

Bijlage 1: Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1.0

Huidige situatie

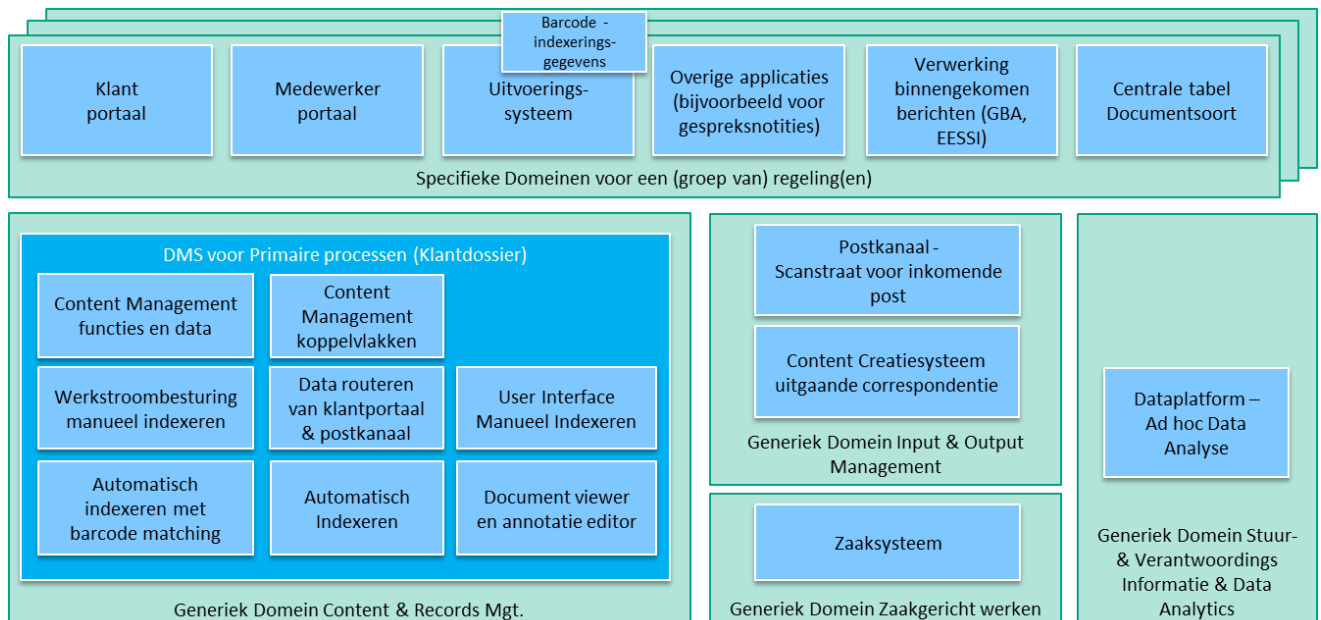
Voor de primaire processen van de SVB wordt het klantdossier met daarin alle inkomende en uitgaande communicatie (waaronder correspondentie) met burgers en bedrijven beheerd in een Document Management Systeem (DMS). Dit DMS is sinds 2004 in gebruik en wordt voor bijna alle door de SVB uitgevoerde regelingen ingezet op het vlak van Zorg & Welzijn zoals het Persoonsgebonden Budget (PGB) en Sociale Zekerheid zoals bijvoorbeeld de AOW en de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO).

Het huidige systeem heeft momenteel een omvang van 32TB bestaande uit 180 miljoen documenten, die gaan over bijvoorbeeld een aanvraag van een burger, besluit over de aanvraag, een bezwaar tot en met een klacht. Naast het beheer van documenten en andersoortige ongestructureerde informatieobjecten, heeft het systeem een aantal andere functies in de huidige situatie, waarbij gebruik wordt gemaakt van software voor business process automation en workflow ondersteuning. Dit betreft het:

- indexeren van documenten, dat wil zeggen het registreren van metadata voor een document en het koppelen ervan aan een dossier. Dit gebeurt automatisch door het herkennen van barcodes op ingevulde teruggestuurde formulieren of handmatig door medewerkers.
- automatisch routeren van de data over binnengekomen verzoeken van burgers naar het uitvoeringssysteem van de betreffende regeling.

Het DMS koppelt met vele systemen (zie onderstaande figuur 1) van klantportalen zoals MijnSVB, medewerkerportalen (front end applicaties voor de primaire processen), uitvoeringssystemen voor de regelingen, correspondentiecreatie- en scanstraatsystemen tot en met een zaakstelsel. Hierbij wordt technisch gebruik gemaakt van diverse koppelvlakken met MQ en SOAP webservices.

