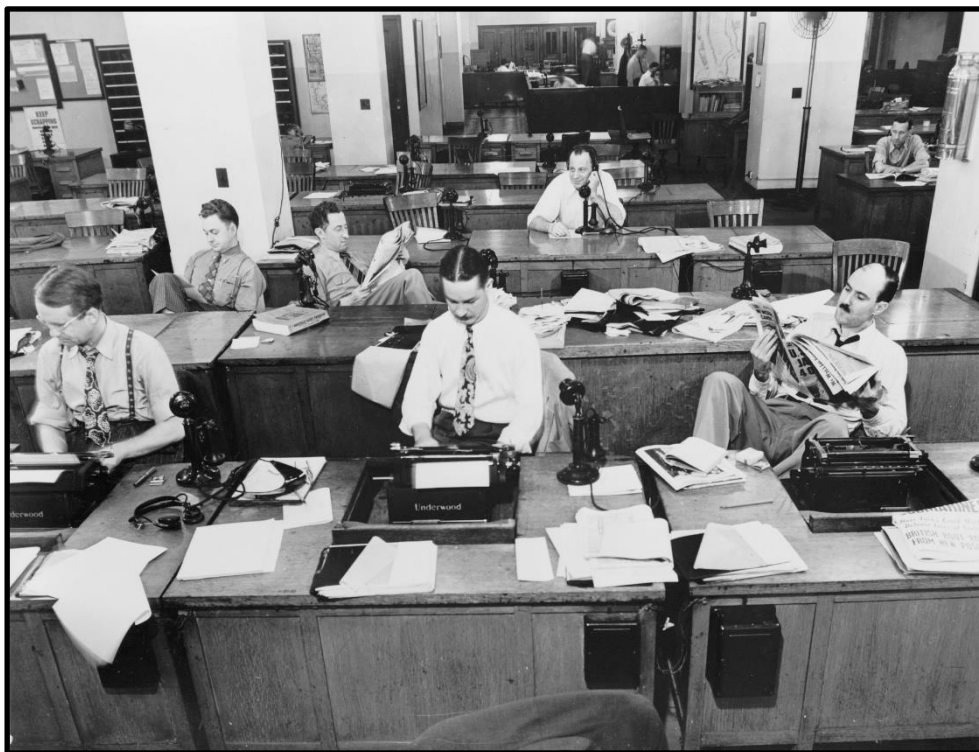


# Project Start Architectuur (PSA)



## Zaaksysteem

PSA-versie: v0.8

PSA-datum: 2021-09-10

Gebaseerd op document-sjabloon v0.1

# Inhoud

1	Inleiding en documentcontext .....	1
1.1	Doel van dit document .....	1
1.2	Doelpubliek .....	1
1.3	Architectuurteam .....	1
1.4	Voor de Opdracht relevante documentatie .....	2
2	Uitgangspunten .....	3
2.1	Uitgangssituatie .....	3
2.2	Doelen .....	3
2.3	Doelstellingen .....	3
2.4	Scope (afbakening) .....	6
2.5	Kaderstelling (randvoorwaarden) .....	6
2.5.1	Relevante architectuurprincipes .....	6
2.5.2	Relevante beleidsuitspraken .....	6
2.5.3	Relevante beveiligingskaders .....	6
2.5.4	Overige kaders .....	7
2.6	Relaties met andere veranderingen .....	7
3	Gevraagde verandering .....	9
3.1	Behoefte .....	9
3.2	Dienstbeschrijving .....	9
3.3	Positionering in het landschap .....	14
3.4	De belanghebbenden (stakeholders) .....	15
4	Architectuur .....	17
4.1	Bedrijfsarchitectuur .....	17
4.1.1	Beschrijving van de bedrijfsverandering .....	17
4.1.2	Bedrijfskennis, bedrijfsinformatie en risico's .....	17
4.1.3	Beveiliging en bewaking .....	17
4.1.4	Beschikbaarheid en continuïteit .....	17
4.1.5	Levensloop: implementatie, exploitatie, buitengebruikstelling .....	18
4.1.6	Beheren en schalen .....	18
4.2	Data- en applicatiearchitectuur .....	18
4.2.1	Beschrijving van de applicatieverandering .....	18
4.2.2	Applicatiekennis, bedrijfsdata en risico's .....	18
4.2.3	Beveiliging en bewaking .....	23
4.2.4	Beschikbaarheid en continuïteit .....	23
4.2.5	Levensloop: implementatie, exploitatie, buitengebruikstelling .....	23
4.2.6	Beheren en schalen .....	24
4.3	Technische architectuur .....	24
4.3.1	Beschrijving van de infrastructuurverandering .....	24
4.3.2	Bedrijfsgegevens en risico's .....	24
4.3.3	Beveiliging en bewaking .....	24
4.3.4	Beschikbaarheid en continuïteit .....	24
4.3.5	Levensloop: implementatie, exploitatie, buitengebruikstelling .....	24
4.3.6	Beheren en schalen .....	24
5	Realisatie .....	25
5.1	Uitgangspunten voor het detailontwerp .....	25
5.2	Inrichting beheerprocessen .....	25
5.3	Beveiligingsinrichting .....	25
5.4	Ontwikkel- en testinrichting .....	25
6	Overige beschrijvingen .....	26
7	Verantwoording .....	27
7.1	Invulling van de architectuur .....	27
7.2	Compliance .....	27
7.3	Invulling van security .....	27
7.4	Invulling van standaarden en principes .....	27
7.5	Documentverantwoording .....	27

Appendix A: Begrippenlijst en afkortingen .....	28
A.1: Begrippenlijst .....	28
A.2: Afkortingen .....	29

*Illustratie op de voorpagina: New York Times Journal newsroom (Marjory Collins, 1942). Library of Congress, <http://hdl.loc.gov/loc.pnp/cph.3c12969>.*

# 1 Inleiding en documentcontext

In dit document worden een aantal begrippen met een hoofdletter aangeduid. Deze begrippen worden in dit document zelf toegelicht (Zie Bijlage A1) ofwel zijn gedefinieerd in de aanbestedingsdocumenten waar deze Bijlage onderdeel van uitmaakt.

## 1.1 Doel van dit document

Deze Bijlage 'Projectstartarchitectuur' (PSA) is onderdeel van de aanbestedingsdocumenten van de Europese aanbesteding 'Het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, de inrichtingen en implementatie, en het onderhoud en beheer van een nieuw Zaaksysteem' (de 'Opdracht') ten behoeve van VRNHN. De PSA verwoordt de functionele behoeftestelling ter zake van de Opdracht en omvat daarmee de nadere beschrijving van de uitgangspunten en (dwingende) kaders als verwoord in de aanbestedingsdocumenten. Daarnaast verschaft het de Gegadigden c.q. Inschrijvers inzicht in de concrete verwachtingen van het/de te implementeren product(en), en de implementerende partijen (inclusief de VRNHN-projectorganisatie) van de globale acceptatiecriteria (deze laatste zullen tijdens de implementatie in overleg met de Leverancier nader worden vastgesteld in het 'Test- en acceptatieplan').

De PSA informeert daarnaast de stakeholders binnen VRNHN over de komende veranderingen, en de mate waarin de functionele behoefte(n) van elke stakeholder worden meegenomen.

## 1.2 Doelpubliek

Dit document is bedoeld om de volgende partijen te bedienen:

- VRNHN-architecten;
- Experts en de coördinerend expert van afdeling Informatiebeheer;
- Leden van het kernteam Aanbesteding Zaaksysteem;
- Overige coördinerend experts;
- Gegadigden c.q. Inschrijvers die zich willen aanmelden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure respectievelijk een Inschrijving willen indienen;
- De Leverancier die de Opdracht zal uitvoeren.

Let op: dit document is de basis voor de (voornamelijk functionele) specificatie binnen de aanbesteding, maar is daarnaast ook leidend in de implementatie van het Zaaksysteem, en bevat dus ook informatie die niet (direct) relevant is voor de aanbesteding.

## 1.3 Architectuurteam

Rol	Naam	Bijdrage
Informatiearchitect	Jan Schoonderbeek	Penvoerder
Technisch architect	Mark Bos	ICT-integratie
Functioneel beheerder	Jolien Zwaanswijk Jessica de Goijer	Functionele definities
Sr. Specialist IB	Tony Keevel	Controle informatieverwerking

## 1.4 Voor de Opdracht relevante documentatie

- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) – [link](#).
- API-standaarden Zaakgericht Werken – [link](#).
- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) – [link](#).
- Besluit Informatiebeheer Veiligheidsregio Noord-Holland Noord 2020 (Deelverordening bij de Informatieverordening Veiligheidsregio Noord-Holland Noord 2018).
- Bijlage 7.1.1: Programma van Eisen – Beveiliging, techniek en AVG normen.
- Checklist anonimiseren Wep – [link](#).
- Common Ground – [link](#).
- Data Protection Impact Assessment (DPIA) van 13-10-2020.
- Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) – [link](#).
- GEMMA Informatiemodel Zaaktypen (ImZTC) – [link](#).
- Informatiebeleidsplan Inzet op Informatie 2020-2023.
- Informatiebeleidsplan Veiligheidsregio NHN 2015-2018 (DOV-VR-informatiebeleidsplan, 1.0. December 2013)
- Legenda ArchiMate 3.1 2021.pdf.
- Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) – [link](#).
- NEN/ISO 16175-1:2020 – [link](#), ISO TS 16175-2:2020 – [link](#).
- NEN 7510 Medische Informatica - informatiebeveiliging in de zorg – [link](#).
- NORA basisconcept Zaakgericht Werken – [link](#).
- Open Standaarden – [link](#).
- Referentiezaaktypen catalogus Veiligheidsregio's – [link](#).
- Sjabloon Opstellen Migratieplan en Migratieverklaring 1.0.
- Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO) – [link](#).
- Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen – [link](#).
- Veiligheidsregio Referentie Architectuur (VeRA) – [link](#).
- Voorstel 2 'Zaakgericht Werken Light' (Zaakgericht Registreren).
- Voorkeursformaten Nationaal Archief – [link](#).
- Zaaksysteem-dataclassificatie-toets-BIO.xlsx.

## 2 Uitgangspunten

### 2.1 Uitgangssituatie

VRNHN maakt reeds sinds 2004 gebruik van een Document Management Systeem (DMS), te weten Decos JOIN. Enige kentallen over dit DMS per september 2021:

- 73 boeken (17 op hoofdniveau, 56 op sub-niveau)
- Meer dan 30.000 dossiers, meer dan 150.000 documentregistraties
- Database-omvang: meer dan 45GB
- Bestandsopslag: meer dan 450GB; meer dan 100.000 mappen, meer dan 550.000 bestanden

Dit systeem is in de afgelopen jaren door wisselende technische en functionele beheerders, en wisselend gebruik op steeds andere manier gebruikt, waardoor de inrichting inmiddels sterk achterloopt bij de eisen en wensen van de organisatie. De fysieke implementatie (geïnstalleerd op een Windows 2012 applicatieserver met de database in een MS SQL 2012 database server) kent bovendien functionele en technische beperkingen, zoals het niet kunnen gebruiken van zoekfunctionaliteit.

Daarnaast zijn er nieuwe taken en thema's die vanuit de systemen voor informatievoorziening ondersteund moeten gaan worden, zoals zaakgericht werken, het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), en digitale besluitvorming. Verder wordt het systeem verondersteld te integreren met nieuwe technische voorzieningen, zoals Single Sign-On (SSO) en identiteitsfederatie, en met nieuwe concepten/diensten, zoals Microsoft365 clouddiensten en MS Teams.

### 2.2 Doelen

VRNHN is continu onderhevig aan verandering, uit eigen beweging alsook in reactie op de wereld om haar heen. VRNHN heeft daarbij de volgende drijfveren en motieven:

1. VRNHN wil bedrijfsinformatie...
  - a. ... goed beschikbaar en eenvoudig vindbaar hebben voor geautoriseerde medewerkers en bedrijfsprocessen;
  - b. ... beschermen tegen (al dan niet moedwillige) corruptie, verlies en ongeautoriseerde inzage, tijdens opslag, bewerking en transport/verzending;
  - c. ... gecontroleerd bewaren, met inachtneming van audit trails, bewaartermijnen, versiebeheer, en herleidbaarheid.
2. VRNHN wil invulling geven aan zaakgericht werken en digitale besluitvorming;
3. VRNHN wil toegankelijk (benaderbaar en bereikbaar) zijn voor burgers en organisaties;
4. VRNHN moet aantoonbaar invulling geven aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder de AVG, de BIO, de Omgevingswet, Wet Open Overheid, en de Archiefwet;
5. VRNHN wil zoveel mogelijk de samenwerking faciliteren met andere organisaties binnen en aangrenzend aan haar werkveld (waaronder: Omgevingsdienst, andere veiligheidsregio's, gemeenten, provincies, landelijke overheid, en private initiatieven);
6. VRNHN wil haar schaarse informatiebeheercapaciteit effectief en efficiënt inzetten;
7. VRNHN wil haar schaarse ICT-beheercapaciteit effectief en efficiënt inzetten;
8. VRNHN wil de reeds centraal verzamelde bedrijfsinformatie onverkort beschikbaar houden;
9. VRNHN wil haar eigen besluitvorming effectief, efficiënt en transparant laten verlopen.

