



ZD17009091

Registratiedatum: 07/03/2017



Productblad Verbindend Fundament Equalit

De oplossing voor het verbeteren van digitale dienstverlening!

Auteur	Equalit
Plaats, datum	Oosterhout, 27 februari 2017
Versie	1.5

Documentinformatie

Wijzigingenblad¹

Versienr.	Datum	Auteur	Deel	Reden voor wijziging
0.1	7 oktober 2014	Equalit	Alles	1 ^e concept
1.4	6 februari 2017	Ulco Hollink	Gegevensmagazijn Alles	Toegevoegd Tekstueel
1.5	27 februari 2017	Ulco Hollink	Formulieren	Geactualiseerd

Gerelateerde documenten

Documentnaam	Datum	Omschrijving	Auteur
-	-	-	-
-	-	-	-

Distributieblad

Naam	Functie	Organisatie	Distributiedoel
Coördinatoren overleg	Coördinatorenoverleg	Equalit	Besluiten

Vertrouwelijk en uitsluitend voor intern gebruik

Dit document is gemaakt door Equalit. Dit document is enkel bedoeld voor intern gebruik bij Equalit en de bij Equalit aangesloten deelnemers.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Equalit.

© 2014, Equalit

Alle rechten voorbehouden.

¹ Deze versie maakt alle voorgaande versies ongeldig.



Inhoud

Documentinformatie	2
Op weg naar een digitale dienstverlening	4
Wat is het Verbindend Fundament Equalit	4
Ontzorgen	4
Lage kosten	4
Tarieven en kosten	4
Onderhoud	5
Het digitaal portaal: de E-formulieren	6
Voordelen E-formulieren	6
Wat bieden wij?	6
De mogelijkheden	7
Releases en wijzigingen	7
De Broker	8
Voordelen van De Broker	8
Wat bieden wij?	8
Het Zaaksysteem	9
Voordelen van het zaaksysteem	9
Wat bieden wij?	9
Verplichte afname	9
Het Klant Informatie Systeem	10
Voordelen van het Klant Informatie Systeem	10
Wat bieden wij?	10
Het Gegevensmagazijn (CONCEPT)	11
Front- en backofficeapplicaties	11
Gegevenswoordenboek	12
Koppeling met GIS viewer	12
Wat bieden wij?	12
Wat dient u zelf nog regelen?	12
Management Informatie	13
Voordelen van Managementrapportages	13
Wat bieden wij?	13
Informatie beveiliging	13
Voordelen van Informatie beveiliging	13
Wat bieden wij?	13
Gebruikersondersteuning	14
Voordelen van Gebruikersondersteuning	14
Wat bieden wij?	14
Algemeen	15



Op weg naar een digitale dienstverlening

Uw dienstverlening naar de burger, ondernemer en maatschappelijke instanties kan Equalit ondersteunen met het Verbindend Fundament Equalit (VFE).

Wat is het Verbindend Fundament Equalit

Het Verbindend Fundament Equalit is een dienst die bestaat uit de inkoop, hosting, functioneel en technisch beheer van de applicaties en de ontwikkeling van systemen voor de procesondersteuning van onze deelnemers. Het Verbindend Fundament Equalit bestaat momenteel uit de onderstaande onderdelen en is door deelnemers naar eigen behoefte en in eigen tempo af te nemen. Het Verbindend Fundament Equalit legt de basis voor een dienstverlenende gemeente die haar taken klantgericht, effectief en efficiënt vervult.

Het Verbindend Fundament Equalit bieden wij in verschillende abonnementsvormen aan en bestaat uit verschillende onderdelen:

- Het Digitaal portaal, gevuld met E-formulieren;
 - De Broker;
 - Het Zaaksysteem;
 - Het Klant Informatie Systeem;
 - Het Gegevensmagazijn;
- Al deze onderdelen worden in dit product toegelicht.

Als onderdeel van het abonnement levert Equalit op deze onderdelen”:

- Management Rapportages;
- Informatie beveiliging;
- Gebruikersondersteuning.

Ontzorgen

Ons doel is het ontzorgen van onze deelnemers, daarom hosten wij alle onderdelen van het Verbindend Fundament Equalit voor uw organisatie. Tevens nemen wij het functioneel ontwerp, bouw en applicatie- en (gedeeltelijk) functioneel beheer voor onze rekening. Aan de medewerkers binnen uw organisatie bieden wij tevens gebruikersondersteuning.

