



Den Haag

# Bijlage 3

## Gewenste dienstverlening en situatie Outsystems

**Europese niet-openbare aanbesteding  
Outsystems partners**

**Referentie: 21.509-OCW**

**Datum**

November 2021

**Auteur**

Gemeente Den Haag

## **Inleiding**

Per december 2021 verloopt de huidige dienstverleningsovereenkomst voor het leveren van kennis en kunde ten behoeve van de ontwikkeling van lowcode software met Outsystems. De gemeente Den Haag (GDH) heeft het voornemen om deze dienstverlening door middel van een Europese aanbesteding hernieuwd uit te besteden aan twee ervaren dienstverleners. In dit document geeft de gemeente u inzicht in haar visie op digitalisering en dienstverlening, de wijze waarop de I&A organisatie daartoe wordt georganiseerd en hoe dit zich vertaalt in visie op digitalisering binnen de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW). Daarnaast wordt ingegaan op de ontwikkeling van Outsystems in het algemeen en het Clientvolgsysteem (CVS) in het bijzonder en de hoofdlijnvereisten die betrekking hebben op de gevraagde dienstverlening.

## **Visie op Digitalisering en Dienstverlening Gemeente Den Haag**

De gemeente werkt aan verbetering van de informatievoorziening en ICT-infrastructuur. Er is continu aandacht voor informatiebeveiliging en privacy. Het Gemeentelijk MT (GMT) heeft de Visie digitalisering en dienstverlening en de datastrategie goedgekeurd. Onderdeel hiervan is rationalisatie van het applicatielandschap, waarbij een groot aantal (backoffice) applicaties kritisch tegen het licht wordt gehouden. Verder zijn nieuwe werkplekken (Windows10) ingevoerd, en zijn we onder druk van Corona versneld digitaal gaan werken. Voor het waarborgen van informatiebeveiliging wordt gewerkt met een ISMS (kwaliteitssysteem).

## **Organisatie en besturing van informatievoorziening gemeentebreed**

Naast de inhoudelijke ontwikkelingen, bouwen we verder aan de besturing (governance), eigenaarschap en professionalisering van informatievoorziening. Het GMT heeft opdracht gegeven om een gemeentebrede I&A governance in te richten en de informatievoorziening langs de lijn van waardeketens te gaan inrichten. Zo ook voor de dienst OCW. In de waardeketen stellen we de klant (inwoner) centraal. We redeneren vanuit de keten: wie zijn er nodig om de dienst of het product te kunnen leveren? Een of meer Multidisciplinaire teams (MDT) ondersteunen de waardeketen. Binnen de gemeente valt I&A onder de dienst Bedrijfsvoering. We willen de toegevoegde waarde van I&A voor OCW vergroten door goed aan te sluiten op de doelen en prioriteiten van OCW.

## **Dienst OCW**

De dienst OCW heeft de afgelopen jaren een grote groei doorgemaakt. Door verschillende fusies is OCW ontstaan die in verschillende rollen een veelheid van diensten levert op de terreinen jeugdhulp, Wmo, sport, cultuur, onderwijs, publieke gezondheid en welzijn. Er werken ruim 2.000 medewerkers aan beleid en uitvoering.

De dienst OCW werkt vanuit de volgende speerpunten:

1. Kwaliteit van dienstverlening (tijdig, zorgvuldig, oplossingsgericht, georganiseerd vanuit klantperspectief, integraal waar nodig)
2. Risico- en kostenbeheersing (voldoet aan wettelijke en professionele eisen, blijft binnen budget, is efficiënt, haalt maximaal maatschappelijk rendement uit beschikbare middelen, past lessen Corona toe).
3. Modern werkgeverschap (investeert in ontwikkeling en groei van medewerkers, helpt in omgaan met verandering, creëert goede samenwerking in team, geeft ruimte voor initiatief en verantwoordelijkheid, geeft hanteerbare werkdruk, borgt en benut diversiteit).