Het geven van invulling aan bovenstaande vormt daarmee een set van overkoepelende doelen voor de implementatie van het nieuwe Zaaksysteem.

### 2.3 Doelstellingen

Op grond van bovenstaande doelen zijn de volgende doelstellingen geformuleerd voor het te realiseren nieuwe Zaaksysteem. Merk op dat de doelstellingen vooral kwalitatief zijn, en dat specifieke en gedetailleerde uitgangspunten en (verplichte) kaders in hoofdstuk 4 zijn opgenomen. Onafhankelijk van de inhoud van hoofdstuk 4 moet de invoering van het nieuwe Zaaksysteem aantoonbaar invulling geven aan de onderstaande kwalitatieve doelstellingen.

1. Het nieuwe Zaaksysteem wordt de (beoogde) centrale opslagplaats voor bedrijfsinformatie, waaronder begrepen: brieven, notities, memo's en dergelijke (gemaakt in tekstverwerkers); e-mail;



- presentaties; numerieke gegevens (gemaakt in spreadsheet-programma's), afbeeldingen, multimediabestanden (met (onder meer) audio- en/of videospoor). Deze bedrijfsinformatie dient automatisch en/of handmatig te kunnen worden verrijkt met metadata, waaronder tenminste categorieën, zoektermen, termijnen, en vrije velden.
2. Bedrijfsinformatie wordt bij voorkeur **zaakgericht** opgeslagen en verwerkt, in lijn met de beschrijving die de overheid geeft voor zaakgericht werken (zie [NORA](#)) en de invulling die VRNHN hier op korte termijn aan geeft (zie document "Voorstel 2 'Zaakgericht Werken Light' (Zaakgericht Registreren)"):
    - a. Zaken kunnen worden toegewezen aan één of meer rollen/functies, en/of specifieke medewerker(s);
    - b. Werkvoorraden van rollen/functies/medewerkers moeten inzichtelijk zijn voor de betrokken rol/functie/medewerker zelf, alsook voor geautoriseerde rollen/functies/medewerkers;
    - c. De afhandeling van zaken kan binnen het Zaaksysteem worden gepland en bewaakt, waarbij gebruik gemaakt kan worden van verschillende soorten behandelaars, termijnen en (kalender)afspraken. Het is vereist dat deze afhandeling per individuele medewerker getoond kan worden; het is wenselijk dat dit gebeurt middels integratie met de kalenderapplicatie van de betrokken individuele medewerkers (gebaseerd op Microsoft Exchange);
    - d. Notificatie van bijzondere gebeurtenissen, waaronder tenminste: wanneer termijnen worden overschreden, wanneer wijzigingen/updates in de zaak optreden;
    - e. Zaken, en stukken binnen een zaak, dienen eenvoudig te kunnen worden gekoppeld...
      - i. ... met objecten aangeboden binnen de LV BAG (BAG 2.0).
      - ii. ... met organisaties geregistreerd binnen de KVK en aangeboden binnen de LV NHR;
      - iii. ... met geografische locaties aangeboden binnen de LV BGT;
  3. Informatie die niet zaakgericht kan of mag worden verwerkt, wordt opgeslagen als "registratie", onder document management regels;
  4. Informatiebeheer en archiveren:
    - a. Het Zaaksysteem dient voldoende te kunnen worden geautomatiseerd om zowel bewaartermijnen als vernietiging van informatie te kunnen garanderen.
    - b. Het Zaaksysteem dient vernietigingslijsten geautomatiseerd te kunnen opstellen, waarbij voldaan wordt aan hetgeen dat is bepaald in Archiefbesluit art.8.
    - c. Als opdracht gegeven wordt tot vernietiging van een stuk of zaak, dan dient de vernietiging compleet en prompt te worden uitgevoerd. Wat daarna moet resteren is de vernietigingslijst zelf, plus een audit trail wie op welke datum en op welke wijze de vernietiging heeft bewerkstelligd.
    - d. Wanneer de bewaartermijn van archiefwaardige informatie is verstreken, dient het Zaaksysteem in staat te zijn deze informatie over te brengen naar een archiefdienst, c.q. het Regionaal Archief Alkmaar
  5. Het Zaaksysteem staat garant voor de opgeslagen informatie:
    - a. Integriteit: het zaaksysteem dient de integriteit te kunnen garanderen van zaken en registraties over hun gehele levensloop, inclusief de daarin besloten stukken, inclusief metadata, en inclusief het moment van archiveren. Dit kan bijvoorbeeld middels checksums. Daarbij moet verzorgd worden dat ook na het overbrengen van informatie van Zaaksysteem naar het RAA deze integriteit te controleren blijft; in het voorbeeld zou het algoritme van de checksums opgegeven moeten worden, zodat ook buiten het Zaaksysteem de checksums gecontroleerd kunnen worden.
    - b. Watermerken: gewaarborgde stukken dienen te kunnen worden geëxporteerd voorzien van een watermerk.
    - c. Audit trail: voor individuele stukken en voor complete zaken dient een audit trail te worden bewaard, en op aanvraag geproduceerd te kunnen worden. Deze audit trail dient te allen tijde inzichtelijk te kunnen maken wie wanneer wat heeft gedaan op elk aggregatieniveau van vervaardigen of wijzigen document tot verwijderen, overbrengen of migreren van zaken. Zie in het bijzonder art. 17, 21 t/m 26 van de Archiefregeling.
  6. Verwerken papieren documenten: fysieke stukken dienen middels scanning en OCR ingevoerd te kunnen worden. Opslagformaten en -eigenschappen moeten daarbij voldoen aan de Archiefwet, in het bijzonder Archiefregeling artikel 26a/b. Er moet ook rekening gehouden worden met de

specifieke eisen voor “vervanging” zoals beschreven in: Archiefwet 1995 (artikelen 1 en 7), het Archiefbesluit 1995 (artikelen 2, 6 en 8) en de Archiefregeling (artikel 26a/b).

7. Continuïteitsbewaking:
  - a. Een document/registratie/zaak/metadatum welke door een gebruiker is verwijderd, is binnen een instelbare periode, en door een daartoe geautoriseerde beheerder, eenvoudig terug te halen (een zogenaamde “recycle bin”);
  - b. Bij een data-incident met omvangrijke en/of onherstelbare schade dient de getroffen data teruggezet te kunnen worden van een secundaire kopie (een “back-up”) in een herstelactie (een “restore”).
  - c. Het Zaaksysteem dient voldoende beschikbaar te zijn voor de afnemers en gebruikers;
8. Het Zaaksysteem biedt de functioneel beheerders tenminste de volgende informatiebeheermogelijkheden:
  - a. Inzet van standaard zaaktypen uit zaaktypecatalogus (inclusief gebruik van de standaard zaaktypen voor veiligheidsregio's zoals verzameld door IFV)
  - b. Ontwikkelen van metadata;
  - c. Autorisatie van medewerkers van VRNHN en van mensen die via identiteitsfederatie geauthentiseerd worden.
  - d. Onderhouden van autorisaties van stukken, zaken en registraties;
  - e. Rapportages op (meta)datakwaliteit
  - f. Instellen/configureren van audit trails, uitlezen ervan ten behoeve van audits
  - g. Datacuratie / aanpassen van zaaktypen, heropenen gesloten zaken
  - h. Dataherstel – uit de recycle bin; reparatie van stukken en velden
  - i. Dataconversie
  - j. Bijzondere import/export van registraties, zaken, en/of stukken daaruit. Exporteren dient tenminste mogelijk te zijn in meerdere gedefinieerde structuren, waaronder tenminste eenzelfde structuur waarmee de data en metadata in het Zaaksysteem is gezet. Zowel het definiëren van een export als het uitvoeren ervan dient mogelijk te zijn op basis van zero-code en zonder assistentie van de Leverancier.
9. Alle bedrijfsinformatie uit het bestaande DMS (JOIN) wordt geheel gemigreerd naar het nieuwe Zaaksysteem, en zoveel mogelijk als zaak opgeslagen. Hierbij geldt:
  - a. De informatie die niet als zaak kan worden opgeslagen dient als registratie te worden opgeslagen;
  - b. Informatie uit het bestaande DMS die reeds hat moeten worden vernietigd dient te worden uitgefilterd.
10. Het Zaaksysteem en de implementatie ervan voldoen aan de volgende uitwisselingsstandaarden binnen de overheid (zie ook sectie 1.4), op zodanige wijze dat de implementatie van het Zaaksysteem nimmer meer dan één major versie achterloopt op de actuele versie:
  - a. Common Ground;
  - b. Open Standaarden (voor bestandsformaten en elektronische communicatie);
  - c. Toepassingsmodel Metadatering Lokale Overheden (TMLO) en de opvolger daarvan: de standaard Metagegevens voor Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO);
  - d. API standaarden Zaakgericht Werken;
11. Informatie opgeslagen in het Zaaksysteem dient geautomatiseerd en gecontroleerd gepubliceerd te kunnen worden:
  - a. ... waarbij het publicatieplatform websites en publicatiesystemen (zoals MS SharePoint) kan omvatten, al dan niet onder beheer van VRNHN;
  - b. ... waarbij rekening wordt gehouden met de Wet elektronische publicaties (WEP);
  - c. ... waarbij conform de anonimiseringskaders wordt gehandeld – zie Checklist anonimiseren Wep;
12. Digitaal Stelsel Omgevingswet:  
Het systeem dient automatisch informatie te kunnen ontvangen en verzenden binnen de kaders van de DSO.
13. Digitale besluitvorming:
  - a. Het Zaaksysteem moet aansluiten op de applicatiedienst die VRNHN gebruikt voor vergaderondersteuning (iBabs)
  - b. Het Zaaksysteem moet kunnen aansluiten op de diensten voor digitale ondertekening van stukken (e-Ondertekenen en e-Akkoord)



#### 14. Samenwerkingsondersteuning

- a. Het Zaaksysteem dient opgeslagen stukken aan gebruikers aan te kunnen bieden voor bewerken met standaard kantoorprogrammatuur (tekstverwerker, spreadsheet, presentatieprogramma en dergelijke, bijvoorbeeld Microsoft Office 365), waarbij meerdere gebruikers tegelijkertijd in het stuk kunnen werken.
  - b. Het Zaaksysteem dient aan te sluiten op het VRNHN samenwerkingsplatform (te weten: MS Teams/SharePoint). De gebruikers openen het stuk dus binnen hun Teams omgeving, maar het stuk verblijft daadwerkelijk binnen het Zaaksysteem.
  - c. Het Zaaksysteem dient aan te sluiten op de VRNHN oplossingen voor standaard e-mail (te weten: MS Exchange/Exchange Online) en voor beveiligde e-mail (te weten: Zivver);
    - i. Wanneer een medewerker in het Zaaksysteem aan een zaak werkt, dan moet de medewerker mail kunnen versturen die dan zonder handmatige handelingen aan de zaak wordt toegevoegd;
    - ii. Wanneer een medewerker in het Zaaksysteem aan een zaak werkt, dan moet de medewerker een beveiligde e-mail kunnen versturen, die dan zonder handmatige handelingen, en zonder versleuteling, aan de zaak wordt toegevoegd;
    - iii. De VRNHN heeft een Data Loss Prevention (DLP) oplossing geïmplementeerd (momenteel "DLP Policies" binnen Microsoft 365 Compliance) die voorkomt dat (bijlagen met) persoonsgegevens zoals het burger service nummer (BSN) via de standaard mailoplossing wordt verzonden. Wanneer deze DLP-oplossing het verzenden van mail met persoonsgegevens blokkeert, dan moet de gebruiker daarvan een duidelijke melding in het Zaaksysteem terugkrijgen, zodat de medewerker de mail alsnog via de beveiligde e-mail oplossing kan verzenden;
15. Ondersteunen van klantcontacten door afdelingen Risico en Crisisbeheersing, receptie, en Veilig leven, en bij binnenkomende klachten.
16. E-formulieren en functionele mailboxen: wanneer een persoon of partij een webformulier invult en instuurt, of een e-mail verstuurt naar een specifieke functionele mailbox, dan dient het Zaaksysteem automatisch de informatie toe te voegen aan de betreffende bestaande zaak, of een nieuwe zaak te starten en de ingestuurde informatie daarin op te nemen.

## 2.4 Scope (afbakening)

Deze PSA betreft de volgende onderdelen:

- Realisatie van een systeem voor zaakgericht werken en documentbeheer (Zaaksysteem);
- (Functionele) aansluiting van dit systeem op de andere systemen binnen en buiten de VRNHN;
- Inrichting van het systeem;
- Migratie van de data vervat in het bestaande DMS naar het nieuwe Zaaksysteem;
- Inrichting van technisch en functioneel beheer.
- Training van beheerders en key users

## 2.5 Kaderstelling (randvoorwaarden)

De volgende kaders vertegenwoordigen eisen die zijn opgesteld voordat het project voor het nieuwe Zaaksysteem is opgesteld, en die deels van buiten de organisatie komen. Deze eisen worden als kaders of randvoorwaarden opgelegd aan de implementatie van het Zaaksysteem.