Hoofdfuncties van het systeem zijn het opslaan van een informatieobject in een klantdossier, het toevoegen van metadata en het opvragen van informatieobjecten. Het zoeken naar en het onomkeerbaar vernietigen van informatieobjecten is met het huidige systeem niet mogelijk.



Figuur 1: Huidige situatie IT Landschap

Daarnaast heeft het DMS in de huidige situatie eigen front end applicaties voor het tonen van documenten, het annoteren van documenten en voor het indexeren van documenten. Deze zijn geïntegreerd in de medewerkerportalen.

Bijlage 1: Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1.0

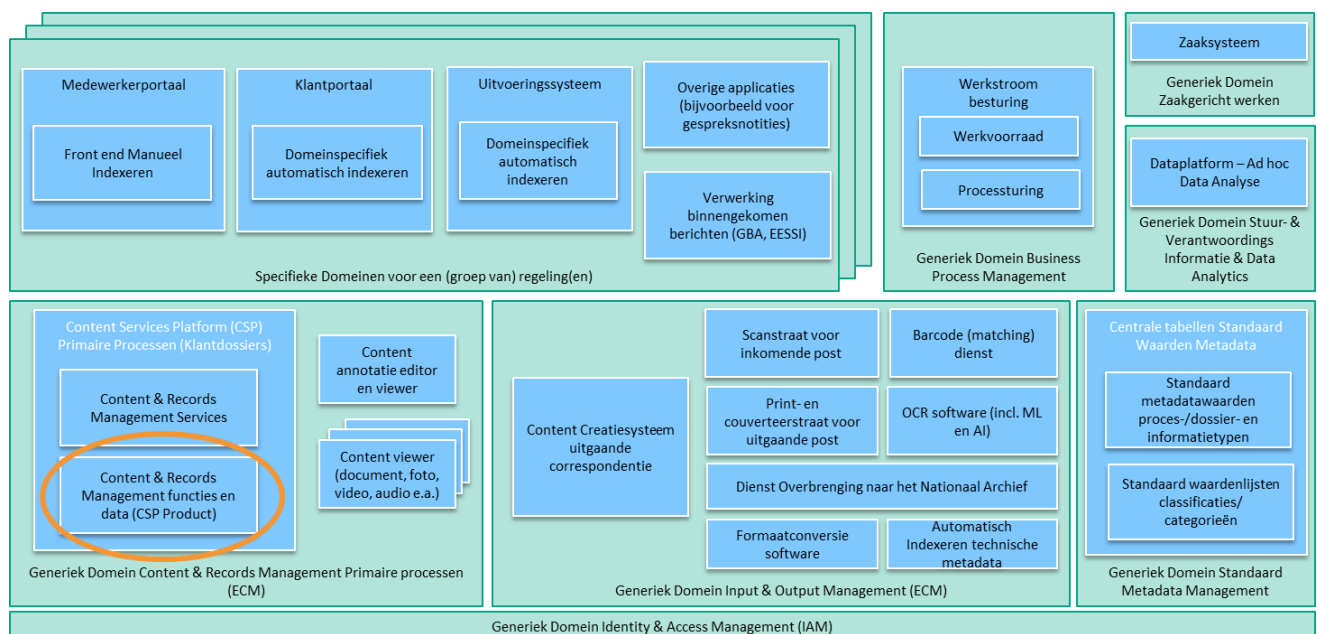
Gewenste situatie

Het nieuwe systeem, gebaseerd op een Content Services Platform (CSP), heeft hoofdzakelijk content- én records management functies in scope voor de duurzame toegankelijkheid van de (semi) ongestructureerde informatieobjecten van de primaire processen van de SVB. Complete en juiste metadata is hierbij onmisbaar.

Het systeem bestaat ten eerste uit een IT services deel, te definiëren en te realiseren door de SVB, voor de interactie met gekoppelde bedrijfssystemen en ten tweede uit een backend deel voor de content en records management functies en de bewaring van de metadata en de content. **Voor het backend deel, oranje omcirkelt in de onderstaande figuur 2 'Toekomstige situatie IT Landschap', zoekt de SVB een CSP product.** Het backend deel moet ontsloten worden via de IT services van de SVB. Hiervoor moet het CSP product de benodigde voorzieningen bieden om de CSP functies ter beschikking te stellen aan de IT services van de SVB. De eindgebruikers werken namelijk niet direct met het CSP, maar via de front-ends van de diverse gekoppelde bedrijfssystemen die via de IT services gekoppeld worden aan het CSP. De enige uitzondering hierop zijn de systeembeheerfuncties voor beheerders, hiervoor moet het CSP wel een front end applicatie bieden.