Lage kosten

Om de kosten zo laag mogelijk te houden wordt gebruik gemaakt van landelijke standaarden en herbruikbare componenten voor de onderdelen van het Verbindend Fundament Equalit.

Tarieven en kosten

Voor de tarieven van de verschillende onderdelen van het Verbindend Fundament verwijzen we u naar de jaarlijkse prijslijst.

Elk najaar vindt een herijking plaats van de abonnementsprijzen, waarbij kostendekkend het uitgangspunt is. In principe worden de kosten alleen verhoogd met de jaarlijkse prijsindex conform de PDC.

De kosten voor updates en benodigde uren door de leverancier zijn onderdeel van de abonnementsprijs.

Uitbreidingen en maatwerk zijn mogelijk. In dit productblad worden alleen de standaarden omschreven die binnen de abonnementsprijs vallen.

Bij nieuwbouw of groot onderhoud geldt dat bij één afnemer alle kosten voor die afnemer zijn; bij twee afnemers delen deze de kosten en bij 3 of meer betaalt iedere afnemer 25% van de totale kosten.



Onderhoud

In elk abonnement is klein onderhoud inbegrepen. Voor klein onderhoud is per VFE-onderdeel in totaal voor alle deelnemers 10 uur per maand beschikbaar. Voor groot onderhoud wordt een offerte uitgebracht.



Het digitaal portaal: de E-formulieren

Het digitaal portaal bevat een verzameling van E-formulieren. Een E-formulier is een intelligent digitaal formulier, dat ingezet wordt bij aanvraagprocessen. Denk hierbij aan: uittreksel GBA, afschrift burgerlijke stand, verhuizing binnen de gemeente etc.

Voordelen E-formulieren

Eén van de belangrijkste voordelen is de interactiviteit van de E-formulieren: het E-formulier reageert op basis van de input van de aanvrager (zogenaamde vraag-antwoord interactie). Zo is het mogelijk om met E-formulieren op basis van input van de aanvrager het formulier automatisch te vullen met informatie. Een concreet voorbeeld van vraag-antwoord interactie in een E-formulier is het doorgeven van een verhuizing waarbij de burger aangeeft dat hij alleen verhuist waardoor vragen over partnergegevens worden overgeslagen. Door enkel relevante vragen te stellen en al bekende informatie optimaal te gebruiken wordt het voor de aanvrager makkelijker om een formulier in te vullen.

Een tweede belangrijk voordeel van E-formulieren is de tijdsbesparing die het gebruik van E-formulieren oplevert. Het verkorten van de doorlooptijd door de uitgebreide validatie- en prefill mogelijkheden tijdens het invullen levert tijdsbesparing en dus kostenbesparing op. Daarmee wordt voorkomen dat onvolledige en incorrecte invulling plaatsvindt. Door digitale registratie is verzending per post niet nodig en is directe terugkoppeling via e-mail (in vorm van een ontvangstbevestiging) naar de gebruiker mogelijk.

De belangrijkste voordelen van e-formulieren:

- Interactiviteit van e-formulieren maakt het mogelijk om op basis van input van de aanvrager vragen over te slaan of velden te prefillen (voor invullen) met informatie;
- Complete en volledig gevalideerde (en daarmee correct ingevulde) aanvraagformulieren;
- Tijdsbesparing door toename in efficiency en verkorting doorlooptijd;
- Koppelingen via De Broker (zie ook paragraaf 'De Broker' elders in dit document) mogelijk met o.a. databases, midoffice applicaties en web services voor automatische afhandeling, routing binnen organisatie etc.;
- Directe afhandeling van aanvragen mogelijk door koppelingen met DigiD en Ogone (internetkassa);
- Toename gebruiksvriendelijkheid voor de burger, ondernemer en maatschappelijke instanties.

Wat bieden wij?

Het E-formulier bieden wij in abonnentsvorm aan. Hierbij krijgt u een koppeling met eHerkenning. eHerkenning is een elektronische authenticatiedienst, waarmee u veilig online diensten kunt aanbieden aan bedrijven. De onderstaande E-formulieren krijgt u als basis.