### 2.5.1 Relevante architectuurprincipes

VRNHN heeft nog geen goedgekeurde architectuurprincipes.

### 2.5.2 Relevante beleidsuitspraken

- Besluit Informatiebeheer Veiligheidsregio Noord-Holland Noord 2020 (Deelverordening bij de Informatieverordening Veiligheidsregio Noord-Holland Noord 2018).
- Voorstel 2 'Zaakgericht Werken Light' (Zaakgericht Registreren).

### 2.5.3 Relevante beveiligingskaders

- Inkoop-eisen Cybersecurity Overheid (ICO)
- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
- Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen.

- NEN 7510 Medische Informatica - informatiebeveiliging in de zorg.

#### 2.5.4 Overige kaders

- Overeenkomst 'Zaaksysteem' (het concept wordt gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure aan de geselecteerde Inschrijvers ter beschikking gesteld);
- Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT2020, die als bijlage bij voornoemde Overeenkomst 'Zaaksysteem' wordt gevoegd);
- Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen;
- Forum voor Standaardisatie – Verplichte standaarden (pas toe of leg uit).
- De norm NEN-ISO 16175 biedt principes en functionele eisen voor software om digitale informatie te creëren en te beheren in kantooromgevingen, die internationaal zijn afgesproken in de International Council on Archives (ICA). Het eerste deel NEN-ISO 16175-1:2020 geeft een overzicht en beschrijft de principes voor het beheer van records in een digitale omgeving. Het tweede deel NVN-ISO/TS 16175-2:2020 benoemt onder meer richtlijnen voor implementatie en beheer voor softwaresystemen voor record management.

## 2.6 Relaties met andere veranderingen

De vervanging van het bestaande DMS raakt aan, is randvoorwaardelijk voor, en/of is zelf afhankelijk van de volgende veranderingen:

- **Verbeteren authenticatie/autorisatie:** In de nabije toekomst wordt de authenticatie van medewerkers op systemen van VRNHN uitgebreid en verbeterd. Nieuwe functionaliteit zal worden toegevoegd, te weten de mogelijkheid om medewerkers van andere, vertrouwde organisaties te laten inloggen met hun account bij de eigen organisatie (identiteitsfederatie). Het Zaaksysteem zal dus op termijn haar gebruikers moeten kunnen authenticeren en autoriseren, gebruikmakende van de vernieuwde en uitgebreide centrale authenticatievoorziening.
- **Project Digitale Besluitvorming:** Parallel aan de vervanging van het DMS loopt een initiatief om de besluitvorming binnen VRNHN procesmatig duidelijker vast te leggen, en de ondersteuning ervan met ICT-voorzieningen uit te breiden. Een aanzienlijk deel van dat laatste punt hangt af van het vastleggen van besluiten en de informatie rondom de besluitvorming, en daarvoor was oorspronkelijk het DMS aangewezen. Dit initiatief is gepauzeerd zolang de implementatie van het nieuwe Zaaksysteem niet voldoende uitgekristalliseerd is.
- **Digitale ondertekening:** VRNHN heeft behoefte aan het digitaliseren van het proces van ondertekenen, zowel voor de gekwalificeerde digitale handtekening (voor het rechtsgeldig ondertekenen van formele documenten) als voor de geavanceerde digitale handtekening (voor ondertekening van interne stukken). Het is de verwachting dat VRNHN op termijn zal aansluiten op de diensten e-Handtekening en e-Akkoord van Justid. Omdat te ondertekenen documenten in het Zaaksysteem worden opgeslagen en gebruikt, is het noodzakelijk dat het Zaaksysteem voldoet aan de aansluitvoorwaarden van Justid voor deze beide diensten e-Handtekening en e-Akkoord.
- **Project DSO:** De invoering van de Omgevingswet per 1 juli 2022 maakt dat VRNHN een nieuwe rol krijgt, waarbij onze wettelijke adviestaak verandert. Hiervoor zullen aanpassingen gemaakt moeten worden aan onze (adviserings)processen en de ondersteunende ICT. Onderdeel daarvan is dat een omgevingsaanvraag digitaal ontvangen en afgehandeld moet kunnen worden – hiervoor is het Zaaksysteem de aangewezen centrale component.
- **Invoering zaakgericht werken:** Alhoewel de directie VRNHN al enige jaren geleden heeft besloten om over te gaan op zaakgericht werken is daar nog geen invulling aan gegeven, mede omdat de ICT-systemen er niet op waren ingericht. De implementatie van het nieuwe Zaaksysteem moet hiervoor de aanzet geven.
- **Verbeteren klantcontact:** Meerdere groepen binnen VRNHN zoeken een oplossing voor het registreren en afhandelen van contacten met burgers en organisaties: tenminste de receptie; afdeling Veilig Leven ten behoeve van de voorlichting over en hulp bij het voorkomen van leed en schade; afdeling Risico- en Crisisbeheersing. Daarnaast zijn er contacten tussen VRNHN en de buitenwereld die ad-hoc verlopen, zoals wanneer een burger een klacht of een niet-specifieke vraag heeft. Voor al deze contacten zal een klantcontactoplossing een verbetering van de dienstverlening betekenen. Echter, met het oog op de invoering van zaakgericht werken zou deze functionaliteit nauw moeten kunnen aansluiten op het Zaaksysteem.

Nota bene: de implementatie van het nieuwe Zaaksysteem zal zorgdragen voor het scheppen van de juiste omstandigheden om de afhankelijke projecten mogelijk te maken, maar de uitvoering van deze afhankelijke projecten zelf is expliciet niet inbegrepen in deze PSA.

## 3 Gevraagde verandering

### 3.1 Behoefte

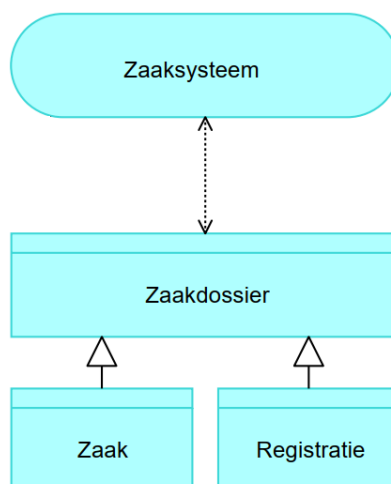
De implementatie van het nieuwe Zaaksysteem dient invulling te geven aan de volgende behoeften:

- Faciliteren van zaakgericht werken
  - Informatie in samenhang opslaan, bewerken en archiveren/vernietigen;
  - Beheren en besturen van werkvoorraden
  - Bewaken van termijnen en werkvoorraden
- Vertrouwen in de oplossing – snel, beschikbaar, in huisstijlkleuren en -logo;
- Zoeken en vinden van informatie
- Samenwerken aan werkvoorraden, aan enkelvoudige zaken, en aan documenten binnen een zaak
- Geautomatiseerd publiceren
- Geautomatiseerd bewaken van de informatielevensloop (inclusief automatische archivering en verwijdering)
- Documentbeheer voor registraties (document management systeem-functionaliteit)
- Faciliteren van digitale besluitvorming
- Faciliteren van klantcontacten
- Ondersteunen van het digitaal tekenen van stukken
- Eenvoudig functioneel beheer
  - Functionele beheertaken automatiseren
  - Aansluiten op de zaaktypencatalogus voor veiligheidsregio's van het IFV

### 3.2 Dienstbeschrijving

In het navolgende worden de functionele uitgangspunten c.q. (verplichte) kaders ter zake van het nieuwe Zaaksysteem uitgedrukt in ArchiMate 3.1 diagrammen. Hiervoor is de officiële ArchiMate 3.1 standaard leidend<sup>1</sup>.

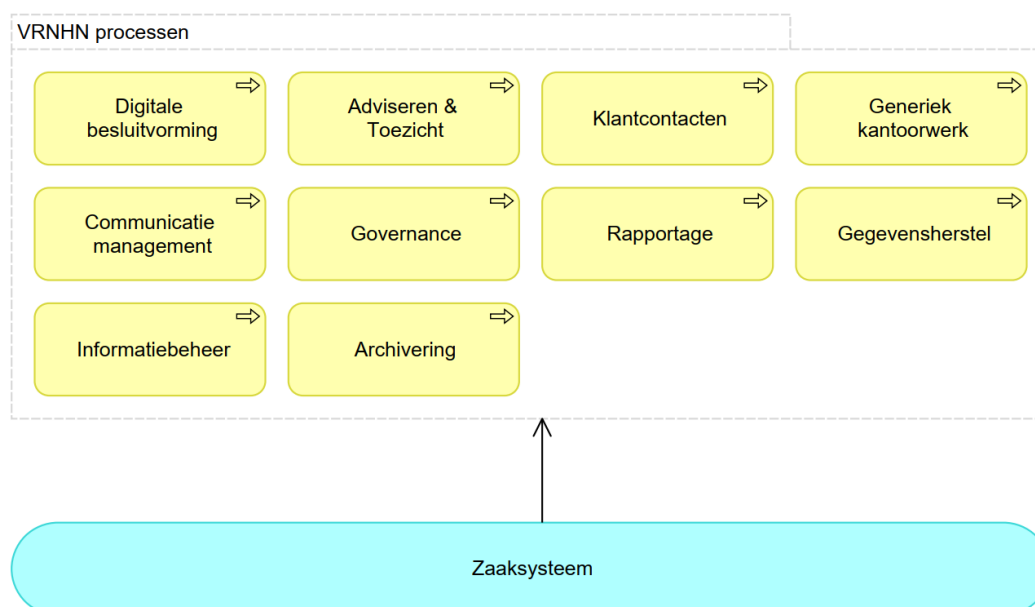
Het Zaaksysteem zal onderdak moeten kunnen bieden aan zowel zaakgerichte informatie, als aan niet-zaakgericht opgeslagen informatie. Niet-zaakgericht opgeslagen informatie wordt aangeduid als een “Registratie”, als tegenhanger van zaakgericht opgeslagen informatie als een “Zaak”. Het Zaaksysteem moet zodanig ingericht kunnen worden dat zowel Zaken als Registraties binnen het stramien van een Zaakdossier kunnen worden opgeslagen en gebruikt, zonder dat ze omgewerkt moeten worden tot een zaak of er een inhoudelijke tweedeling nodig is in het systeem.



*Figuur 1: Hoog-over informatiemodel.*

<sup>1</sup> De specificatie is on-line in te zien op <https://pubs.opengroup.org/architecture/archimate3-doc/>. Voor een beknopte (niet-gezaghebbende) Nederlandstalige uitleg, zie document “Legenda ArchiMate 3.1 2021.pdf”.

In onderstaande Figuur 2 representeert applicatiedienst 'Zaaksysteem' de gehele dienstverlening die door de oplossing moet worden ingevuld; daaraan gekoppeld zijn de tien belangrijkste bedrijfsprocessen die direct gebruik maken van het Zaaksysteem.



*Figuur 2: Bedrijfsprocessen die de diensten van het Zaaksysteem afnemen*

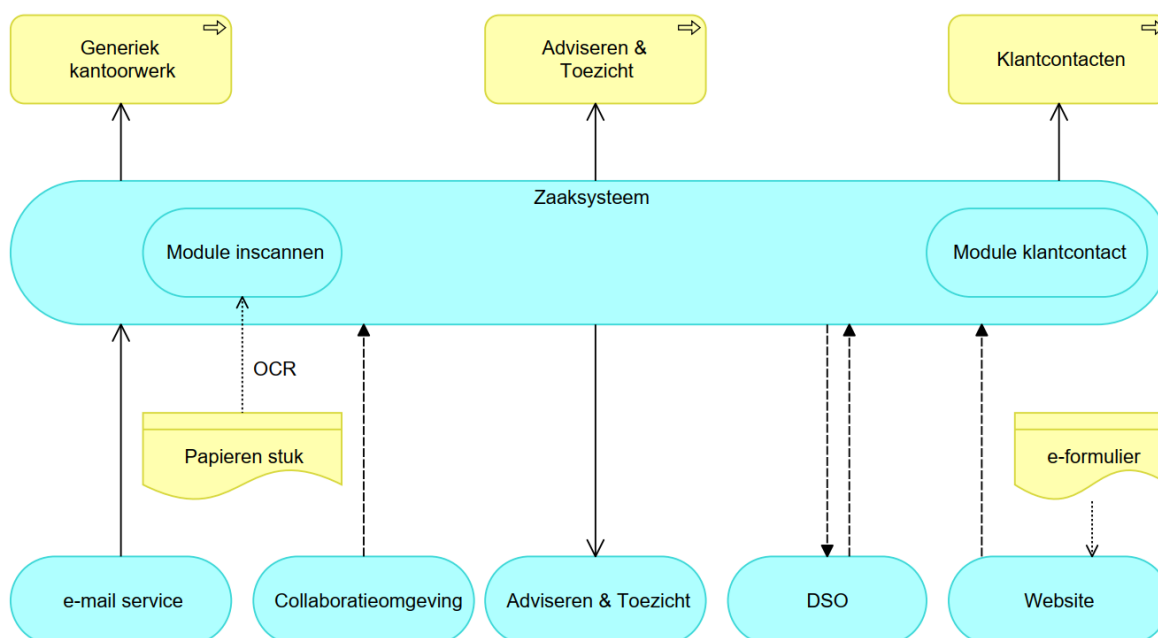
Het voorgaande generieke overzicht is in onderstaande uitgediept in een viertal schetsen.

