

## BIJLAGE C: ARCHITECTUURBESCHRIJVING

### *Europese aanbesteding voor Content Services Platform (CSP)*

# Inhoud

|          |                                                                                                                 |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>INLEIDING .....</b>                                                                                          | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>DE HUIDIGE SITUATIE.....</b>                                                                                 | <b>4</b>  |
| 2.1      | ALGEMEEN.....                                                                                                   | 4         |
| 2.2      | IT SERVICES .....                                                                                               | 4         |
| 2.3      | GEAUTOMATISEERDE TAKEN .....                                                                                    | 5         |
| 2.4      | CLASSIFICATIES.....                                                                                             | 5         |
| 2.5      | DATA.....                                                                                                       | 5         |
| <b>3</b> | <b>DOELARCHITECTUUR VOOR HET SYSTEEM.....</b>                                                                   | <b>6</b>  |
| 3.1      | SYSTEEMAFBAKENING .....                                                                                         | 6         |
| 3.2      | SYSTEEMFUNCTIES CONTENT & RECORDS MANAGEMENT.....                                                               | 6         |
| 3.3      | HET CSP ONDERSTEUNT TWEE SCENARIO'S AANGAANDE DE KOPPELING TUSSEN DATA EN<br>ONGESTRUCTUREERDE INFORMATIE ..... | 7         |
| 3.4      | SERVICES EN BACKEND DEELSYSTEMEN .....                                                                          | 8         |
| 3.5      | KOPPELVAKKEN EN IT SERVICES .....                                                                               | 11        |
| 3.5.1    | <i>Gekoppelde systemen .....</i>                                                                                | <i>11</i> |
| 3.5.2    | <i>Content en Records Management Services. ....</i>                                                             | <i>13</i> |
| 3.6      | SECURITY & PRIVACY .....                                                                                        | 15        |
| 3.6.1    | <i>BBN2+ en cloudinfrastructuur .....</i>                                                                       | <i>15</i> |
| 3.6.2    | <i>Medewerker toegang .....</i>                                                                                 | <i>16</i> |
| 3.6.3    | <i>Applicatieve logging en audit-trail.....</i>                                                                 | <i>16</i> |
| 3.6.4    | <i>Security Incident en Event Monitoring (SIEM) .....</i>                                                       | <i>16</i> |
| 3.7      | METADATAMODEL EN ORDENING .....                                                                                 | 16        |
| 3.7.1    | <i>SVB Metadatamodel.....</i>                                                                                   | <i>16</i> |
| 3.7.2    | <i>Dossiervorming .....</i>                                                                                     | <i>17</i> |
| 3.7.3    | <i>Metadata-objecten.....</i>                                                                                   | <i>18</i> |
| 3.7.4    | <i>Classificaties en categorieën.....</i>                                                                       | <i>19</i> |
| 3.8      | STANDAARDS.....                                                                                                 | 20        |
| <b>4</b> | <b>IMPLEMENTATIE KORTE EN (MIDDEL)LANGE TERMIJN .....</b>                                                       | <b>23</b> |
| 4.1      | INLEIDING .....                                                                                                 | 23        |
| 4.2      | EISEN VOOR DE KORTE TERMIJN .....                                                                               | 23        |
| 4.3      | EISEN VOOR DE (MIDDEL)LANGE TERMIJN.....                                                                        | 25        |
| <b>5</b> | <b>BIJLAGEN .....</b>                                                                                           | <b>26</b> |
| 5.1      | BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN .....                                                                                  | 26        |
| 5.2      | ARCHITECTUUR USE CASES .....                                                                                    | 27        |

# 1 INLEIDING

In dit document worden de architectuurskaders gegeven voor de verwerving van een Content Services Platform (CSP) oplossing ter ondersteuning van de primaire processen van de SVB. Dit bestaat uit de architectuurvisie voor de CSP oplossing beschreven in de Doelarchitectuur, standaards waaraan de CSP oplossing moet voldoen, implementatieskaders voor de korte termijn (het project), de verdere realisatie van de doelarchitectuur op de (middel)lange termijn en een beschrijving van de huidige situatie die deels nog terugkomt in de korte termijn implementatie.

Voor de primaire processen van de SVB wordt het klant dossier 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 onderliggend DMS wordt vervangen door de te verwerven CSP oplossing.

