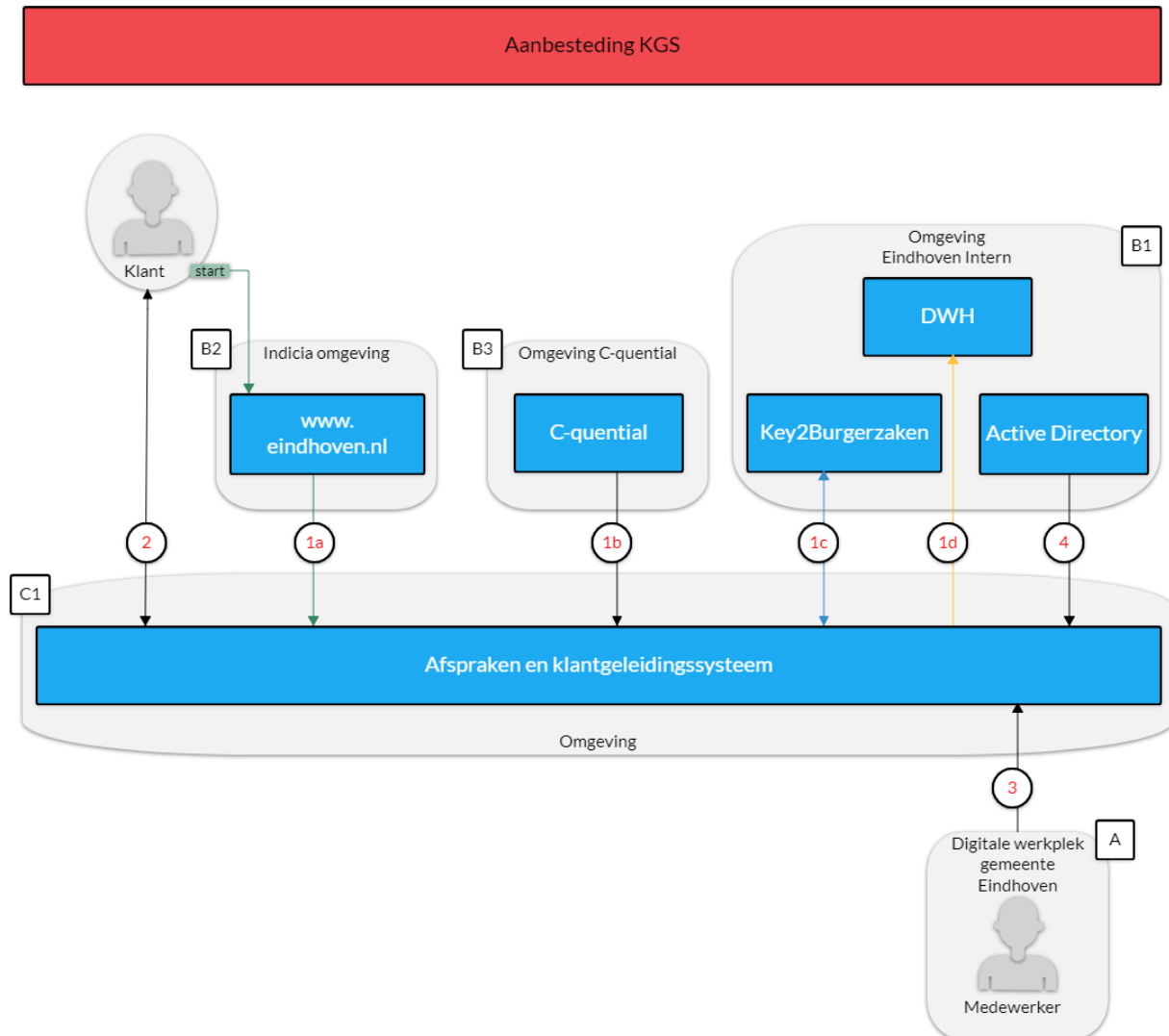


Bijlage 5: Architectuurschets aanbesteding Klantgeleidingssysteem (KGS)

Deze bijlage beschrijft de Informatievoorziening van Eindhoven en de architectuureisen waaraan het nieuwe klantgeleidingssysteem (KGS) moet voldoen. Dit dient om de integratie met de Informatievoorziening van de gemeente Eindhoven en het KGS mogelijk te maken. Onderstaande afbeelding is de grafische weergave van de relevante omgevingen en de daarbij behorende koppelingen op hoofdlijnen. Bij iedere omgeving is een letter geplaatst en bij iedere koppeling een nummer, deze worden in hoofdstuk één en twee toegelicht.



Het klantgeleidingssysteem moet minimaal voldoen aan de vereisten vanuit de GEMMA referentiearchitectuur. De relevante referentiecomponent uit de GEMMA is de Klantgeleidingscomponent: De component helpt klanten om, eventueel stapsgewijs, de gewenste dienstverlening te vinden. Het component kan volledig digitaal diensten leveren (bijv. via een vraag-antwoordpatroon binnen de gemeentelijke website) of gebruik maken van een combinatie van fysieke en digitale voorzieningen (bijv. een zelfbedieningszuil). Bij de referentiecomponent Klantgeleidingscomponent staat de verplichte standaard Digitoegankelijk vermeld.

1 Omgevingen

(A): Omgeving digitale werkplek gemeente Eindhoven

Dit vlak staat voor de omgeving waarin de medewerker van de gemeente Eindhoven werkt. Dit kan elke medewerker in elke rol zijn, zoals elders gedefinieerd in de verschillende aanbestedingsdocumenten. De Medewerker krijgt toegang tot KGS, hier hoort een identificatie-, authenticatie- en autorisatiemechanisme bij dat voldoende beveiliging en betrouwbaarheid biedt.