In de hiernavolgende schets (Figuur 3) wordt weergegeven hoe de processen Generiek kantoorwerk, Adviseren & Toezicht, en Klantcontact worden bediend door brokken functionaliteit (deeldiensten, modules) binnen het Zaaksysteem, aangeduid als Module inscannen en Module klantcontact. Papieren stukken zijn representaties, die via OCR (optical character recognition) worden ingelezen in het Zaaksysteem; de deeldienst Module inscannen omvat de benodigde functionaliteiten. De toegangsrelatie geeft aan dat het Zaaksysteem de papieren stukken inleest.

Onder het Zaaksysteem staan nog zes applicatiediensten waarmee het Zaaksysteem samenwerkt om de drie bedrijfsprocessen te kunnen bedienen. Deze zes diensten zijn:

- E-mail service: deze wordt gebruikt door het Zaaksysteem, enerzijds om het mogelijk te maken om e-mails op te nemen in het Zaaksysteem, en anderzijds om e-mails vanuit het Zaaksysteem te kunnen versturen. Deze service is bij VRNHN gerealiseerd middels een hybride Microsoft Exchange omgeving.
- Collaboratieomgeving: binnen deze applicatiedienst wordt informatie aangemaakt en bewerkt in samenwerkingsverbanden van VRNHN-medewerkers, eventueel met partijen van buiten de organisatie. De omgeving is gekoppeld aan het Zaaksysteem middels een flow-relatie (gestreepte lijn met gevulde driehoek aan de kop) wat aanduidt dat er informatie naar het Zaaksysteem stroomt. Deze omgeving is gerealiseerd middels een Microsoft Teams/SharePoint omgeving.
- Adviseren & Toezicht: binnen dit proces wordt gebruik gemaakt van een aantal ondersteunende applicatiediensten, die dus in staat gesteld moeten worden om het Zaaksysteem (mede) te gebruiken voor het bijhouden van de betrokken informatie. Toezicht op objecten wordt georganiseerd middels de applicatie Chepp van Go2Sure; de opgehaalde informatie dient in het Zaaksysteem te kunnen worden gekoppeld aan rapportages en communicatie. Toezicht omvat ook brandkranen, die worden geïnspecteerd en geregistreerd binnen Cogo-App (van Bart Baas GEO). Evenementen worden geregistreerd binnen DigiMak (van Respond) in een samenwerking tussen gemeenten, politie en VRNHN, en correspondentie/adviezen over deze evenementen dient eveneens in het Zaaksysteem te worden opgenomen, gekoppeld aan DigiMak.

- Met de invoering van de Omgevingswet zal het Zaaksysteem ook moeten worden aangesloten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Dit omvat onder meer het binnenkomen van zaken (zoals adviesaanvragen bij bouwinitiatieven voor Risicobeheersing) en het communiceren hierover met betrokkenen bij het afwikkelen. Deze activiteiten en de bedrijfsprocessen die uitvoering geven aan de omgevingswet staan (in technische zin) relatief los van het Zaaksysteem. Om die “losse” verbanden weer te geven zijn twee flow-relaties gebruikt om de koppeling met de (buiten de organisatie belegde) applicatiedienst DSO te duiden. Binnen de bedrijfsprocessen van afdelingen Risicobeheersing en Risico- en Crisisbeheersing (RCB) zijn DSO en Zaaksysteem echter nauw verweven; zo dient de uiteindelijke beschikking van het bevoegd gezag (de gemeente) teruggekoppeld te worden naar het Zaaksysteem.
- Er zijn een aantal onderdelen van de organisatie die klantcontacten onderhouden, waaronder afdelingen RCB, Veilig Leven, de receptie, en de algemene afhandeling van klachten van burgers. Om al deze onderdelen te bedienen is (ten minste) één voorziening voor het registreren en beheren van klantcontacten benodigd. Omdat bij het beheren van klanten de relevante zaakdossiers centraal staan, speelt het Zaaksysteem een grote rol bij het onderhouden van de klantcontacten. Het Zaaksysteem is zélf echter niet een klantcontactapplicatie; zo'n klantcontactsysteem heeft aanvullende mogelijkheden (bijvoorbeeld het telefoonnummer van een klant laten draaien vanuit de applicatie) en specifieke klantgerichte schermen. Omdat echter vrijwel alle informatie benodigd voor klantcontact al in het Zaaksysteem zit, hebben vrijwel alle zaaksystemen ook de mogelijkheid om middels een aanvulling klantcontacten geheel binnen het Zaaksysteem af te handelen; deze mogelijkheid is in de afbeelding weergegeven als Module klantcontact.
- Website: in deze view kan een burger of organisatie contact opnemen met VRNHN door een e-formulier in te vullen (weergegeven met een representatie-object) op de VRNHN website. Wanneer de informatie uit het e-formulier binnenkomt in het Zaaksysteem, dan dient deze automatisch een nieuwe zaak te starten en aan een behandelaar toe te wijzen.



*Figuur 3: Positionering van het Zaaksysteem ten behoeve van drie hoofdprocessen.*

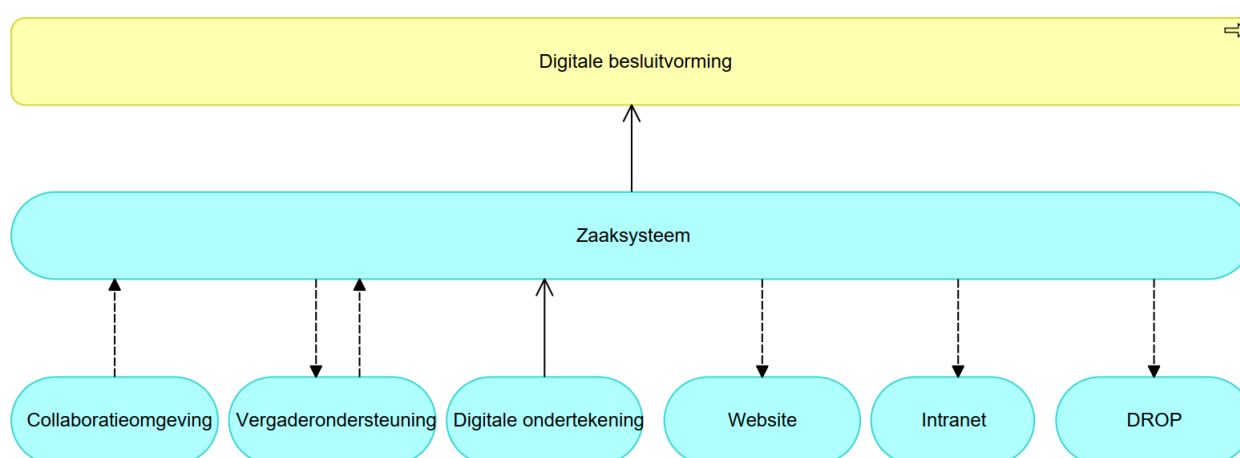
De volgende architectuurschets (Figuur 4) geeft weer welke koppelingen het Zaaksysteem nodig heeft om het proces digitale besluitvorming te kunnen ondersteunen. Dit betreft:

- De collaboratieomgeving (zoals ook benoemd in de vorige paragraaf)
- Vergaderondersteuning: de daadwerkelijke vergaderingen worden voorbereid en gehouden gebruikmakende van een gespecialiseerde applicatiedienst (bij VRNHN gerealiseerd met iBabs Pro).



Het Zaaksysteem dient dus de nodige informatie naar die applicatiedienst beschikbaar te maken, en de resultaten van de vergadering (waaronder notulen en besluiten) weer terug in te kunnen lezen, om de dossiers rond digitale besluitvorming compleet te houden. De twee flow-relaties geven weer dat vóór een vergadering de nodige stukken (zoals agenda en concept-besluiten) naar de vergaderondersteuning-dienst gaan, en na afloop relevante zaken (zoals bv. notulen) in het Zaaksysteem worden toegevoegd of bijgewerkt.

- De applicatiedienst Digitale ondertekening: Genomen besluiten kunnen digitaal worden vastgelegd wanneer het stuk wat het besluit bevat digitaal gewaarmerkt kan worden op tenminste twee zekerheidsniveaus (digitaal ondertekenen en gekwalificeerde elektronische handtekening). Hiertoe dient ook de relevante informatie rond de digitale ondertekening als metadata in het Zaaksysteem te worden vastgelegd, zoals wanneer en door wie de ondertekening plaatsvond. Zie in het bijzonder art. 17, 21 t/m 24 van de Archiefregeling.
- De website: genomen besluiten over publieke zaken kunnen worden gepubliceerd op de VRNHN-website, waarbij geheel of gedeeltelijk automatisch de publicatieverplichtingen zullen worden vervuld. Denk hierbij aan enerzijds het voldoen aan WOO/WOB, en anderzijds aan het beschermen van persoonsgegevens (WEP en AVG).
- Intranet: genomen besluiten over publieke en interne zaken kunnen worden gepubliceerd op het VRNHN intranet (Victor). Ook hier zullen geheel of gedeeltelijk automatisch de publicatieverplichtingen worden vervuld.
- DROP: dit staat voor Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties, en betreft publicatie op [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl). De verwachting is dat dit slechts een beperkt aantal malen per jaar betreft, dus het gaat hier niet om een automatische koppeling, maar een handmatige.



*Figuur 4: Positionering van het Zaaksysteem ten behoeve van proces Digitale Besluitvorming.*

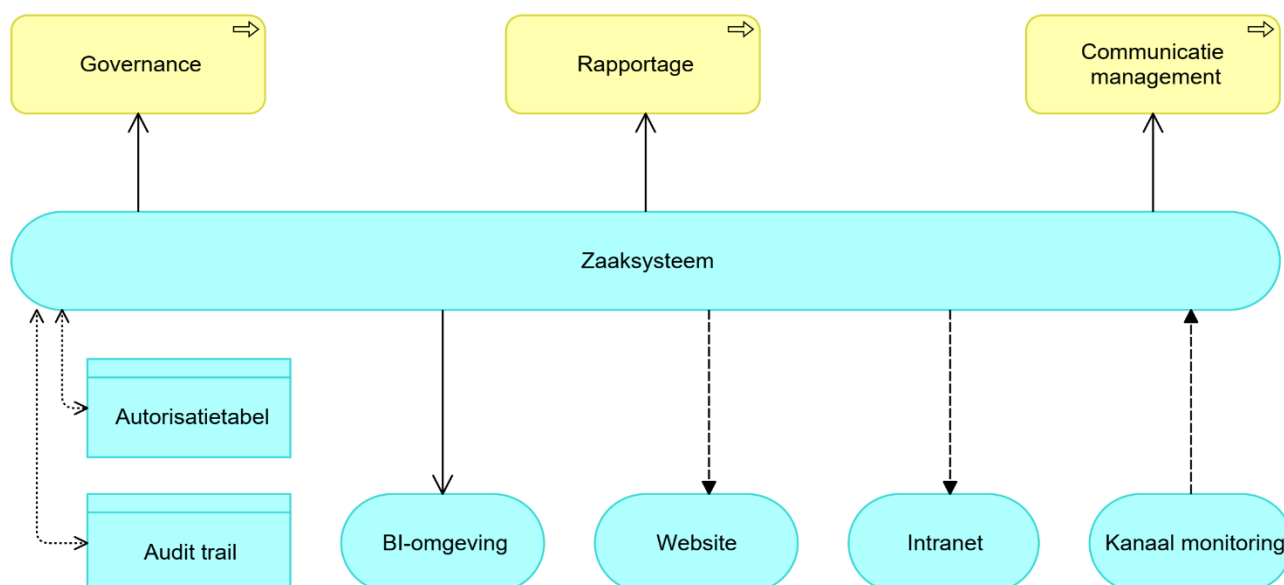
De hieronder volgende architectuurschets (Figuur 5) toont drie bedrijfsprocessen die het Zaaksysteem kunnen gebruiken voor een deel of voor al hun informatiebeheer:

- Governance: voor het bewaren en bevorderen van behoorlijk bestuur is controle nodig op besluiten, processen, acties en dergelijke. Daarnaast moet bewaakt worden dat informatie (zoals aanwezig in het Zaaksysteem) niet oneigenlijk gebruikt kan worden. Hiertoe is het Zaaksysteem uitgerust met een controleerbare Autorisatietabel, waarin rollen en permissies zijn gekoppeld, en een Audit trail, waarin het daadwerkelijke gebruik van informatie kan worden gecontroleerd en bewaakt voor governance-doeleinden (NB dit proces is momenteel slechts beperkt ingevuld, maar zal naar verwachting in belang sterk toenemen). Onderdeel van de audit trail-informatie zijn de (op een externe logging server opgeslagen) logbestanden van het Zaaksysteem en de onderliggende infrastructuur.
- Rapportage: De organisatie wil meer inzichten verkrijgen uit de data waarover ze kan beschikken. Deze worden ontwikkeld en uitgevoerd vanuit de BI-omgeving; dus dient het Zaaksysteem aan de BI-

omgeving toegang te kunnen bieden voor rapportagedoeleinden. Een belangrijk onderdeel hiervan is de mogelijkheid om informatie uit het Zaaksysteem te kunnen plotten op visualisatie van geografische informatie, zoals diverse kaartlagen.