## 2 DE HUIDIGE SITUATIE

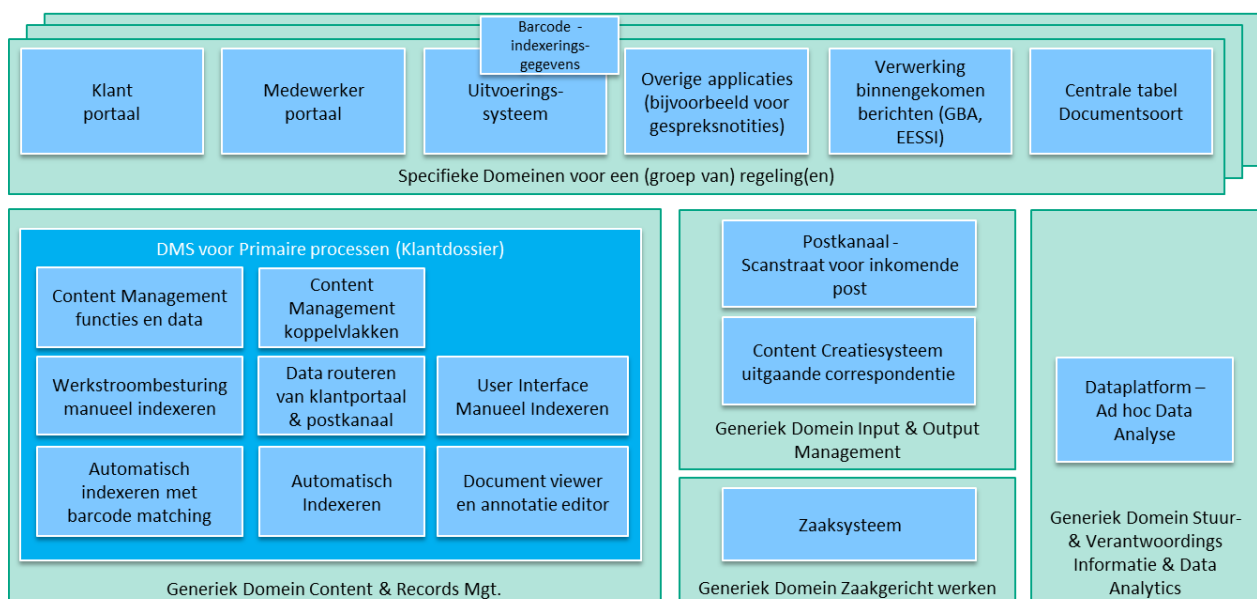
### 2.1 Algemeen

Het huidige DMS heeft momenteel (mei 2023) 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 de volgende 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.



Daarnaast heeft het huidige DMS 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.

### 2.2 IT services

Het huidige DMS kent in het algemeen de volgende vier acties, die via de webservice genaamd dossiersService, in verschillende varianten aan verschillende afnemers geleverd worden:

1. opslaan document
2. muteer metadata
3. ophalen document
4. ophalen dossier overzicht
5. vernietigen dossier of documenten verbonden aan een regeling van een klant

## **2.3 Geautomatiseerde taken**

Periodiek draaien een aantal geautomatiseerde taken waaronder bijvoorbeeld voor het koppelen van documenten aan dossiers en het scannen van barcodes.

## **2.4 Classificaties.**

Het huidige DMS kent geen classificaties. Wel de categorieën Documentsoort en Briefcode.

## **2.5 Data**

Per klant zijn meerdere dossiers mogelijk op basis van type regeling of wetscluster (meerdere type regelingen), bijvoorbeeld AxW dossier (zoals bijvoorbeeld voor de AOW en AKW regelingen), PGB dossier en TSB dossier. Het huidige model biedt geen ondersteuning voor relaties tussen dossiers en tussen informatieobjecten.

Aan een informatieobject (Document in het huidige model) kunnen wel meerdere bestanden (bijlagen) gekoppeld worden. Een hoofddocument heeft in dat geval één of meerdere bijlagen. Deze koppeling kan alleen als het hoofddocument en de bijlagen in één opdracht worden opgeslagen.

Een document kan aan meerdere klantdossiers gekoppeld worden. Het model kent als metadata-objecten Dossier en Document, waarbij Document een set aan metadata heeft en Dossier nagenoeg geen. In het huidige model kan een document ook aan meerdere regelingen (of wetten) gekoppeld zijn. Dit is geïmplementeerd voor het vernietigingsproces in het kader van AVG/Archiefwet.

## 3 DOELARCHITECTUUR VOOR DE CSP OPLOSSING

### 3.1 Systeemaafbakening

De te verwerven Content Services Platform (CSP) oplossing beheert als bron de dossiers, de (semi) ongestructureerde informatieobjecten<sup>1</sup> en de bijbehorende metadata voor de externe dienstverlenende of de primaire processen voor de klanten, burgers en bedrijven, geleverd door de organisatieonderdelen Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV) en Dienstverlening Zorg en Welzijn (DZW) inclusief de juridische processen en handavingsprocessen aangaande de klanten.