1. Uittreksel GBA
2. Afschrift Burgerlijke Stand
3. Verhuizing binnen de gemeente
4. Verhuizing buiten de gemeente
5. Emigratie
6. Bezwaarschrift op gemeentebesluit
7. Aangifte hond voor de hondenbelasting
8. Aangifte verklaring omtrent gedrag
9. Aanvraag rioolaansluiting
10. Melding woon- en leefomgeving
11. Aanmelden demonstratie
12. Aansprakelijkheid gemeente
13. Aanvraag jeugdhulp
14. Aangifte overlijden
15. Afspraken
16. Afvalportaal

- 
17. Automatisch betalen
 18. Bijzonder bijstand
 19. Contactformulier
 20. Eigen verklaring rijbewijs
 21. Evenementenvergunning
 22. Gehandicaptenparkeerkaart
 23. Geheimhouding aanvragen of intrekken
 24. Gevonden voorwerp
 25. Klachtenformulier
 26. Melding in- en uitrit
 27. Milieupas
 28. Naamgebruik wijzigen
 29. Bezwaarschrift indienen
 30. Ontheffing drank- en horecawet
 31. Vaste standplaatsvergunning
 32. Leerlingenvervoer
 33. Storing openbare verlichting en stoplichten

Daarnaast zijn er maatwerk formulieren die gebruikt kunnen worden voor de interne bedrijfsvoering.

De mogelijkheden

Wilt u een ander formulier? Dat is mogelijk. U krijgt hierbij altijd vooraf een duidelijk inzicht in eventuele kosten door middel van een prijsopgave.

Releases en wijzigingen

In februari, juli en oktober vinden de nieuwe releases plaats, worden aangepaste/nieuwe formulieren online gezet. Hierin worden zaken vanuit de wetgeving en functionaliteiten vanuit product ontwikkeling meegenomen. Medewerkers kunnen via hun ICT contactpersoon met gebruik van het RFC proces wijzigingsverzoeken indienen. In het maandelijks digitaal werken overleg vindt besluitvorming plaats over prioriteitstelling welke wordt vastgelegd in de te hanteren release planning.

De Broker

De Broker is het kloppend hart van het VFE. De Broker fungeert als berichtencentrale die zorgt dat de juiste berichten in het juiste formaat op het juiste moment via de juiste route bij de juiste applicaties terechtkomen.

Voordelen van De Broker

Vanuit de broker wordt alle communicatie tussen de applicaties of componenten of (web)services in de front-office en de backoffice gecoördineerd. De broker bepaalt welk type berichten moet worden verwerkt, door welke aangesloten procesapplicaties en in welke volgorde. Dit proces is volledig geautomatiseerd wat tijdsbesparing, en dus kostbesparing met zich mee brengt. Een concreet voorbeeld: via een E-formulier van Equalit vraagt een burger een product aan op de website van de gemeente. De Broker pikt de aanvraag op en stelt het vooraf ingestelde proces automatisch in werking. Een aanvraag met betrekking tot het bouwen van een garage kan bijvoorbeeld leiden tot verschillende producten, elk met een eigen dossiervormende proceslijn en een eigen procesapplicatie. De broker kan ook ondersteunen in situaties waarin de burger een product aanvraagt dat door meerdere afdelingen in de backoffice moet worden afgehandeld.

De belangrijkste voordelen van de Broker:

- De Broker maakt complexe koppelingen mogelijk met andere onderdelen van het Verbindend Fundament Equalit. Hierbij valt onder andere te denken aan: databases, front en back office applicaties voor routing binnen de organisatie;
- Volledig automatisch doorgeleiding van E-formulieren;
- Makkelijk aansluiten op de standaarden van ketenpartners;
- Tijdsbesparing door toename in efficiency en verkorting doorlooptijd.

Wat bieden wij?

De Broker bieden wij in abonnementsvorm aan. Na afname van de broker door de deelnemer is Equalit in staat om de volgende generieke bestaande koppelingen te hergebruiken op basis van landelijke standaarden. Realisatie gebeurt in overleg.