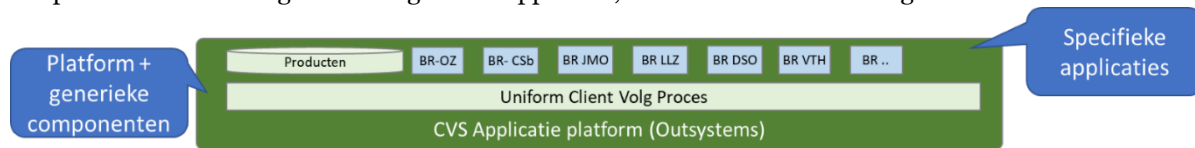
## **Ambitie OCW – Digitale transformatie voor tevreden klanten, besparing en besturing**

Informatievoorziening vergt vóóruit kijken. OCW heeft de ambitie om te vernieuwen op het gebied van processen, informatiestromen en applicaties en wil hierbij gebruik maken van de kansen die de moderne technologie biedt.

De fase van digitale transformatie is aangebroken, waarbij we nieuwe vormen van dienstverlening mogelijk willen maken. De digitale dienstverlening voor inwoners wordt vormgegeven in samenwerking met dienst Publiekszaken (DPZ) en hun front-office portaal MijnDenHaag.nl (MDH) waar cliënten op basis van DigiD kunnen inloggen en zakendoen met de gemeente.

Voor de uitvoering van die dienstverlening wordt het CVS ontwikkeld. Het ondersteunt verschillende processen van aanvraag via beoordeling tot en met uitvoering en evaluatie en vervangt verschillende bestaande Client Volg applicaties.

Het CVS is ontwikkeld op het Outsystems platform dat GDH nu een aantal jaar in gebruik heeft. Naast het CVS kunnen ook andere applicaties direct op dit platform ontwikkeld worden en andere diensten hebben ook interesse voor nieuwe toepassingen, hetzij een module van CVS, hetzij een andere lowcode applicatie op het platform. Vooral is CVS de grootste applicatie, zoals hieronder in beeld gebracht:



Een belangrijk uitgangspunt hierbij is snelheid van realiseren en verlagen van kosten door rationalisatie, standaardisatie en hergebruik van componenten (en tooling).

### Doel CVS

Het CVS stelt de organisatie in staat te volgen op welke wijze zij alle producten en diensten levert aan al haar cliënten. Dit gebeurt om de cliënt centraal te stellen, maar ook om:

- te zorgen dat de juiste cliënten de juiste producten krijgen binnen de daarvoor gestelde tijden (doeltreffendheid of effectiviteit);
- te zorgen dat het op de goede manier gebeurt, zonder verspilling en met voldoende aandacht/energie en tegen redelijke kosten (doelmatigheid of efficiency);
- snel mee te kunnen bewegen met de veranderingen waar de gemeente mee te maken krijgt (denk aan veranderende eisen aan producten en diensten of wijzigende regelgeving ten aanzien van het leverings-proces).

In een modern Cliënt Volg Systeem kunnen wijzigingen in de producten snel en gemakkelijk doorgevoerd worden, hetzelfde geldt voor de voorwaarden waaronder die producten worden geleverd (bedrijfsregels). Snel kunnen (mee)veranderen is cruciaal voor het CVS.

Belangrijk uitgangspunt bij de ontwikkeling van het CVS is het streven naar uniformiteit. Dit doen we door de drie functies: 1. PDC-beheer/inkoop, 2. uitvoering en 3. beleid van elkaar te scheiden, op zo'n manier dat ze niet van elkaar afhankelijk zijn, maar wel ongestoord van elkaars uitkomsten gebruik kunnen maken. Deze functiescheiding is zowel organisatorisch als systeemtechnisch bedoeld:

- Organisatorisch: inkoopfunctie vs. uitvoering vs. beleidsfunctie (dus uit elkaar halen van deze functies die nu in het uitvoeringsproces door elkaar heen lopen).
- Systeem: productdefinities, uitvoeringsproces en bedrijfsregels (de voorwaarden waaronder producten en diensten worden geleverd) scheiden.