Devices

De medewerker van de gemeente Eindhoven beschikt over een standaard werkplek. Deze bestaat uit een Windows tablet of een Windows laptop. Voor beide devices geldt dat deze voorzien zijn van Windows 10. De devices worden in de kantooromgeving aangesloten op een Universele Docking Station. Hierop zijn één of twee 22" beeldscherm(en), een toetsenbord, muis en een vaste netwerkaansluiting aangesloten. Indien niet aangesloten op een docking station wordt er een verbinding via WiFi gemaakt. Vanuit de thuiswerkomgeving wordt er via VPN verbinding gemaakt met de infrastructuur van de gemeente Eindhoven.

Daarnaast kunnen medewerkers gebruikmaken van een Smartphone waarbij gekozen kan worden voor een Android of Apple device.

Webbrowser

De voorkeur browser is Microsoft – Chromium Edge. Deze versie van Microsoft Edge is gebaseerd op Google Chrome.

(B, C) Omgeving gemeente Eindhoven intern en SaaS omgevingen

Het KGS kan in de omgeving van de aanbieder draaien als een zogenaamde SaaS applicatie en wisselt gegevens uit met informatiesystemen van de gemeente Eindhoven. Deze applicaties draaien op interne servers van Eindhoven (B1) of in SaaS omgevingen van leveranciers (B2 en 3).

De gemeente heeft voor gegevensuitwisseling de volgende integratie- en beveiligingscomponenten in gebruik.

Firewall & Reverse Proxy/Load Balancer

Voor alle koppelingen geldt dat gegevensuitwisseling veilig gebeurt conform de informatiebeveiligingseisen. Een secure verbinding vanuit de SaaS aanbieder is op basis van SSL en een officieel PKI-certificaat, conform de richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Center (TLS1.2 of hoger). Er wordt geen directe koppeling naar interne systemen vanaf het internet toegestaan, deze loopt altijd via de Firewall->Reverse Proxy/Load Balancer->Enterprise Service Bus->Doel Systeem.

Enterprise Service Bus (ESB)

Geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen een SaaS applicatie en interne IV-systemen van de gemeente Eindhoven verloopt via de Enterprise Service Bus (ESB) van de gemeente Eindhoven. Op dit moment gebruikt de gemeente Eindhoven de ESB OpenTunnel van leverancier JNET.

In de toekomst zal OpenTunnel worden vervangen door een integratieplatform dat de regie voert over alle koppelingen. Dit zal altijd op basis van geldende en actuele standaarden zijn.

Geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen een SaaS applicatie en een andere SaaS applicatie van de gemeente Eindhoven verloopt ook via de Enterprise Service Bus van de gemeente.

(B1): Omgeving: Eindhoven intern

De eigen ICT infrastructuur van de gemeente Eindhoven. Het aanvraagstelsel Key2Burgerzaken, het rapportagesysteem DWH en medewerkergegevens in Active Directory maken gebruik van deze interne omgeving.

(B2): Omgeving: Indicia (www.eindhoven.nl)

Voor het maken van een afspraak komt de klant op www.eindhoven.nl. www.eindhoven.nl is gerealiseerd door Indicia, waarbij gebruik is gemaakt van CMS Drupal. www.eindhoven.nl verwijst door naar afspraak.eindhoven.nl, welke doorverwijst naar het afspraken en klantgeleidingssysteem.

(B3): Omgeving: C-quential

De resourceplanning is gerealiseerd door C-quential.

(C1): Omgeving: Klantgeleidingssysteem

De omgeving van het klantgeleidingssysteem.

2 Koppelingen

In dit hoofdstuk worden de koppelingen beschreven, volgens de nummering die is aangegeven in de architectuurplaat.

Koppelingen tussen systemen zijn noodzakelijk op het moment dat er gegevens van een bronsysteem gebruikt moeten worden in een ander systeem, het doelsysteem. Het architectuurprincipe hierbij is dat broninformatie niet apart wordt opgeslagen om vervolgens als bron te dienen voor andere systemen. Dat betekent concreet dat de gewenste data uit het bronsysteem moet worden opgehaald en vervolgens op een veilige manier getransporteerd en geïntegreerd dient te worden in het relevante doelsysteem.

Om het transport van de data van bronsysteem naar doelsysteem mogelijk te maken kan uit verschillende patronen gekozen worden.

Bepaal het hoogst haalbare patroon waarmee dat mogelijk is waarbij 1 de meest gewenste is.

1. Out of the Box koppeling
2. Realtime berichtenverkeer
3. Berichten verkeer
4. Automatisch bestandsoverdracht
5. Handmatig Download / upload

Belangrijk is dat de informatieoverdracht altijd aan de eisen van informatiebeveiliging voldoet.

(1a t/m 1d) Koppeling met systemen van de gemeente Eindhoven

De leverancier zal moeten specificeren welke koppelingen nodig zijn voor zijn oplossing. In overleg met de gemeente zal deze koppeling gerealiseerd moeten worden, waarbij de voorkeur van koppelen hierboven staat aangegeven.

(2) Koppeling: Burger

De communicatie tussen de klanttevredenheidsapplicatie en de burger betreft een out of the box 'koppeling' van de leverancier. Communicatie met de burger dient uit naam van de Gemeente Eindhoven te worden verricht.

3/4 Koppeling: Medewerker vanuit digitale werkplek gemeente Eindhoven

De medewerker maakt tenminste met de componenten zoals beschreven in '(A) omgeving digitale werkplek gemeente Eindhoven' gebruik van het klantgeleidingssysteem. Bij een webapplicatie verloopt het netwerkverkeer via het https-protocol over poort 443. Authenticatiegegevens van de medewerkers van de gemeente Eindhoven zijn opgenomen in de Active Directory (AD).