Dit CSP is niet bedoeld voor het beheer van (semi) ongestructureerde informatie van de volgende bedrijfsprocessen:

1. Ondersteunende processen:
  - i. Interne dienstverlenende processen.
  - ii. Veranderprocessen.
  - iii. Beleidsvormende processen.
2. Besturende processen (tactisch en strategisch)

### 3.2 Systeemfuncties Content & Records Management

Om de complete levenscyclus van een informatieobject inclusief de records management eisen uit hoofde van de bedrijfsvoering van de externe dienstverlening en informatiewet- en regelgeving zoals AVG, UAVG en de Archiefwet te kunnen ondersteunen moet de CSP Oplossing de volgende functies vervullen:

1. de content management functies zoals opslaan<sup>2</sup> van (semi) ongestructureerde informatieobjecten,
2. de metadata functies zoals opslaan van metadata en leggen van koppelingen/relaties tussen metadata-objecten volgens het SVB metadatamodel,
3. de records management functies zoals starten van de bewaartermijn, opschorten van de vernietiging, verlengen van de bewaartermijn en vernietigen of exporteren en vernietigen in het kader van overbrengen. Steekproeven uit te vernietigen dossiers worden overgebracht naar het e-depot van het Nationaal Archief (NA) voor permanente bewaring. Het CSP zal hiervoor de betreffende dossiers en informatieobjecten inclusief metadata moeten exporteren in MDTO formaat (een XML profiel formaat van de Nederlandse overheidsnorm voor duurzaam toegankelijke informatie MDTO<sup>3</sup>) en ter beschikking stellen aan de SVB Dienst Overbrenging naar NA,
4. Toegankelijkheidsfuncties voor bijvoorbeeld zoeken naar en opvragen van dossiers en/of informatieobjecten,
5. Beveiligen van specifieke dossiers en informatieobjecten op basis van beleidskaders voor gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens en andere type vertrouwelijke dossiers en informatieobjecten,
6. Documenteren van activiteiten, separaat voor functionele en IT technische activiteiten, door logging en bijhouden van een audit trail,

---

<sup>1</sup> Exclusief Web Content Management (WCM).

<sup>2</sup> Weergeven van informatieobjecten is buiten het systeem gepositioneerd bij content viewers die door frontend systemen gebruikt en/of geïntegreerd worden.

<sup>3</sup> Zie voor meer informatie de paragraaf over het SVB metadatamodel in het hoofdstuk Metadatamodel en ordening.

7. Aanmaken van simpele operationele rapportages zoals lijsten over dossiers, metadata en informatieobjecten in het CSP voor informatiebeheer-activiteiten en/of functioneel beheeractiviteiten. Complexere en/of uitgebreide rapportages, operationeel, tactisch en strategisch, moeten via het Dataplatform aangemaakt worden,
8. Exporteren van metadata en informatieobjecten (de content):

*Export tbv. Ad hoc data-analytics*

Op verzoek van de business kan een verzameling informatieobjecten inclusief metadata aangaande de primaire dienstverlening voor burgers en bedrijven ter beschikking worden gesteld door het CSP primaire processen aan de data-analytics omgeving op het dataplatform van de SVB voor bijvoorbeeld onderzoek naar de klantcommunicatie.

*Export ten behoeve van rapportages.*

Leveren van de metadata over dossiers en informatieobjecten aan het Dataplatform (een datawarehouse platform inclusief PowerBI) voor rapportages op het vlak van sturing, monitoring en beheer die afdelingen informatie geven over de status van dossiers en informatieobjecten. Dit kan in de vorm van data en in de vorm van rapporten verstrekt worden, bijvoorbeeld:

- rapportage aangaande vullingsgraad van metadata
  - rapportage aangaande loshangende informatieobjecten
  - Standaard kwantitatieve en/of statistische rapportage bijvoorbeeld voor beheer en kostendoorbelasting
  - Vernietigingsrapportages
9. Beheren en onderhouden van het Metadatamodel – metadata-objecten en metadata-elementen.

### **3.3 Het CSP ondersteunt twee scenario's aangaande de koppeling tussen data en ongestructureerde informatie**

In het algemeen geldt het principe Archiveren 'by design'. Informatieobjecten vallen vanaf het begin onder een records management regime. Het beheren van informatieobjecten en dossiers als records moet gedurende de gehele levenscyclus ondersteund worden door dossiervorming, verbinden van metadata inclusief classificaties aan dossiers en aan informatieobjecten en door activiteiten als het starten van de bewaartermijn en het vernietigen of overbrengen van dossiers.

Hoe dit in de praktijk wordt ingericht is mede afhankelijk van de volgende twee te ondersteunen scenario's.