Het systeem moet voldoet aan de Archiefwet, de AVG en het Nederlandse normenkader Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Naast de hoofdfuncties uit de huidige situatie (opslaan, toevoegen van metadata en opvragen) zal het nieuwe systeem aanvullend zoeken en records management functies bieden zoals starten van de bewaartermijn, opschorten van de vernietiging, verlengen van de bewaartermijn en vernietigen of overbrengen van dossiers inclusief informatieobjecten naar het e-depot van het Nationaal Archief van de Nederlandse Rijksoverheid. Tevens is het CSP, ten behoeve van de datakwaliteit, in staat om te controleren op verplichte metadata en relaties met andere metadata-objecten en op juistheid van waarden bij service aanroepen voor opslaan en muteren en kan het serviceverzoek weigeren met opgave van reden.



Figuur 2: Toekomstige situatie IT Landschap

Bijlage 1: Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1.0

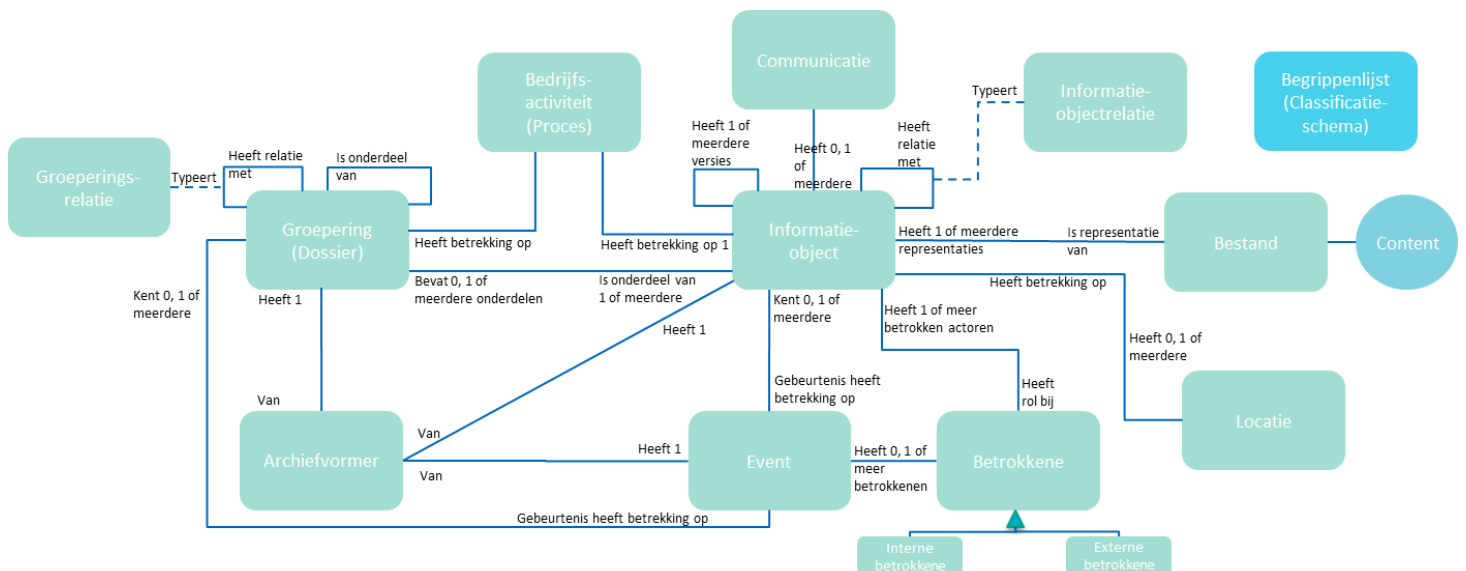
De nieuwe afbakening van het systeem betekent dat de volgende functies buiten het systeem worden belegd:

1. routeren van aanvragen van burgers van een klantportaal zoals MijnSVB naar het uitvoeringssysteem,
2. automatisch indexeren (registreren van metadata),
3. manueel indexeren via workflow
4. front end applicaties voor het indexeren, het tonen van content en het annoteren van content.

Het systeem biedt zijn functies aan via generieke services die voor alle afnemende systemen hetzelfde zijn. Uitgangspunt voor de implementatie van deze services zijn REST-API's. Het systeem ondersteunt daarnaast een bredere set aan (semi) ongestructureerde informatieobjecten omdat de SVB op termijn aanvullende communicatiediensten biedt aan de burger. Voor het telefoniekanaal gaat het momenteel alleen nog om telefoonnotities maar binnen enkele jaren ook om video- en audiobellen, waarvan de opnames ook in het systeem worden opgeslagen. Op langere termijn wordt ook gedacht aan chatconversaties met burgers en mogelijk SMS berichten. Open standaards zijn de norm om interoperabiliteit te borgen.