- Koppeling met E-formulieren Equalit;
- Koppeling met Corsa voor opslaan documenten in DMS;
- Koppeling met het Klant Informatie Systeem Equalit (KIS);
- Koppeling met het Zaaksysteem Equalit voor uitwisseling van statussen;
- Koppeling met mijn overheid Lopende zaken;
- Koppeling met mijn overheid Berichten box;
- Koppeling met mijn overheid/ sms notificatie Key2burgerzaken;
- Koppeling met OLO voor aanvragen;
- Koppeling met GISVG voor afhandeling OLO;
- Koppeling met GBA-V via key2GB-V voor ophalen gegevens van natuurlijke persoon buiten gemeentelijk;
- Koppeling met DDS voor het ophalen van gegevens van natuurlijke personen binnengemeentelijk;
- Koppeling met BAG-DDS;
- Koppeling met BAG-Gegevensmagazijn van Vicrea;
- Koppeling met GGK;
- Koppeling met Inforing;
- Koppeling met GWS.
- Koppeling met BRK-Gegevensmagazijn
- Koppeling met PDOK-Gegevensmagazijn

Daarnaast zijn de volgende koppelingen in ontwikkeling:

- Koppeling met het Zaaksysteem Equalit voor ophalen en opslaan zaakdocumenten uit en in Alfresco op basis van CMIS
- Koppeling met NHR;
- Koppeling met GBA-V kennisgeving bericht 3.10.



Het Zaaksysteem

Zaakgericht werken is een manier van werken binnen de hele organisatie en over afdelingsgrenzen heen. Het zaaksysteem ondersteunt met het registreren, afhandelen en het monitoren van zaken. Het zaaksysteem is in staat om als generieke applicatie veel verschillende afhandelprocessen te ondersteunen.

Voordelen van het zaaksysteem

Het Zaaksysteem is in staat om als generieke applicatie veel verschillende afhandelprocessen te ondersteunen. Hierdoor stelt het de gemeente of dienst in staat om zaakgericht te gaan werken. Aan de voorkant (frontoffice) wordt het zaaksysteem gevoed door bij voorkeur het E-formulier van Equalit. Een aanvraag (via een E-formulier) wordt automatisch in het zaaksysteem geplaatst voor opvolging en afhandeling. In het Midoffice bevinden zich de gegevens in het gegevensmagazijn. Hierdoor is het mogelijk om gegevens over een zaak met andere systemen uit te wisselen.

Door zaakgericht werken met het Zaaksysteem van Equalit verbetert u de dienstverlening van uw organisatie. Daarnaast verbetert u de bedrijfsvoering door bewaking van de voortgang en besturing van het werk op zaakniveau.

De belangrijkste voordelen van het Zaaksysteem:

- Betere dienstverlening aan de burger, ondernemer en maatschappelijke instanties;
- Inzicht in de procesgang van de gehele organisatie en tijdige signalering bij het verstrijken van de gestelde behandeltermijnen;
- Goede vervangbaarheid tussen medewerkers onderling omdat alle gegevens bij elkaar staan geregistreerd (werkvoorraad van zaken);
- Efficiënt ingerichte organisatie;
- Snel beschikken over managementrapportages.

Wat bieden wij?

Het Zaaksysteem bieden wij in abonnementsvorm aan. Na afname van de Broker door de deelnemer is Equalit in staat om op basis van KING-standaarden de volgende koppelingen te realiseren, waarbij uitbreiding of maatwerk mogelijk is:

- Koppeling met E-formulieren van Equalit via de broker waardoor automatisch een zaak opgestart wordt;
- Koppeling met Xential, de sjabloon generator;
- Koppeling met Smartdocument de sjabloon generator;
- Extra managementinformatie via Cognos rapportages die herbruikbaar en breed ingezet mogen worden binnen de share Equalit.

Verplichte afname

Afname van het zaaksysteem betekent dat ook het bijbehorende DMS (Alfresco) moet worden afgenomen. Voor het gebruik van het zaaksysteem is aanschaf van ZTC+ (iNavigator) van SDU verplicht. De deelnemer dient dit zelf met SDU te regelen. SDU heeft wel een speciale regeling met Equalit afgesproken waarnaar gerefereerd kan worden.



Het Klant Informatie Systeem

Het Klant Informatie Systeem is een complete oplossing om alle informatiebronnen met elkaar te verbinden. Een gebruikersvriendelijk systeem waarmee snel en eenduidig informatie gegeven kan worden aan klanten.

Voordelen van het Klant Informatie Systeem

Om burgers, ondernemers en maatschappelijke instanties snel en efficiënt te helpen is het Klant Informatie Systeem van Equalit ontwikkeld. In één oogopslag toont het systeem relevante informatie voor burgers, medewerkers van bedrijven en voor de eigen medewerkers in klantcontactcentra.