- **Communicatiemanagement:** De afdeling communicatie dient zaken intern en extern te kunnen publiceren. De twee belangrijkste kanalen hiervoor zijn de externe Website en het Intranet. De mogelijkheid om publicatie van categorieën informatie verregaand te automatiseren kan dit proces sneller, nauwkeuriger en efficiënter maken. Bij deze automatisering dienen maatregelen inbegrepen te zijn voor het garanderen van anonimisering en het voorkomen van onrechtmatige publicatie van persoonsgegevens en van vertrouwelijke informatie. NB: ook de andere bedrijfsonderdelen kunnen geautoriseerd worden om bepaalde communicatie zelfstandig te doen.

Daarnaast houdt Communicatiemanagement zich bezig met het monitoren van “kanalen”, manieren om informatie uit te wisselen, zoals de social media (Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter, Signal). Communicatie vanaf, naar, of binnen VRNHN over deze kanalen dient in het Zaaksysteem te kunnen worden opgeslagen, hetzij toegevoegd aan een bestaande zaak of registratie, hetzij om een nieuwe zaak te kunnen starten.

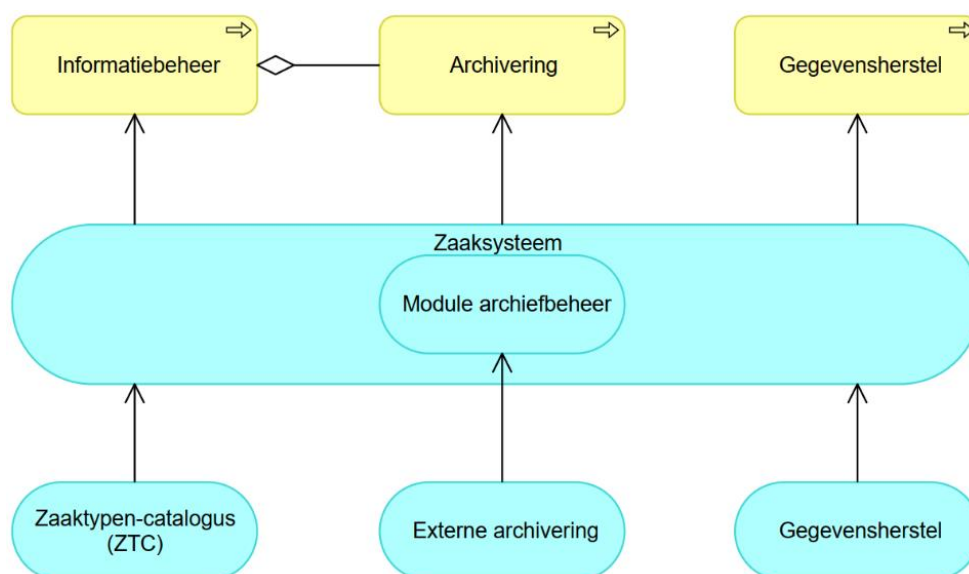


*Figuur 5: Positionering van het Zaaksysteem ten opzichte van de processen Governance, Rapportage en Communicatiemanagement.*

Voor het dagelijks beheer van het Zaaksysteem zijn ook een aantal beheerprocessen en de bijbehorende systemische koppelingen in beeld gebracht (Figuur 6).

- Het proces Informatiebeheer houdt zich (onder meer) bezig met het inrichten en onderhouden van de zaaktypen waarmee informatie in geschikte zaakboeken kan worden opgeslagen. Het is noodzakelijk dat het Zaaksysteem de standaard zaaktypen voor veiligheidsregio's kan ophalen uit de door het IFV beschikbaar gemaakte Zaaktypen-catalogus (ZTC). Daarnaast worden documentsjablonen aangemaakt en bijgewerkt.
- Het proces Archiveren, onderdeel van Informatiebeheer, houdt zich bezig met het bewaken en bewaren van informatie gedurende de gestelde bewaartermijnen, en het vernietigen of archiveren ervan na afloop. Daarnaast moet informatie die langdurig bewaard moeten worden overgedragen worden aan het regionaal archief. Dit dient te geschieden middels een (nog te realiseren) koppeling met de E-depotvoorziening van Regionaal Archief Alkmaar; deze koppeling is bij voorkeur tweerichtings, zodat overgebrachte informatie kan worden geraadpleegd.

- Proces Gegevensherstel: data in een systeem kan te allen tijde worden gecorrumpereerd of verloren gaan. Dit geldt ook voor de data in het Zaaksysteem. Om na zo'n incident de data in het Zaaksysteem te herstellen moet door proces Gegevensherstel maatregelen genomen worden, zoals backup, een



*Figuur 6: Positionering van het Zaaksysteem ten opzichte van beheerprocessen.*

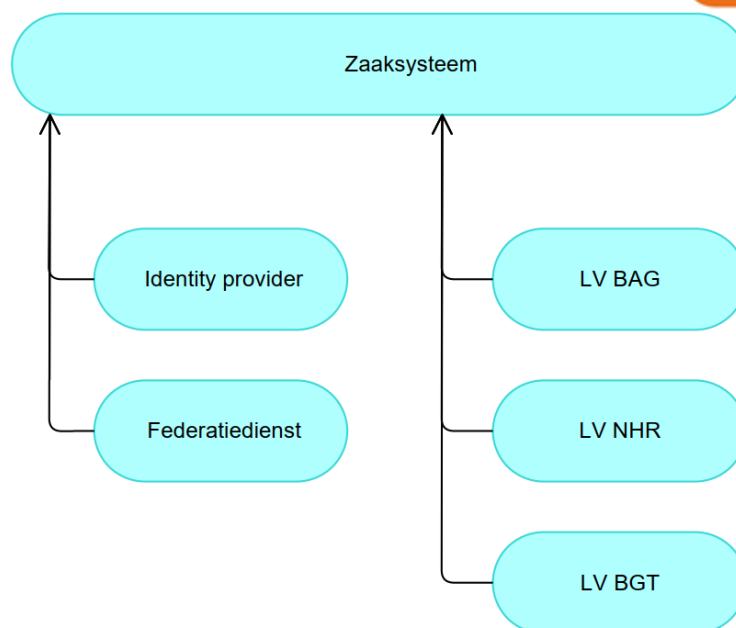
andere vorm van replicatie, of nog iets anders. Wanneer een incident heeft plaatsgevonden, dan dient het deel van de data wat is geraakt hersteld te kunnen worden. Hiervoor is een externe applicatiedienst Gegevensherstel gepositioneerd; dit kan zowel een dienst zijn van de Leverancier van het Zaaksysteem, als een koppeling met zo'n voorziening binnen de veiligheidsregio zelf.

### 3.3 Positionering in het landschap

Hieronder een architectuurschets die betrekking heeft op de dienstrealisatie.

- Om gebruikers te kunnen authenticeren moet het Zaaksysteem kunnen worden aangesloten op (tenminste) twee authenticatiediensten:
  - Identity provider: de huidige bron van gebruikersaccounts en credentials, te weten een implementatie van Microsoft Active Directory.
  - Federatiedienst: VRNHN is voornemens een "identity federation" dienst in te richten, waarmee accounts van andere organisaties (zoals gemeenten en de GGD) toegang kan worden geboden.
- Het Zaaksysteem moet worden aangesloten op drie<sup>2</sup> basisregistraties:
  - LV BAG, landelijke voorziening basisadministratie adressen en gebouwen
  - LV NHR, landelijke voorziening nationaal handelsregister
  - LV BGT, landelijke voorziening basisregistratie grootschalige topografie.

<sup>2</sup> Ter informatie: de LV BRP, Basisregistratie Personen, is geen aan te sluiten basisregistratie, omdat VRNHN geen verwerkingsgrond heeft op basis waarvan aansluiten zou zijn toegestaan.



Figuur 7: Aansluiting van het Zaaksysteem op Identity Providers en basisregistraties.

### 3.4 De belanghebbenden (stakeholders)

Het Zaaksysteem wordt dermate breed gebruikt binnen VRNHN dat praktisch iedere medewerker een belanghebbende is. Desondanks verdienen de volgende functies en rollen extra aandacht als belanghebbenden in de implementatie van het nieuwe Zaaksysteem:

- **Managers:** De managers van VRNHN (zoals teamcommandanten brandweer en teammanager ambulancezorg) willen voor hun medewerkers informatievoorzieningen die de werkzaamheden goed ondersteunen zonder de werkbelasting nodeloos te verhogen.
- **Bestuurders van aan VRNHN gelieerde partijen (bijvoorbeeld burgemeesters):** zij zoeken soepele samenwerking met VRNHN. Toegang tot relevante informatie, en de mogelijkheid om met medewerkers van VRNHN informatie uit te wisselen draagt hieraan bij.
- **Algemeen Bestuur en Directie:** De hogere managementlagen zijn eindverantwoordelijken voor de informatiehuishouding, waarvoor het Zaaksysteem een onontbeerlijke fundering vormt. Daarnaast zal een komende professionalisering van de organisatie op het gebied van governance en modern bestuur een goed ingericht Zaaksysteem vereisen.
- **Teammanager Bedrijfsvoering (verantwoordelijk voor Kwaliteit & Informatie):** Deze stakeholder is de gemandateerde eigenaar van het Zaaksysteem.
- **Coördinerend Expert Kwaliteit & Informatie:** Deze stakeholder is de verantwoordelijke voor de afdeling Informatiebeheer, en dus vindt de implementatie van het nieuw Zaaksysteem plaats onder directe aansturing van deze expert.
- **Medewerkers team Informatiebeheer:** Deze medewerkers zullen een groot deel van hun werk in het nieuwe Zaaksysteem moeten uitvoeren. Daarom zijn zij leidend in het vaststellen van eisen van en rond informatiebeheer.
- **Coördinerend Expert Business Intelligence:** De afdeling BI zal worden gevraagd om zorg te dragen voor veel of alle rapportages over de informatie in het Zaaksysteem; daarnaast zal het combineren van geografische/cartografische aspecten en zaakinformatie plaatsvinden in de systemen van de afdeling BI.
- **Coördinerend Expert Inkoop:** Dit project wordt grotendeels ingevuld middels een Europese aanbesteding, en de onderhavige PSA maakt daar inhoudelijk deel van uit.
- **CISO:** de CISO heeft adviserende, controlerende en coördinerende taken rond het garanderen van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie binnen VRNHN. Daarmee heeft hij toegang nodig tot relevante informatie betreffende het Zaaksysteem zelf.

- FG: Het Zaaksysteem bevat privacygevoelige informatie, zoals gerapporteerd in de Data Protection Impact Assessment (DPIA) van 13-10-2020. De FG is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de AVG door VRNHN en verwerkers, alsmede de naleving van het beleid van VRNHN en verwerker met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens (art.39.1b AVG).
- Coördinerend Expert ICT: Er is technisch beheer nodig op de koppelingen met het Zaaksysteem, en deze stakeholder heeft belang bij efficiënt en effectief beheer van deze koppelingen. Daarnaast heeft de koppeling met het Zaaksysteem in sommige gevallen potentieel technisch invloed (bijv. beschikbaarheid) op de gekoppelde systemen waarvoor deze stakeholder technische verantwoordelijk is.
- Archiefinspecteur Regionaal Archief Alkmaar: In de Archiefwet van 1995 staat omschreven hoe en waarom de overheid zorgvuldig om moet gaan met haar informatie. De archiefinspecteur en diens Team archiefinspectie houden daarom toezicht op, en adviseren bij, het gemeentelijk informatiebeheer, mede bij VRNHN.
- Programma- en projectleiders van VRNHN en van Leverancier: deze zijn gebaat bij een gedragen, volledige, en heldere omschrijving van de te bereiken eindsituatie.