Dit levert een veel eenvoudiger en wendbaar OCW op:

- Door functiescheiding en ontkoppeling van het uitvoeringsproces van producten/diensten hoeft de uitvoering zich geen zorgen meer te maken over de juistheid of geldigheid van producten en diensten;
- Door functiescheiding en ontkoppeling van het uitvoeringsproces van de bedrijfsregels, hebben wijzigingen in de bedrijfsregels geen effect op de continuïteit van de uitvoering.
- Door productsets van organisatieonderdelen te scheiden (en dus ook de sets bedrijfseigenschappen, die gelden voor de producten waar ze bij horen) kunnen beheer/inkoopprocessen én beleidsprocessen voor verschillende organisatieonderdelen onafhankelijk van elkaar plaats vinden. Zo hebben wijzigingen in bedrijfsregels voor WMO hebben geen effect op het functioneren van bedrijfsregels voor het Centraal Subsidie bureau.

OCW staat aan het begin van het uniformeren van haar uitvoeringsprocessen door procesondersteuning van CVS. Begin 2021 is gestart met de uitvoeringsonderdelen Onderwijszaken (OZ), het Centraal Subsidiebureau en Jeugd en Maatschappelijk Ondersteuning (JMO). In 2022 zetten we die lijn door.

Met de invoering van CVS realiseert OCW belangrijke doelen die bijdragen aan de digitale transformatie:

- uniformiteit van het proces voor elk gebruikend organisatiedeel door:
  - één enkel hoofdproces (uniformiteit)

- ontkoppeling van producten en bedrijfsregels
- modelleren van producten per bedrijfsonderdeel
- bedrijfsregels per product (variëteit)
- flexibiliteit door onafhankelijkheid van organisatieonderdelen van elkaar;
- opschaalbaarheid en implementeerbaarheid door onafhankelijke sets van bedrijfsregels per organisatieonderdeel.

In 2022 verkennen we verder voor welke OCW onderdelen en applicaties het CVS nog meer wordt ingezet, zo mogelijk ook bij andere diensten binnen de gemeente.

## **Relatie CVS en Competence Center Outsystems (CCO)**

De ontwikkeling en het beheer en onderhoud van het Outsystems platform en daarmee van CVS liggen bij het Competence Center Outsystems (CCO).

### *Context CCO*

Het CCO omvat de expertises om samen met de business de producten te definiëren, processen te herontwerpen en bedrijfsregels voor CVS te definiëren, en de multidisciplinaire teams (MDT's) die in samenwerking met de business de realisatie in CVS verzorgen. Het ontwikkelen en beheren gebeurt in de MDT's, daar doen de CCO medewerkers het grootste deel van hun werk. Het CCO omvat ook het functioneel beheer van het CVS. Het CCO staat onder aansturing van de Product owner CVS. Het CCO is regisseur, uitvoerder, bewaker, kenniscentrum en capaciteitspool voor het platform Outsystems.

Het CVS wordt ontwikkeld op een Agile wijze door een (tijdelijke) projectorganisatie, onder aansturing van de programmamanager van OCW. Beheer wordt vooralsnog ook door het programma aangestuurd, met betrokkenheid van functioneel beheerders en expertises uit de I&A organisatie. Voor richting, ontwerp, ontwikkeling, testen en platformbeheer is OCW geheel afhankelijk van externen.

Voor de borging van CVS in de organisatie, is het noodzakelijk om aansturing en beheer structureel in te richten. Om kennis in huis te houden en de afhankelijkheid van externe partners te verkleinen, is het nodig om ook interne medewerkers in het CCO te plaatsen. OCW wil met twee externe Outsystems partners een samenwerkingsverband aan gaan. De interne bemensing van het CCO wordt aangevuld met medewerkers van deze partners. Gezamenlijk wordt het beheer en doorontwikkeling van het CVS uitgevoerd, dit geldt ook voor andere toepassingen die op het Outsystems platform worden ontwikkeld. De partner kan zo haar kennis en kunde over Outsystems en het ontwikkelen van applicaties op een Agile manier overdragen aan de interne medewerkers (learning by doing). Het partnerschap kent zo een toegevoegde waarde en maakt dat de bekendheid met en de acceptatie van werken met Outsystems groter wordt.