Door het invoeren van een eenvoudige zoekopdracht kan het systeem informatie uit diverse bronnen weergeven (bijvoorbeeld de status van een aanvraag die is ingediend via een E-formulier). Het Klant Informatie Systeem relateert en combineert informatie uit diverse systemen en stelt deze in één scherm beschikbaar. Het is meteen duidelijk welke informatie beschikbaar is en wat de meest actuele stand van zaken is. Zo kan de klant optimaal geholpen worden. De voortgang van het proces wordt automatisch teruggekoppeld naar de persoonlijke internetpagina van de persoon die de aanvraag heeft gedaan. Daarnaast fungeert het Klant Informatie Systeem als antwoord portaal waar Frequent Asked Questions (FAQ) op een makkelijke wijze teruggevonden kunnen worden.

De belangrijkste voordelen van het Klant Informatie Systeem:

- Het zaaksysteem stelt de organisatie in staat om regie te nemen op alle klantcontacten;
- Medewerkers kunnen direct beschikken over relevante informatie over de klant;
- Het zaaksysteem fungeert als antwoord portaal (FAQ);
- Betere dienstverlening aan de burger, ondernemer en maatschappelijke instanties;
- Inzicht in voortgang van verzoek door klant en KCC;
- Klant is bij vragen niet afhankelijk van de medewerker die de zaak in behandeling heeft.

Wat bieden wij?

Het Klant Informatie Systeem bieden wij in abonnementsvorm aan. Na afname van het Klant Informatie Systeem is Equalit in staat om de volgende koppelingen te realiseren. Uitbreiding of maatwerk is mogelijk.

- Klantcontactregistratie voor overzicht van klantcontacten zodanig dat deze per klant via een zaak te zien zijn.
- SDU product- en dienstencatalogus en vraag- / antwoordcombinaties;
- Persoonlijke Internet Pagina (PIP) voor transparantie voor de burger (ontwikkeling);
- Mijnoverheid.nl voor inzicht voor de burger van wat er allemaal speelt;
- Afspraakstelsysteem als onderdeel van klantbegeleiding;
- Telefoniekoppeling met Mitel;
- In ontwikkeling is de koppeling met de PDC/VAC van SDU VIND.

Het Gegevensmagazijn (CONCEPT)

Het Gegevensmagazijn is een centraal warenhuis waar uw organisatie en samenwerkingspartners de basis- en kerngegevens van uw organisatie kunnen opvragen.

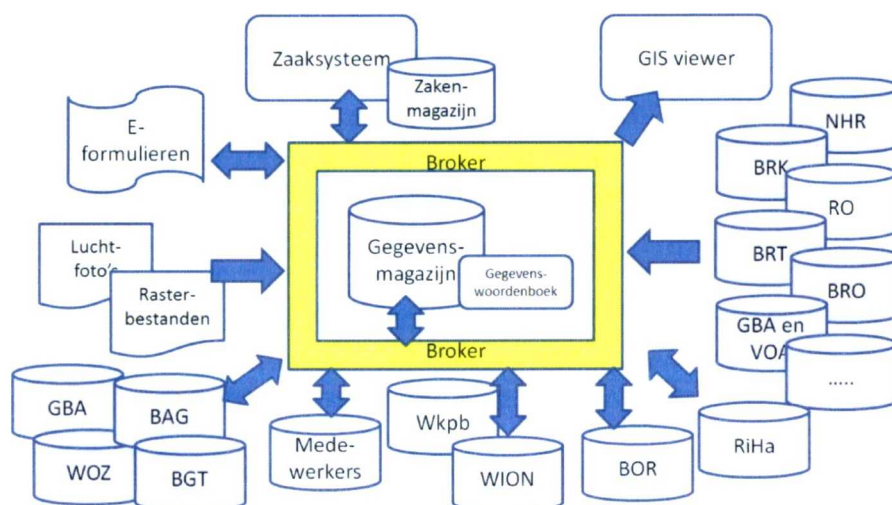
Om uw organisatie te ontzorgen nemen wij de hosting, inrichting, bouw en beheer van het gegevensmagazijn voor onze rekening. Het gegevensmagazijn wordt gevuld vanuit de bronnen in uw organisatie. Denk bijvoorbeeld aan de BAG, burgerzaken gegevens en personeelsadministratie. U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die in het gegevensmagazijn worden opgenomen. In het gegevensmagazijn kunnen verschillende basisgegevens opgeslagen en in samenhang gebracht worden met aangesloten kerngegevens. Welke gegevens(verzamelingen) in het gegevensmagazijn worden opgenomen bepalen we in onderling overleg. Hierbij kunt u denken aan:

- Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA);
- Registratie Niet-Ingezetenen (RNI);
- Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG);
- Basisregistratie Topografie (BRT);
- Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT);
- Basisregistratie Kadaster (BRK);
- Nieuw Handelsregister (NHR);
- Basisregistratie Voertuigen (BRV);
- Basisregistratie voor Lonen, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen (BLAU);
- Basisregistratie Inkomen (BRI);
- Besluit ruimtelijke ordening (BRO);
- Waardering onroerende zaken (WOZ).