SVB Metadatamodel

Content- en records management wordt mogelijk gemaakt door een relationeel metadatamodel, te definiëren door de SVB. De database van het CSP moet het SVB metadatamodel in de volgende figuur 3 kunnen implementeren. Dit is een veel rijker datamodel dan in de huidige situatie. Het metadatamodel van de SVB voldoet bovendien aan de Nederlandse Overheidsnorm voor archivering; MDTO (Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie). Op onderdelen is het SVB model verbijzonderd dan wel uitgebreid ten behoeve van de SVB context.



Figuur 3: SVB Metadatamodel

Algemene toelichting.

Ieder lichtgroen metadata-object heeft zijn eigen metadata-attributen. Classificaties kunnen ingesteld worden op zowel 'Groepering' (dossier) als op 'Informatieobject'. Het object 'Content' representeert het feitelijke bestand met de inhoud van het informatieobject. Buiten de scope van dit CSP valt het object 'Locatie'.

Voor een klant (burger of bedrijf), in het model gedefinieerd als 'Externe betrokkene', kunnen meerdere dossiers ('Groepering' in het model), worden aangelegd. Dit in tegenstelling tot de huidige

Bijlage 1: Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1.0

situatie waarin één overkoepelend dossier per klant wordt bijgehouden. Een dossier wordt gevormd op basis van een uitgevoerd proces, vandaar de relatie met 'Bedrijfsactiviteit' in het model. Ook andere type betrokkenen kunnen op basis van hun rol gekoppeld worden, bijvoorbeeld een vertegenwoordiger van een burger. Van een 'Betrokkene' wordt in het CSP een minimale set aan metadata geregistreerd bestaande uit het identificatienummer(s) en de naam van de betrokkene. Daarnaast zijn relaties mogelijk tussen dossiers en tussen informatieobjecten.

Toelichting op specifieke metadata-objecten

Relevante gebeurtenissen met betrekking tot het beheer van de levenscyclus van een informatieobject worden bijgehouden met het 'Event' object. Voorbeelden hiervan zijn de gebeurtenis voor starten van de bewaartermijn, digitalisering van een fysiek stuk, de import van informatieobjecten en een databaseconversie. Met 'Communicatie' wordt de wijze van en het tijdstip van communicatie van een informatieobject vastgelegd. Specifieke gegevens over het contentobject zoals bestandsformaat, omvang en checksum worden vastgelegd in 'Bestand'.

Architectuurvisie op het toekomstig IT landschap waarin het CSP opereert

Naast het nieuwe CSP zijn andere nieuwe systemen en componenten voorzien in het IT landschap van de SVB. De volgende figuur 4 toont de verwachte eindsituatie waarin het CSP met IT services opereert inclusief verwachte systeemkoppelingen, die gedurende een aantal jaren in fases gerealiseerd moet worden. Het CSP moet de getoonde services in de figuur kunnen leveren onafhankelijk van het specifieke systeem dat in de loop van de jaren om deze services vraagt.