### *Strategisch partnerschap*

Bovenstaande betekent dat de leveranciers een verantwoordelijkheid hebben in het leveren en borgen van expertise en ervaring waarmee het Competence Center de ontwikkeling en het beheer aan CVS en andere Outsystems applicaties voert. Uiteindelijk is het doel dat het CCO volwassen genoeg is om op eigen benen te staan en zelfstandig kan opereren op het gebied van Outsystems ontwikkelingen.

Naast het op peil brengen van de kennis en kunde is er ook een behoefte om de aanwezige expertise te gebruiken bij het mede vormgeven van een visie op de doorontwikkeling van het CCO en het helpen uitdragen van deze visie bij de business. De GDH zoekt twee partijen die:

- Zich als strategisch partner samen met de gemeente Den Haag inzetten om het CCO door te ontwikkelen en tot een succes te maken;
- Helpen CVS verder te ontwikkelen en in te bedden in de organisatie
- Goede kennis hebben van het Outsystems platform en zich CVS snel eigen kunnen maken
- In staat zijn om deze kennis over te kunnen dragen aan de interne medewerkers van de gemeente die ook deel uitmaken van het CCO;
- Vanuit diezelfde kennis kunnen adviseren aan I-adviseurs over vraagstukken vanuit de organisatie, zoals het vormgeven van producten en processen;
- Capaciteit leveren voor ontwikkel- en beheerwerkzaamheden en snel kunnen op- en afschalen in de capaciteit die op dat moment nodig is;
- Kennis en continuïteit borgen van het CVS met en voor GDH.

Tot slot verwacht de GDH van een strategische partner dat deze op een (naar redelijkheid) korte termijn zelfstandig genoeg is, om het ontwikkelen van applicaties op te pakken en tot een goed einde te brengen en dat de samenwerking met de business en tussen de beide partners onderling goed gaat. GDH wenst dat haar werk uit handen genomen wordt door samen met een partner te bouwen aan de ontwikkeling van Outsystems in het algemeen en het CVS in het bijzonder.

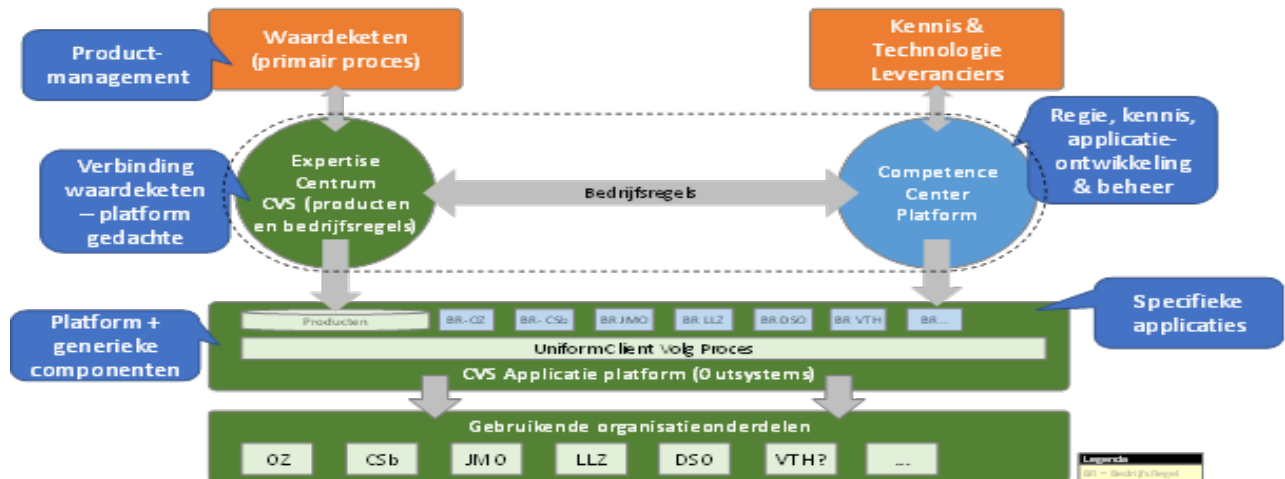
Uitgangspunten hierin zijn:

- Strategische taken liggen bij de gemeente Den Haag;
- Het CCO werkt binnen gemeentelijke kaders en betreft daarom de onderkende I&A expertises;
- Er is onafhankelijk kwaliteitstoezicht;
- Gemeente Den Haag vervult een regiefunctie, door te sturen op wat nodig is, en de strategische partners hierin goed te positioneren, zodat zij optimale waarde kunnen toevoegen vanuit hun expertise.

## Context waardeketens, productmanagement, expertisecentrum en CCO

De waardeketens (primaire proces) leveren producten en diensten aan inwoners en ondernemers. Zij zorgen voor productmanagement en stellen behoefte voor ondersteuning door CVS.

Het Expertisecentrum adviseert en ondersteunt bij definiëren van producten en bedrijfsregels. Daarvoor werken business, business analisten en i-adviseurs samen. Realisatie gebeurt door het (CCO). Onderstaande figuur geeft een schematisch beeld van de positie van het Competence Center (CCO) en het Expertisecentrum CVS.



In feite bestaat het CCO nu al binnen het programma. Er zijn twee multidisciplinaire teams (MDT's) aan het werk met ontwikkelaars, testers, functioneel beheerders en andere expertises die nodig zijn. Het CCO (rechts in de figuur) realiseert voor het CVS de producten die gedefinieerd zijn door het Expertisecentrum (links in de figuur). Het Expertisecentrum bewaakt de functionaliteit van het CVS en geeft wijzigingen in de producten en bedrijfsregels door aan het CCO. Het Expertisecentrum zit dicht bij de primaire processen.

Elk waardeketen heeft een opdrachtgever als het gaat om I&A: de business owner (BO). De BO is daarmee ook opdrachtgever voor te behalen doelen en de daarvoor benodigde functionaliteit op hoofdlijnen in CVS voor die waardeketen.

Naast de opdrachtgever kennen we de rol van eigenaar (product owner) van één of meer applicaties, of zelfs het hele applicatielandschap voor het OCW onderdeel. OCW en I&A werken aan uitwerking van deze rol. De PO stelt prioriteiten en zorgt dat functionaliteit voldoende gespecificeerd is om opdracht tot bouw te geven.

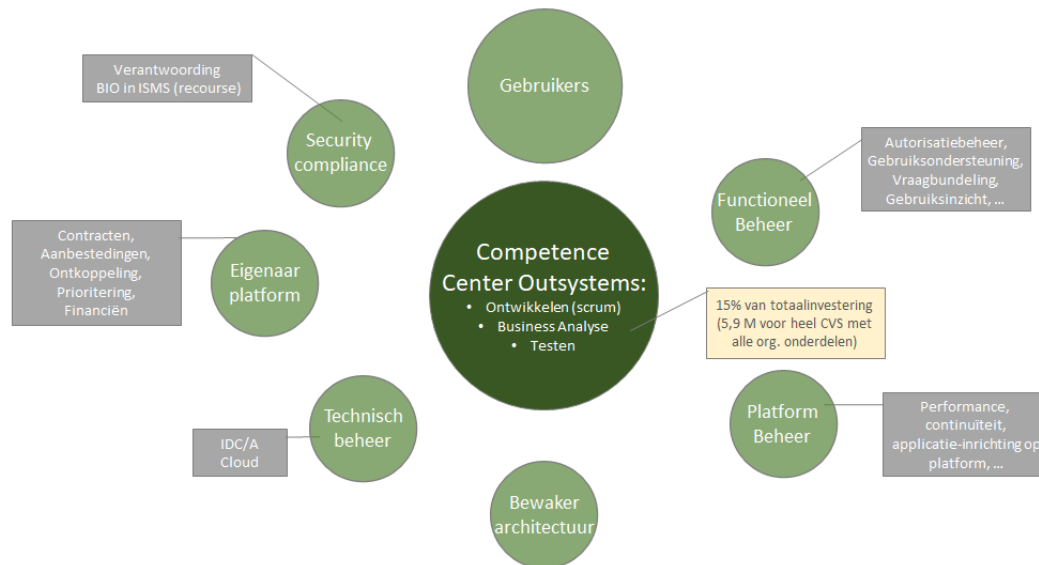
De verbinding van primaire proces met (CVS) applicatie wordt gemaakt in het multidisciplinaire team (MDT). Hierin komen product- en proceskennis samen met systeemkennis voor ontwikkeling en beheer van de applicatie in belang van OCW.