Door het gegevensmagazijn ontstaat een rijke en centrale bron aan basis- en kerngegevens. Het gegevensmagazijn ondersteunt zowel geografische als administratieve gegevens en biedt vele mogelijkheden voor het (geautomatiseerd) gebruik van deze gegevens of combinaties hiervan.

Front- en backofficeapplicaties

Zowel front- als backofficeapplicaties kunnen gebruik maken van het gegevensmagazijn. Vanuit alle delen binnen uw organisatie kunnen de gegevens worden bekeken, bijgehouden en geanalyseerd (zie figuur 1).



Figuur 1: Vanuit alle delen van uw organisatie kunnen gegevens benaderd worden middels de broker.



Gegevenswoordenboek

Het gegevensmagazijn beschikt over een gegevenswoordenboek. Hiermee zijn uw medewerkers in staat om op een snelle manier de gegevens(verzamelingen) in het gegevensmagazijn te bevragen. Wat de vrager te zien krijgt is afhankelijk van de authenticatie die hij heeft. Op die manier geeft het gegevenswoordenboek antwoord op eenvoudige en complexe vragen, zoals:

- Hoeveel monumentale bomen staan er in de gemeente? En waar staan ze?
- Hoeveel kinderen hebben in een bepaalde wijk zorg nodig?
- Wat is de gemiddelde afstand voor kinderen tot voorzieningen?

Het antwoord op de vragen kan in veel gevallen ook in de vorm van een kaart worden getoond.

Koppeling met GIS viewer

Binnen het gegevensmagazijn kunnen verbanden tussen verschillende gegevensverzamelingen worden gelegd. Door administratieve- en geografische gegevens te koppelen is het mogelijk om deze informatie te tonen in een GIS-viewer.

De GIS-viewer is een centrale raadpleegomgeving waarin elke gebruiker op eenvoudige wijze kan zoeken en browsen. Dit op basis van de (geo)gegevensverzamelingen die u in het gegevensmagazijn heeft opgenomen. Daarnaast voorziet de viewer in de mogelijkheid voor de gebruiker om zelf het zoekresultaat grafisch en/of administratief te exporteren om te gebruiken in rapporten of andere toepassingen. De GIS-viewer is bedoeld voor gebruik binnen uw organisatie. Wilt u de gegevens ook buiten uw organisatie beschikbaar stellen? Dan gaan we graag met u in gesprek over de mogelijkheden.

Wat bieden wij?

Het Gegevensmagazijn bieden wij in abonentvorm aan. Hierbij krijgt u de beschikking over het gegevensmagazijn inclusief de thema's die vooraf zijn afgesproken, inclusief een gegevenswoordenboek, GIS-viewer, beveiligde toegang en aangesloten bronbestanden. Voor het actueel houden van de in het gegevensmagazijn opgenomen gegevens stemmen we een actualisatiemechanisme samen af. Hierbij maken we gebruik van de Broker. Het gegevensmagazijn kan alleen werken in combinatie met de broker.

Wat dient u zelf nog regelen?

Voor de optimale gebruikerservaring dient u zelf nog een aantal zaken binnen uw organisatie te regelen. Hierbij dient u rekening te houden met:

- Aanwijzen van een gegevensmanager binnen uw organisatie;
- Aanwijzen van bronapplicaties en beheerders van deze bronnen;
- Toekennen en registreren van autorisaties op de brongegevens;
- Controle en bijhouden van de autorisaties en wijzigingen doorgeven aan Equalit;
- Kwaliteitscontrole en bijhouden van de brongegevens;
- Aanwijzen van Key-users/functioneel beheerders voor de aangesloten applicaties binnen uw organisatie die als eerste aanspreekpunt fungeren;



Management Informatie

Vanuit de verschillende systemen bestaat de mogelijkheid om managementrapportages te genereren zodat sturingsinformatie ontstaat.