## 4 Architectuur

### 4.1 Bedrijfsarchitectuur

#### 4.1.1 Beschrijving van de bedrijfsverandering

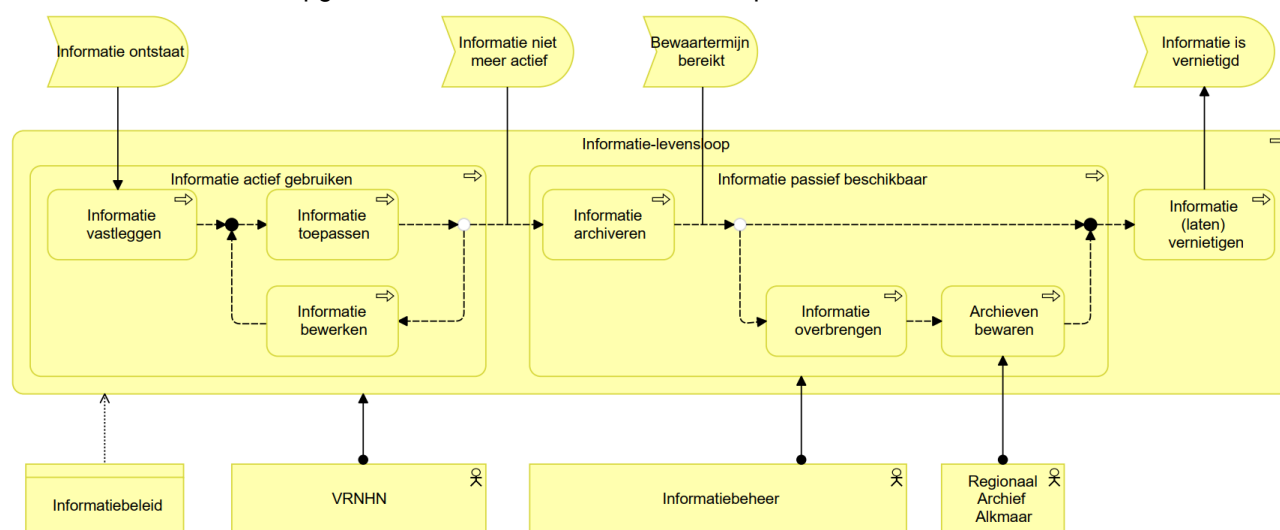
Elk van de bedrijfsprocessen uit Figuur 2 zal in meer of mindere mate moeten worden aangepast om optimaal gebruik te kunnen maken van het Zaaksysteem. In ieder geval dienen alle gebruikers van het Zaaksysteem getraind te worden in de nieuwe interface van het nieuwe zaaksysteem, maar ook de veranderingen in metadata en in workflow.

Daarnaast zal de afdeling Informatiebeheer (IB) nieuwe informatie- en applicatiebeheersprocessen moeten implementeren, en/of bestaande processen aanpassen.

#### 4.1.2 Bedrijfskennis, bedrijfsinformatie en risico's

Het vervangen van het DMS door het nieuwe Zaaksysteem, en het aanpassen van gerelateerde bedrijfsprocessen, heeft geen invloed op de bedrijfskennis/bedrijfsinformatie zelf; die blijft gecreëerd en gebruikt worden in de bedrijfsprocessen. Het Zaaksysteem biedt echter mogelijkheden om informatie te zoeken en relateren, waardoor het werken met informatie effectiever en efficiënter wordt. Daarbij is het noodzakelijk het Zaaksysteem in te richten met kennis van de bedrijfsprocessen die informatie in het systeem gebruiken – maar het Zaaksysteem creëert of beheert geen bedrijfskennis uit zichzelf.

De feitelijke werking van het Zaaksysteem is dus generiek, maar strekt zich uit, anders dan bij andere informatieverwerkende systemen, over de complete levensloop van de informatie. Immers, het Zaaksysteem blijft verantwoordelijk voor het beschikbaar houden van de informatie (in gearcheerde vorm) nadat deze niet meer actief gebruikt wordt in de bedrijfsprocessen. Daarnaast heeft het Zaaksysteem een prominente rol in het vernietigen van informatie wanneer de vereiste bewaartermijnen zijn verstreken. Voor de volledigheid is hieronder een model opgenomen van de informatielevensloop.



Figuur 8: De informatielevensloop.

#### 4.1.3 Beveiliging en bewaking

Het vervangen van het DMS door het nieuwe Zaaksysteem is niet van invloed op de beveiliging en bewaking van (onderdelen van) de bedrijfsactiviteiten zelf.

#### 4.1.4 Beschikbaarheid en continuïteit

Het vervangen van het DMS door het nieuwe Zaaksysteem heeft nauwelijks invloed op de beschikbaarheid en continuïteit van de primaire bedrijfsactiviteiten, omdat het Zaaksysteem geen rol van betekenis heeft in de directe uitoefening van de “warme” processen (uitrukken van brandweer, uitvoeren van ambulanceritten en dergelijke).

In de “koude” processen (de ondersteunende processen, inclusief bedrijfsvoering), heeft het nieuwe Zaaksysteem echter een centrale rol, mede omdat het Zaaksysteem meer functionaliteit zal gaan leveren dan het huidige DMS (Decos JOIN) doet.



Wanneer het nieuwe Zaaksysteem of de erin vervatte informatie onbeschikbaar raakt, dan zullen zowel de beschikbaarheid (binnen kantooruren) als de continuïteit van de dienstverlening van VRNHN daaronder lijden. Volgens de dataclassificatie (zie bijlage “Zaaksysteem-dataclassificatie-toets-BIO.xlsx”) is de beschikbaarheidsclassificatie “noodzakelijk” wat vraagt om beschikbaarheidsmaatregelen op tenminste BIO-niveau BBN2.

#### 4.1.5 Levensloop: implementatie, exploitatie, buitengebruikstelling

---

In de eerste vier sub-secties is aangegeven dat er geen materiële wijzigingen aan de bedrijfsarchitectuur plaatsvinden, dus zijn er ook geen relevante wijzigingen te verwachten op het gebied van de levensloop van de bedrijfsprocessen.

#### 4.1.6 Beheren en schalen

---

In de eerste vier sub-secties is aangegeven dat er geen materiële wijzigingen aan de bedrijfsarchitectuur plaatsvinden, dus zijn er ook geen relevante wijzigingen te verwachten op het gebied van het beheer van de bedrijfsprocessen. Het al dan niet schalen van de bedrijfsprocessen wordt ook niet beïnvloed door de vervanging van het DMS door het nieuwe Zaaksysteem.

## 4.2 Data- en applicatiearchitectuur

### 4.2.1 Beschrijving van de applicatieverandering

---

Bij de vervanging van het DMS door het nieuwe Zaaksysteem zullen veranderingen plaatsvinden voor individuele afnemers en voor afdeling IB, doordat het Zaaksysteem invulling geeft aan de doelstelling genoemd in sectie 2.3, en de behoeften genoemd in sectie 3.1. Daarmee veranderen de dagelijkse werkzaamheden van alle VRNHN-medewerkers, en het beheerwerk van afdeling Informatiebeheer. Daarnaast worden meerdere koppelingen met bedrijfsapplicaties aangepast, en worden een aanzienlijk aantal nieuwe koppelingen gerealiseerd.

Omdat de aanpassing van de werkprocessen van VRNHN afhangt van zowel het invoeren van “zaakgericht werken” als van de daadwerkelijke (on)mogelijkheden van het te implementeren Zaaksysteem, worden deze veranderingen niet beschreven in deze versie van het PSA, maar in een latere versie.

### 4.2.2 Applicatiekennis, bedrijfsdata en risico's

---

## Zaaktypecatalogus (ZTC)

VRNHN ziet de zaaktypecatalogus (ZTC) als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin tot eind te configureren. Het Zaaksysteem voldoet qua zaaktypeconfiguratie en ZTC aan de volgende eisen:

- Het informatiemodel van de ZTC voldoet aan [ImZTC versie 2.1](#) (of een opvolgende versie, wanneer deze de status “in gebruik” heeft gekregen op de GEMMA).
- Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Leverancier/fabrikant van het Zaaksysteem, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
- De ZTC van de VRNHN is geconfigureerd als standaard configuratie binnen het Zaaksysteem.
- Het Zaaksysteem ondersteunt dat de content van de [Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's](#) hergebruikt kan worden, waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in het Zaaksysteem mogelijk is. De ZTC van het Zaaksysteem kan in het geheel worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's, maar maakt het ook mogelijk enkel een gedeelte van het zaaktype te actualiseren.
- In de ZTC van het Zaaksysteem is het mogelijk om bij elk statutype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren:
  - welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen;
  - welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben;
  - welke checklistitems doorlopen moeten worden;
  - welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.
- In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaars kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
- In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig

als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren. Het is mogelijk om minimaal vier niveaus van deelzaken onder elkaar te creëren.

- Daarnaast zal een beperkt aantal zaaktypes worden ingericht zodat ook registraties (informatie die niet in het stramien van zaakgerichte registratie passen) kunnen worden opgeslagen en beheerd in het Zaaksysteem (zie ook Figuur 1). Hierbij zal de opgedane kennis en ervaring van de VRNHN functionele beheerders met de huidige inrichting verdisconteerd moeten worden, om te komen tot een betere indeling dan het huidige DMS heeft.
- Het is wenselijk dat de content reeds aanwezig binnen de Referentiezaaktypelogus Veiligheidsregio's geautomatiseerd hergebruikt kan worden in het VRNHN Zaaksysteem. De werkprocessen zouden dan via de Referentiezaaktypelogus Veiligheidsregio's in het Zaaksysteem ingevoerd kunnen worden via een exportbestand of via een automatische koppeling (waarbij het laatste de voorkeur heeft).

### **Zaak- en registratievastlegging**

VRNHN heeft de volgende functionele eisen voor het vastleggen van zaken en registraties.

- In het Zaaksysteem kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak, of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
- VRNHN onderscheidt meerdere mogelijke bronnen van waaruit een zaak of registratie kan worden gestart, waaronder e-mail, e-formulier, (in te scannen) poststukken, en interne initiatieven. Ook kunnen zaken worden opgestart vanuit het Digitaal Stelsel Omgevingswet. Daarnaast is het mogelijk dat zaken of registraties worden aangemaakt die nog niet meteen moeten worden uitgevoerd. Het is bij deze zaken en registraties wenselijk dat de startdatum pas aangemaakt wordt wanneer aan de uitvoering wordt begonnen, in plaats van wanneer de zaak of registratie is aangemaakt.

### **Werkvoorraad**

VRNHN ziet de werkvoorraad in het Zaaksysteem als de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken en registraties aan de medewerker. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak, deelzaak of registratie. VRNHN heeft de volgende functionele eisen voor het beheren van de werkvoorraad.

- Zowel in het (primaire) overzichtsscherm voor de werkvoorraad als in het (primaire) detailvenster voor een specifieke zaak wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
- In het Zaaksysteem is het mogelijk om per gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten het Zaaksysteem om bij de registratie van een nieuwe zaak.
- In het Zaaksysteem is het mogelijk om zaken en registraties te sorteren, groeperen en filteren aan de hand van de zaakattributen en/of zaakeigenschappen.
- In het overzicht van de werkvoorraad kan een behandelaar instellen welke zaakattributen, zaakeigenschappen, en andere relevante data per zaak getoond worden.

### **Zaak- en registratiebehandeling**

VRNHN ziet het Zaaksysteem als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak of registratie. Het Zaaksysteem ondersteunt de behandelaar van een zaak onder andere bij het bewaken van termijnen, en het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen. Daarnaast worden voor zowel zaken als registraties de borging van een compleet dossier verzorgd. Hierbij is het voor VRNHN van toegevoegde waarde om in enkele gevallen individuele documenten binnen een zaak of registratie vertrouwelijk te maken.

- In het Zaaksysteem is het mogelijk om zowel per zaaktype, als per zaak, als per registratie, aan te geven dat deze vertrouwelijk is, waardoor deze enkel toegankelijk is voor een enkele account of groep van accounts.

- Het Zaaksysteem biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of meermaals te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
- De laatste status door de behandelaar kan in het Zaaksysteem pas worden gezet als:
  - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen;
  - en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt';
  - en verplichte documenttypen zijn toegevoegd;
  - en verplichte kenmerken zijn ingevuld.
- Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.

### **Documentbeheerfunctionaliteit**

Het Zaaksysteem verschaft haar beheerders en afnemers ten minste de volgende mogelijkheden:

- Het Zaaksysteem kent voor het opslaan van bestanden geen beperkingen ten aanzien van bestandstype (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen et cetera). VRNHN heeft wel de mogelijkheid om bestandsformaten uit te sluiten en conform de voorkeurs-/geaccepteerde formaten (conform handreiking Voorkeursformaten Nationaal Archief) te werken, en het Zaaksysteem te laten weigeren als men hiervan afwijkt.
- Het Zaaksysteem past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
- Het Zaaksysteem maakt het mogelijk dat behandelaars, beheerders of business rules afzonderlijke documenten en velden alleen-lezen maken, waardoor voor de overige gebruikers van het systeem in die documenten of velden geen wijzigingen meer zijn aan te brengen.
- In het Zaaksysteem is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)); en/of het Zaaksysteem biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
- Het Zaaksysteem biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten het Zaaksysteem aan een zaak of registratie toe te voegen.