## Opzet en inrichting CCO

In onderstaande weergave is te zien dat de kern van het CCO bestaat uit de personen die veel kennis hebben van Outsystems en de applicaties (met name CVS) die daarop draaien. Dit zijn in elk geval de scrummaster, ontwikkelaars, businessanalisten en testers.

Daarnaast wordt intensief samengewerkt met de gebruikers(-organisatie) en expertises zoals security en architecten bij I&A. Deze zijn als sleutelrollen weergegeven.

## Sleutelrollen in het CCO (concept)



3

- Eén MDT is verantwoordelijk voor het platform en behoort zodoende ook tot de vaste bezetting. Business-analisten
- i-adviseurs (op afroep)
- Expertises informatiebeveiliging, privacy en informatiebeheer (op afroep)
- Control en IAD (Interne Audit of Accountants Dienst) voor controle en toezicht op bedrijfsregels (op afroep).

## Hoofdlijnvereisten

Hieronder staan enkele generieke hoofdlijnvereisten die de gemeente Den Haag aan de leveranciers stelt. In de Gunningsfase wordt het volledige programma van eisen beschikbaar gesteld.

- Het leveren van diensten via een Agile werkwijze in een scrumteam voor de ontwikkeling van Outsystems applicaties in het algemeen en CVS in het bijzonder.
- Opdrachtnemers zullen een geheimhoudingsverklaring met GDH moeten ondertekenen.
- GDH en opdrachtnemer communiceren in de Engelse of Nederlandse taal; waarbij de direct betrokken medewerkers Nederlands machtig zijn en de tweedelijns support Engelstalig kan zijn.
- De bij de dienst betrokken medewerkers van de opdrachtnemer en onderaannemers moeten voldoen aan door de gemeente gestelde veiligheidseisen, zij beschikken over geldige certificeringen en zij overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Bij eventuele inzet van zzp'ers zijn de leveranciers er verantwoordelijk voor om te toetsen of de aangeboden zzp'er voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, met name aan de Wet DBA. Dienstverlener dient gedurende de gehele inzet van de zzp'er te blijven controleren of aan de wettelijke vereisten wordt voldaan.
- De opdrachtnemer is verplicht te werken onder bestaande architectuur. Op hoofdlijnen houdt dit in:

- Onderscheid tussen productkenmerken, bedrijfsregels en werkproces, en modelleren van producten in kenmerken en bedrijfsregels die het werkproces aansturen.
- Afzonderlijke productmodules voor een set producten. De productmodules bestaan naast elkaar en werken samen op het CVS platform.
- Beveiliging geschikt voor verwerken van bijzondere persoonsgegevens. Zoals rol- en productgebaseerde autorisaties tot op casusniveau en gedetailleerde logging.
- Aansluiting bij gemeentelijke systemen en (landelijke) bronnen.
- Koppelingen op basis van REST API's.
- Hergebruik, tenzij.
- Gebruik van de tooling: Outsystems, testtooling (Selenium, Specflow, gebruikmakend van C# en .NET Core 3.1) en procestooling (Jira/Confluence).
- Toepassen van landelijke standaarden, zoals Common Ground.
- Volgen van de door Outsystems voorgeschreven principes en (ontwikkel)richtlijnen.
- Toepassen van door GDH gehanteerde methoden: agile scrum, architectuur, BDT – Behaviour Driven Testing en deels DDT (Data driven testing).