Voordelen van Managementrapportages

In de verschillende systemen zit informatie die gebruikt kan worden om stuurinformatie te verzamelen. Bijvoorbeeld hoe vaak formulieren gebruikt worden of hoe vaak een zaaksysteem wordt opgestart. Met deze informatie kan het proces bijgehouden worden en waar mogelijk bijgestuurd ter verbetering van bijvoorbeeld de bedrijfsvoering.

Wat bieden wij?

In overleg met de deelnemer wordt gekeken naar welke informatie een bijdrage kan leveren aan een effectievere en efficiëntere bedrijfsvoering. Na afstemming en prijsopgave kunnen samen met de deelnemers rapportages worden vastgesteld.

Informatie beveiliging

Om de systemen te beschermen tegen gevaren van misbruik of oneigenlijke toegang is er wet en regelgeving waar aan voldaan moet worden. Hiervoor zijn landelijke standaarden en richtlijnen opgesteld, bijvoorbeeld de BIG. Deze zijn vertaald in de Enterprise- en Informatie architectuur en A-architectuur van Equalit.

In het Gegevensmagazijn dragen we zorg voor:

- Encryptie van persoonsgegevens
- Logging gegevensgebruik en activiteiten (audit trail)
- Testen software veiligheid en services conform internationale en landelijke richtlijnen (OWASP, Webapplicatietesten)

Voordelen van Informatie beveiliging

Er wordt voldaan aan landelijk vastgestelde standaards en beveiligingsrichtlijnen. Risico's worden beperkt en in beeld gebracht voor besluitvorming over passende maatregelen.

Wat bieden wij?

Met Layer7 en het toezicht van Security Officers zorgt Equalit voor het toepassen van richtlijnen en standaards op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Risico's worden door middel van een risico register in beeld gebracht zodat vervolgstappen kunnen worden bepaald.



Gebruikersondersteuning

Equalit biedt ondersteuning aan gebruikers.

Voordelen van Gebruikersondersteuning

Medewerkers worden bekend gemaakt met de mogelijkheden van de systemen waarmee zij gaan werken en worden hierdoor effectiever in het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Wat bieden wij?

Gebruikersondersteuning laat zich onderscheiden in:

- Early life support
- Werkplek ondersteuning (fysiek aanwezig)
- Call afhandeling

De eerste twee onderdelen worden alleen geleverd voor het Zaaksysteem en het Klant Informatie Systeem.

Early life support, na het live gaan:

Early life support is maatwerk en onderdeel van de afspraken zoals vastgelegd rond de implementatie. Belangrijk voor early life support is om veel aanwezig te zijn om de systemen en processen goed uit te leggen. Vaak gaat de implementatie van het systeem gepaard met een nieuwe manier van werken die veel vragen oproept. Dit is een maatwerk traject wat separaat afgestemd kan worden.

Werkplek ondersteuning (standaard, inbegrepen bij VFE abonnement)

- Standaard 2 uur per week
- Te combineren met opleiden nieuwe medewerker

Het opleiden en begeleiden van medewerkers voor het Zaaksysteem of Klant Informatie Systeem kan aangevraagd, worden waarbij iedere deelnemer recht heeft op 2 uur per week. Deze uren zijn flexibel in te zetten bv. 1 dag per maand of 2 x halve dag. Meer uren is in overleg mogelijk, vooraf ontvangt u een offerte hiervoor.

Call afhandeling

Dit loopt via het incident proces: intake servicedesk , call wordt hierna toegewezen aan juiste oplosgroep. Eventueel kan dit ook de FB van de gemeente zelf zijn als het bijvoorbeeld een aanpalende applicatie is.



Algemeen

Het productblad Verbindend Fundament Equalit is een aanvulling op de Producten Diensten Catalogus van Equalit. De afspraken zoals vastgesteld in de Producten Diensten Catalogus zijn dan ook van toepassing.

Aanvullend is voor het Verbindend Fundament Equalit een stuurgroep aangesteld die ieder kwartaal vergadert met een focus op de meerjarenplanning van het Verbinden Fundament Equalit. De stuurgroep stelt periodiek de Road Map vast en neemt besluiten over afwijkingen ten opzichte van de standaarden. Het lidmaatschap van de stuurgroep is beperkt tot afnemers van het Zaaksysteem.