### **Record managementfunctionaliteit**

Het Zaaksysteem biedt op het gebied van record management ten minste de volgende mogelijkheden:

- Het Zaaksysteem levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-16175 te kunnen voldoen en ondersteunt het TMLO (MDTO zodra van toepassing).
- Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data of metadata meer aanvullen, wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers/beheerders. Daarnaast kunnen deze geautoriseerde gebruikers/beheerders metadatatoverrijking toepassen, zowel op individuele stukken, zaken of registraties, als bulkgevijs.
- Met het Zaaksysteem is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
- Het Zaaksysteem signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
- Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
- Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. Voor 'duurzaam archief bestandsformaat' moet hier worden begrepen tenminste de voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt.
- Het Zaaksysteem maakt het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots, waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, waaronder tenminste inbegrepen portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX.

- Het Zaaksysteem archiveert bij elke afgesloten zaak en elke afgesloten registratie:
  - alle gestructureerde informatie;
  - alle metadata, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie;
  - alle verdere bij de zaak/registratie inbegrepen ongestructureerde informatie.

## **Documentcreatie**

Het Zaaksysteem dient het aanmaken van nieuwe documenten middels sjablonen ruim te ondersteunen:

- Het Zaaksysteem beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
- Met het Zaaksysteem is het mogelijk dat e-mailsjablonen inclusief hoofd- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.
- Het Zaaksysteem beschikt over de functionaliteit om standaard tekstblokken te gebruiken in sjablonen.
- Het Zaaksysteem kan bij voorkeur integreren met specifieke externe sjabloonbeheeroplossingen, in het bijzonder sjabloonbeheeroplossingen die sjablonen voor Microsoft 365-producten beheren (VRNHN heeft daarvan op dit moment geen implementatie). Hierbij moet het Zaaksysteem een document gebaseerd op een sjabloon gemaakt met de sjabloonbeheeroplossing kunnen verwerken in een zaak of een registratie, inclusief juiste en volledige verwerking van alle meta-data vervat in het betreffende sjabloon; daarnaast moeten bij een wijziging van een sjabloon in de sjabloonbeheeroplossing alle niet-gefinaliseerde documenten in het zaaksysteem die gebruik maken van de betreffende sjabloon opnieuw opgemaakt kunnen worden met het gewijzigde sjabloon.

## **Geografische informatie en -objecten**

Het Zaaksysteem dient ook geografische informatie gerelateerd aan zaken en registraties te kunnen opslaan en verwerken:

- Het Zaaksysteem beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers.
- Bij een zaak of registratie kan de locatie worden vastgelegd en bewerkt. Dit kan minimaal door middel van het invoeren van een (BAG- of NHR-) adres, het invoeren van x/y coördinaten, het selecteren van een locatie op de kaart, of het invoeren van een gebiedsaanwijzing.
- Wanneer een zaak of registratie voorzien is van een locatie, dan wordt deze locatie binnen het Zaaksysteem automatisch getoond in een kaart. Informatie dient gebruikt te kunnen worden via in ieder geval één van de volgende coördinatensystemen:
  - Rijksdriehoek EPSG 28992;
  - WGS 84 EPSG 4326;
  - Web Mercator EPSG 3857.
- Het Zaaksysteem is in staat metadata voor geo-datasets en geo-dataservices te verwerken volgens respectievelijk ISO 19115 en ISO19119.
- Het Zaaksysteem biedt de mogelijkheid om externe kaartenlagen, zoals van LV BGT, binnen het Zaaksysteem te tonen, en geografische attributen opgeslagen bij een zaak in deze kaartlagen te visualiseren.
- Het Zaaksysteem biedt de mogelijkheid om bij bevraging door een andere applicatie van zaken met geografische informatie en zaakattributen (bijv. middels Web Feature Services (WFS) of Web Map Services (WMS)) binnen deze bevraging de geografische attributen afzonderlijk aan te bieden.

## **Zoeken en vinden**

De bruikbaarheid van het Zaaksysteem ligt voor een aanzienlijk deel in het ondersteunen van de medewerkers van VRNHN bij het (terug)vinden van relevante informatie. Het Zaaksysteem:

- ... kent een centrale zoekingang, die binnen het Zaaksysteem duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door het Zaaksysteem gezocht kan worden.
- ... ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, registraties, documenten en objecten, en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak of registratie.
- ... ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
- Het Zaaksysteem ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten, onder meer op de inhoud van metadata-velden.
- ... ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen het Zaaksysteem.



- ... toont onder de resultaten van een zoekopdracht geen zaken, registraties of documenten waar de gebruiker niet voor geautoriseerd is.

## Rapportage

VRNHN wil het Zaaksysteem kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Daarnaast moet het Zaaksysteem inzicht kunnen verschaffen in de kwaliteit van dienstverlening.

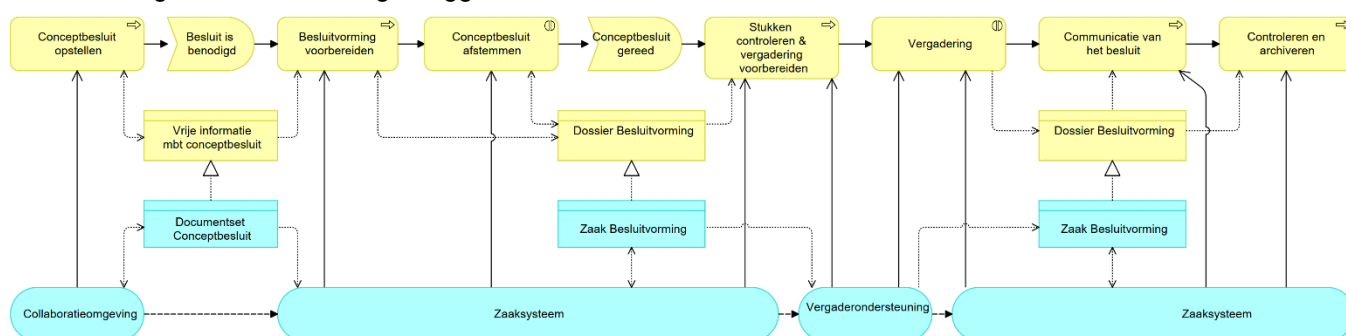
- Alle data in het Zaaksysteem dient toegankelijk en beschikbaar gemaakt te worden voor de Business Intelligence-tooling van VRNHN (PowerBI).
- De VRNHN-afdelingen IB en BI kunnen zonder tussenkomst van de Leverancier van het Zaaksysteem, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit het Zaaksysteem creëren en opslaan.

## Digitale besluitvorming

VRNHN maakt gebruik van een vergadertool, te weten iBabs, en is voornemens om deze vergadertool ook in de toekomst te blijven gebruiken. Het Zaaksysteem dient het besluitvormingsproces te ondersteunen en aan te vullen. Daarbij werkt VRNHN met openbare en afgeschermd/niet openbare stukken. Het is voor de bedrijfsvoering belangrijk dat bestuurlijke besluitvormingsprocessen gebruik kunnen maken van een dergelijk onderscheid op documentniveau.

In onderstaande Figuur 9 is het digitale besluitvormingsproces uit Figuur 4 meer gedetailleerd. Het Zaaksysteem dient de bedrijfsinformatie Dossier Besluitvorming als een zaak te kunnen vastleggen en beheren, en het gebruik ervan in de processen en collaboraties Besluitvorming voorbereiden, Conceptbesluit afstemmen, Stukken controleren & vergadering voorbereiden, Vergadering, Communicatie van het besluit, en Controleren & archiveren te kunnen ondersteunen, en daarbij samen te werken met de oplossing voor Vergaderondersteuning. Daartoe moet tenminste:

- Documentensets of documenten dienen effectief overgedragen te kunnen worden vanuit de Collaboratieomgeving naar het Zaaksysteem;
- Zaken van een type wat besluitvorming ondersteunt dienen beschikbaar gemaakt te worden aan de dienst Vergaderondersteuning, zodat zij binnen die omgeving ter vergadering besproken kunnen worden;
- De resultaten van de businesscollaboratie Vergadering dienen vanuit de dienst Vergaderondersteuning teruggeschreven kunnen worden in de betreffende zaak.



Figuur 9: Zaaksysteem in het proces Digitale Besluitvorming.

## Toezicht en advisering

VRNHN maakt gebruik van specifieke processen en oplossingen voor het uitvoeren van toezicht en het uitbrengen van adviezen (zie sectie 3.2). Deze processen en oplossingen zullen worden aangesloten op het Zaaksysteem zodat tenminste:

- Alle informatie gerelateerd aan een adviesaanvraag zal als zaak kunnen worden opgeslagen en gebruikt:
  - Informatie met betrekking tot een adviesaanvraag (binnenkomende via DSO óf anderszins), kan vanaf het moment van binnenkomst, via het opstellen, tot en met het uitbrengen, als één samenhangend geheel worden gebruikt en geraadpleegd.
  - Daarnaast moet, na het uitbrengen van een advies, de betrokken informatie kunnen worden aangevuld of gewijzigd. Bijvoorbeeld met betrekking tot aanpassing van gegevens en bouwtekeningen, en de uitkomsten van inspecties.

#### 4.2.3 Beveiliging en bewaking

Kaders voor applicatiebeveiliging en -bewaking zijn opgenomen in een afzonderlijke Bijlage 7.1.1: Programma van Eisen – Beveiliging, techniek en AVG normen.

De Leverancier van het Zaaksysteem draagt als verwerker in de zin van de AVG zorg voor het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico (voor de rechten en vrijheden van personen) afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Wanneer Leverancier gebruik maakt van subverwerkers in de zin van de AVG, dan dient Leverancier te borgen dat deze subverwerkers minimaal hetzelfde beveiligingsniveau bieden.

#### 4.2.4 Beschikbaarheid en continuïteit

Het Zaaksysteem dient beschikbaar te zijn vanaf het eigen VRNHN-netwerk, maar ook vanaf locaties met een Internetverbinding, zoals gebruikers die vanuit huis werken. “Beschikbaar” @@

De dienstverlening van het Zaaksysteem moet beschikbaar zijn op tenminste de volgende soorten apparaten:

- Op Microsoft Windows gebaseerde computers, waaronder tenminste desktops, laptops en tablets;
- Op Apple iOS of Android gebaseerde apparatuur, waaronder tenminste tablets en smartphones.

Op elk van deze apparaten gedraagt het Zaaksysteem zich als een moderne, lokale applicatie (responsive, adaptive, scalable).

Het Zaaksysteem dient functioneel en technisch steeds beschikbaar te zijn wanneer VRNHN het systeem nodig heeft. Maar omdat onbeschikbaarheid niet volledig kan worden voorkomen, wordt van het systeem vereist dat de onbeschikbaarheid van het Zaaksysteem zelf, en de ondersteuning rond dit Zaaksysteem, binnen bepaalde grenzen blijft. Deze grenzen zijn afzonderlijk benoemd in het Programma van Eisen – Technisch.

#### 4.2.5 Levensloop: implementatie, exploitatie, buitengebruikstelling

Het overzetten van de data uit het huidige DMS naar het Zaaksysteem kent een risico op verlies van data en/of metadata; bij de implementatie van het Zaaksysteem dient voor de migratie een migratieplan opgesteld en gevolgd te worden, waarna een migratieverklaring dient te worden afgegeven. Zie bijlage “Sjabloon Opstellen Migratieplan VRNHN.docx”.

De implementatie van het Zaaksysteem dient te voldoen aan de volgende voorwaarden vóórdat het Zaaksysteem in gebruik genomen mag worden:

- Alle informatie vervat in het huidige DMS (Decos JOIN) dient succesvol en compleet te zijn geïmporteerd in het Zaaksysteem. De leverancier van het Zaaksysteem zal ten behoeve van deze datamigratie de definitie van een ‘mal’ aanleveren waarmee de data in JOIN geschikt gemaakt kan worden voor import in het Zaaksysteem;
- Alle vereiste koppelingen tussen het Zaaksysteem en de andere bedrijfssystemen zijn geïmplementeerd en door de bedrijfseigenaren van het Zaaksysteem en de betreffende bedrijfssystemen geaccepteerd;
- Alle benodigde functionaliteit wordt geleverd vanuit de combinatie van standaard programmatuur en configuratie specifiek voor VRNHN; hierbij wordt geen gebruik gemaakt van “maatwerk”, ofwel programmacode specifiek geschreven enkel en alleen voor VRNHN.