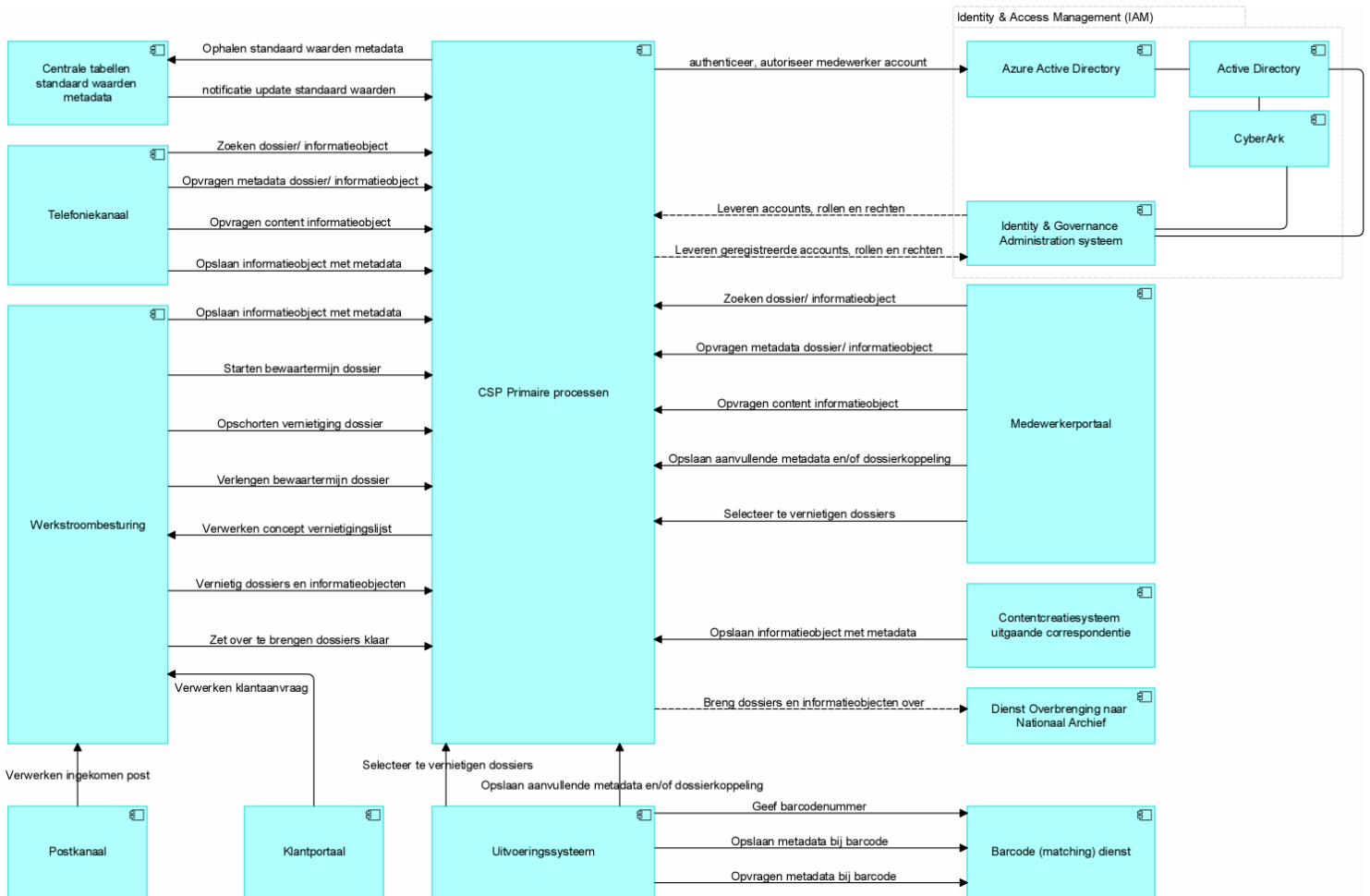
Eén van die onderdelen is Werkstroombesturing. De specifieke werkstroombesturingscomponent binnen het huidige DMS voor manueel indexeren moet vervangen gaan worden door een generieke voorziening Werkstroombesturing, buiten het CSP, die SVB breed inzetbaar is. Dit systeem geeft invulling aan procesautomatisering en aan taakuitvoering met werkvoorraadbeheer voor teams en/of individuele medewerkers.

Een andere nieuwe generieke component is het Centraal tabellensysteem, waarin de standaard waarden van informatieclassificaties en -categorieën en de standaard waarden van metadata voor procestypen en informatieobjecttypen beheerd worden en aan systemen ter beschikking wordt gesteld, waaronder aan het CSP.

Het indexeren (bepalen van de metadata), automatisch en/of manueel, vindt in de toekomstige situatie niet meer plaats door het CSP maar door het kanaal, het uitvoeringssysteem en/of met het medewerkerportaal wanneer informatieobjecten worden gecreëerd, ontvangen of verwerkt. Eén van de benodigde veranderingen hiervoor, is het implementeren van barcode matching als een centrale en generieke barcodedienst ten behoeve van het automatisch indexeren van een teruggestuurd, ingevuld formulier met barcode.

Voor Identity & Governance Administration (IGA), het beheer van accounts, rollen en toegangsrechten, wordt door SVB een nieuw systeem geselecteerd, wat alle type systemen op technologisch vlak kan bedienen via alle gangbare standaards. Het nieuwe CSP moet in staat zijn alle IAM operaties van identificatie, authenticatie, Single Sign On, autorisatie tot en met user provisioning voor systeeminterne gebruikersadministratie op basis van open standaards uit te voeren.

Bijlage 1: Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1.0



Figuur 4: CSP Primaire processen koppelingen

Steekproeven uit te vernietigen dossiers worden overgebracht naar het Nationaal Archief voor permanente bewaring. Het CSP zal hiervoor de betreffende dossiers moeten exporteren in MDTO formaat en ter beschikking stellen aan de Overbrengingsdienst van de SVB.