Wanneer VRNHN het Zaaksysteem buiten gebruik wil stellen, dan dient alle informatie vervat in het Zaaksysteem geëxporteerd te kunnen worden naar een andere applicatiedienst of -systeem (van een andere Leverancier of van VRNHN zelf) op dusdanige wijze dat:

- ... de export van alle informatie in het Zaaksysteem binnen maximaal vijf werkdagen voltooid kan worden
- ... alle data en alle meta-data van de in het Zaaksysteem opgeslagen zaken en registraties vrij beschikbaar zijn om geautomatiseerd ingelezen te worden in een andere applicatiedienst, zonder tussenkomst of hulp van de Leverancier van het Zaaksysteem. Dit zou bijvoorbeeld gerealiseerd kunnen worden middels export van de meta-data in een XML-bestand waarvan de structuur en syntax volledig gedocumenteerd is, en de documentatie aan VRNHN ter beschikking gesteld is.
- ... na succesvolle export van alle data en alle meta-data deze gegevens volledig uit het Zaaksysteem verwijderd kunnen worden.



#### 4.2.6 Beheren en schalen

---

De verwachting is dat in de nabije toekomst de in het Zaaksysteem te bewaren data meer volumineus wordt. Mogelijke voorbeelden zijn de videoregistratie van teleconferenties of van “live” vergaderingen, en vlogs van bestuurders en functionarissen van VRNHN. Het Zaaksysteem dient dus mee te kunnen schalen met de datagroei in zowel het aantal te bewaren zaken/registraties, maar evenzeer het aantal en de omvang van de individuele bestanden.

### 4.3 Technische architectuur

#### 4.3.1 Beschrijving van de infrastructuurverandering

---

Het zaaksysteem dient als dienst te worden afgenomen (Software as a service, SaaS). Daarmee zal de technische infrastructuur onder de applicatie niet meer beheerd hoeven worden door VRNHN. Alleen de technische verbinding tussen Zaaksysteem en geautoriseerde afnemers valt onder de technische architectuur van VRNHN. Deze verbinding heeft het karakter van een reguliere Internetverbinding: de afnemers benaderen het Zaaksysteem via een URL in hun browser, en/of via een client applicatie op hun device die dezelfde technieken gebruikt.

#### 4.3.2 Bedrijfsgegevens en risico's

---

De Leverancier van het Zaaksysteem draagt zorg voor het beschermen van de data en metadata van VRNHN binnen het Zaaksysteem tegen ongeautoriseerde toegang op technisch niveau, alsmede tegen risico's op dataverlies, -corruptie of -onbeschikbaarheid op technisch niveau, opdat de vereiste beschikbaarheid en continuïteit genoemd in sectie 4.2.4 gehaald zullen worden.

#### 4.3.3 Beveiliging en bewaking

---

Technische kaders voor beveiliging en bewaking zijn opgenomen in een afzonderlijke Bijlage 7.1.1: Programma van Eisen – Beveiliging, techniek en AVG normen. De Leverancier van het Zaaksysteem geeft daarnaast invulling aan de veiligheidsclassificatie zoals vastgesteld in “Zaaksysteem-dataclassificatie-toets-BIO.xlsx” door ten minste te voldoen aan de overeenkomstige normen gesteld in de BIO.

#### 4.3.4 Beschikbaarheid en continuïteit

---

De Leverancier van het Zaaksysteem draagt zorg voor de beschikbaarheid en continuïteit van de technische infrastructuur onder het Zaaksysteem, zodanig dat het Zaaksysteem de in sectie 4.2.4 genoemde beschikbaarheid en continuïteit kan leveren. De Leverancier van het Zaaksysteem geeft hierbij invulling aan de normen gesteld in BIO art. 12.3 “Back-up” zodat invulling wordt gegeven aan de beschikbaarheidsclassificatie zoals vastgesteld in “Zaaksysteem-dataclassificatie-toets-BIO.xlsx”.

#### 4.3.5 Levensloop: implementatie, exploitatie, buitengebruikstelling

---

De Leverancier van het Zaaksysteem is zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van de levensloop van de onder het Zaaksysteem liggende infrastructuur.

#### 4.3.6 Beheren en schalen

---

De Leverancier van het Zaaksysteem is zelf verantwoordelijk voor beheer van de onder het Zaaksysteem liggende infrastructuur, inclusief het naar behoefte schalen ervan.

## 5 Realisatie

### 5.1 Uitgangspunten voor het detailontwerp

Niet beschreven/Geen bijzonderheden.

### 5.2 Inrichting beheerprocessen

Niet beschreven/Geen bijzonderheden.

### 5.3 Beveiligingsinrichting

Voor de realisatie van de beveiliging volgens de eisen uit het vorige hoofdstuk zullen zowel de Leverancier van het Zaaksysteem als VRNHN koppelingen moeten leggen tussen hun onderlinge beveiligingsvoorzieningen (zoals een SIEM en/of NOC), en tussen hun onderlinge beveiligingsprocessen. Deze koppelingen worden in een latere versie van dit PSA verder uitgewerkt.

### 5.4 Ontwikkel- en testinrichting

Van de zaaksysteem-applicatiedienst dienen twee (tenminste logisch) gescheiden instanties beschikbaar te zijn, zodanig dat:

- ... met de eerste instantie “Productie” de daadwerkelijke applicatiedienst “Zaaksysteem” geleverd kan worden aan de medewerkers van VRNHN en gelieerde partijen;
- ... met de tweede instantie “Acceptatie” de applicatiedienst wordt geleverd ten behoeve van:
  - Acceptatietesten van nieuwe versies van de software en/of configuratie welke de applicatiedienst levert; en/of de aansluiting van de applicatiedienst op andere ICT-voorzieningen, binnen of buiten de eigen organisatie;
  - Gebruikerstests, waarbij VRNHN-gebruikers kunnen onderzoeken of en hoe de applicatiedienst de VRNHN-processen voldoende kan bedienen, inclusief het voldoen aan wet- en regelgeving zoals NEN/ISO 16175;
  - Training en demonstraties, waarbij VRNHN-medewerkers worden (bij)geschoold in, of voorgelicht over, het gebruik van de applicatiedienst, en/of de manier waarop de informatie binnen de applicatiedienst is ingericht;
- ... werkzaamheden aan, en gebruik van, de tweede instantie geen verstoring of invloed zal uitoefenen op de eerste instantie – noch het omgekeerde;
  - Dit houdt mede in dat er geen data/gegevens of koppelingen over beide instanties gedeeld moeten worden;
  - ... maar omgekeerd moet het mogelijk zijn voor VRNHN om koppelingen over beide instanties de delen, wanneer er van een aanleverend systeem maar één koppeling beschikbaar is;
- ... wijzigingen in de versies van de software en/of configuratie in de tweede instantie niet vereisen dat dezelfde wijziging ook gelijktijdig in de eerste instantie doorgevoerd moeten worden.

Daarnaast dient het mogelijk te zijn om op aanvraag een derde instantie “Test” beschikbaar te krijgen voor incidentele (onderzoeks)werkzaamheden, waarvoor de inrichting eenvoudig gekopieerd moet kunnen worden van één van de twee andere instanties.

## 6 Overige beschrijvingen

Dit hoofdstuk is bewust niet gevuld.

## 7 Verantwoording

### 7.1 Invulling van de architectuur

Niet beschreven/Geen bijzonderheden.

### 7.2 Compliance

Niet beschreven/Geen bijzonderheden.

### 7.3 Invulling van security

Voor de informatiebeveiliging zijn afzonderlijke documenten opgesteld in de vorm van de dataclassificatie ("Zaaksysteem-dataclassificatie-toets-BIO.xlsx"), de uitwerking van de ICO-vereisten, en een Bijlage 7.1.1: Programma van Eisen – Beveiliging, techniek en AVG normen. Deze dienen integraal onderdeel uit te maken van de implementatie.

### 7.4 Invulling van standaarden en principes

VRNHN heeft nog geen eigen standaarden of (architectuur)principes waar dit PSA invulling aan moet geven. Voor wat betreft externe standaarden: waar mogelijk zijn de externe standaarden benoemd in sectie 1.4, en gerefereerd in de tekst. Voor zover dat niet expliciet is gebeurd, wordt van de Leverancier en de projectorganisatie verwacht dat deze standaarden gevolgd worden.

### 7.5 Documentverantwoording

Eigenaarschap voor dit document:

Rol	Functie	Naam
Opdrachtgever	Teammanager bedrijfsvoering	Karin Ton-Baas
Eigenaar	Programmamanager	Leon van Oosterom
Contactpersoon	Informatiearchitect	Jan Schoonderbeek

Goedkeuring:

Versie	Datum	Reviewer	Akkoord
		<rol/functie>	<naam>

Documenthistorie:

Versie	Datum	Opmerking	Auteur
0.8	2021-09-08	Voor finale interne afstemming	Informatiearchitect
			Jan Schoonderbeek

Externe documenten

Titel	Locatie	Datum	Versie

Dit document is gebaseerd op PSA-sjabloonversie v0.1.

## Appendix A: Begrippenlijst en afkortingen

### A.1: Begrippenlijst

In dit document hebben de onderstaande begrippen de bijgevoegde betekenis:

Begrip	Betekenis
Archiveren	Informatie die blijvend bewaard wordt moet overgebracht worden naar een archiefinstelling. Deze is gespecialiseerd in het voor de eeuwigheid beheren en ontsluiten van informatie. De overheid kent meerdere archiefinstellingen, zoals het Nationaal Archief, Regionaal Historische Centra en gemeentelijke archieven.
Common Ground	De aanpak waarbij overheidsinformatie vanuit bronsystemen middels een servicebus beschikbaar wordt gesteld aan alle werkprocessen bij overheidsinstellingen die daar een gerechtvaardigd belang in hebben – <a href="#">link</a> .
Data-incident	Een gebeurtenis die effect heeft op de data in het Zaaksysteem, waarbij onbeschikbaarheid (bv door verlies en/of corruptie) optreedt van de in het Zaaksysteem opgeslagen data en/of metadata. Een data-incident kan (mede) veroorzaakt worden door technische problemen (waaronder uitval en/of onjuist functioneren van technische componenten, programmeerfouten in de programmatuur van het Zaaksysteem), onjuist handelen van personen (waaronder incompetente of malafide handelingen van medewerkers van VRNHN of van de Leverancier van het Zaaksysteem), of door een aanval op de systemen en/of data van VRNHN met middelen zoals malware (waaronder virussen, wormen en ransomware)
Kanaal	Een middel waarover gecommuniceerd kan worden, hetzij in één richting, hetzij bidirectioneel. Hieronder zijn inbegrepen o.a. e-mail, SMS, en social media, maar ook (deels) geautomatiseerde oplossingen zoals chatbots.
Landelijke voorziening BAG	Alle gemeenten stellen gegevens over adressen en gebouwen centraal beschikbaar via de Landelijke Voorziening BAG (LV BAG). Het Kadaster beheert de LV BAG en stelt de gegevens beschikbaar aan de diverse afnemers.
Object	Een gebouw, pand, of andere constructie (of een specifiek gedeelte ervan), of een landschapselement, met een verblijfsdoel en/of gebruiksfunctie, en met een geografische locatie (hetzij een adres in de LV BAG, hetzij een oppervlakte in LV BGT).
Registratie	Een samenhangende hoeveelheid werk, welke één of meer kenmerken van een Zaak mist, waardoor het niet (direct) als Zaak kan worden vastgelegd en behandeld. Documenten en communicatie die te maken hebben met het onderwerp van de registratie dienen in samenhang te worden vastgelegd. Een voorbeeld van (de aanleiding voor) een Registratie is het bezoek van een staatshoofd; dit is geen zaak omdat het geen terugkerend karakter heeft.
Zaak	Een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden – <a href="#">bron</a> . Daarnaast heeft een zaak een terugkerend karakter: het proces wat samenhangt met de zaak bestaat uit een aantal stappen die iedere keer in meer of mindere mate terugkomen. Een voorbeeld van een zaak is een vergunningsaanvraag van een burger. Dezelfde vergunning kan immers meerdere keren (door verschillende burgers of organisaties) worden aangevraagd.

## A.2: Afkortingen

In dit document worden de volgende afkortingen gebruikt:

Afktoring	Betekenis
API	Application Programming Interface
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BBN2	Basis BeveiligingsNiveau 2
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BI	(Afdeling) Business Intelligence
BIO	Baseline informatiebeveiliging Overheid
CISO	Chief Information Security Officer
DLP	Data Loss Prevention
DMS	Document Management Systeem
DSO	Digitaal Stelsel Omgevingswet
FG	Functionaris Gegevensbescherming
GEMMA	Gemeentelijke Model Architectuur
IB	(afdeling) Informatiebeheer
ICO	Inkoopeisen Cybersecurity Overheid

Afktoring	Betekenis
ImZTC	Informatiemodel Zaaktypecatalogus
LV	Landelijke Voorziening
MDTO	Metagegevens DuurzaamToegankelijke Overheidsinformatie
NHR	Nationaal Handelsregister
NORA	Nederlandse Overheid Referentie Architectuur
OCR	Optical Character Recognition
PvE	Programma van Eisen
RAA	Regionaal Archief Alkmaar
RCB	(afdeling) Risico- en Crisisbeheersing
SSO	Single Sign-On
TMLO	Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden
WFS	Web Feature Services
WMS	Web Map Services
ZgW	Zaakgericht Werken
ZTC	Zaaktypecatalogus