#### **Data en ongestructureerde informatie zijn gekoppeld– het reguliere scenario.**

Voor de situatie van een uitvoeringssysteem met gestructureerde gegevens en bewaring van gerelateerde ongestructureerde informatieobjecten in het CSP, heeft het uitvoeringssysteem de regie over retentie en vernietiging. Dit geldt voor regelingen als bijvoorbeeld AOW, VV (Vrijwillige Verzekering) en PGB. Het beheer van de bewaartermijn of vernietigingstermijn inclusief de concrete looptijd van een geval wordt uitgevoerd met het uitvoeringssysteem.

#### **Data en ongestructureerde informatie zijn niet gekoppeld – scenario voor afwijkende situaties.**

In geval van een regeling zonder koppeling tussen de gestructureerde gegevens en de ongestructureerde informatieobjecten heeft het CSP de regie over retentie en vernietiging. Het beheer over de bewaartermijn en de looptijd van een geval wordt uitgevoerd met het CSP. Dit kan potentieel

het geval zijn voor kleine regelingen waarvoor geen compleet uitvoeringssysteem beschikbaar is maar alleen een eenvoudig generiek front end systeem voor beheer van documenten door medewerkers in het CSP. Bijvoorbeeld voor regelingen waarvan documenten van bijvoorbeeld shared drive gemigreerd moeten worden naar het CSP.

Dit betekent dat het CSP voor deze uitzonderingssituaties een uitgebreidere set aan records management diensten moet leveren naast de andere diensten aan dit front end systeem:

- Starten van de bewaartermijn
- Opschorten vernietiging
- Verlengen van de bewaartermijn
- Selecteren (bepalen) van de te vernietigen dossiers
- Selecteren (markeren) van over te brengen dossiers op basis van input
- Exporteren van over te brengen dossiers
- Vernietigen van dossiers

### **3.4 Services en backend deelsystemen**

#### **Het systeem.**

In de primaire processen van de Sociale Verzekering- en Zorg & Welzijn regelingen worden informatieobjecten in geautomatiseerde en gestandaardiseerde IT ketens uitgewisseld en na creatie of ontvangst voorzien van metadata al dan niet automatisch (met extractie) en/of handmatig en doorgaans direct in het CSP opgeslagen.

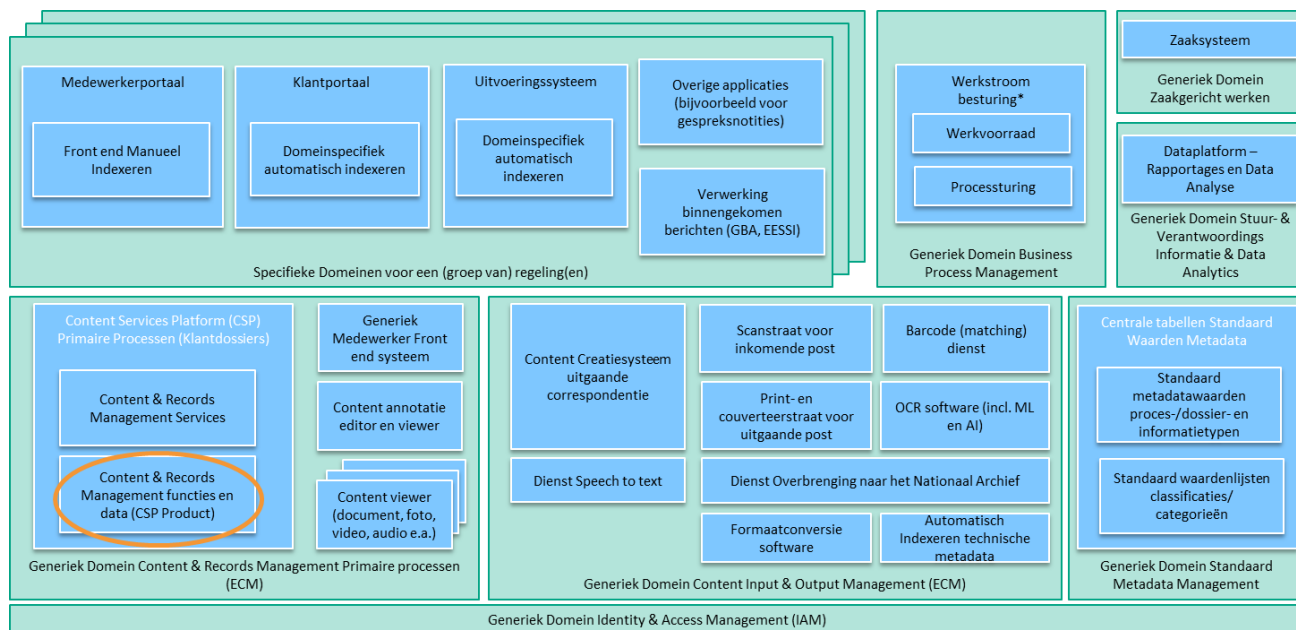
Het systeem bestaat hierom uit:

1. een generiek IT services deelsysteem, te definiëren en te realiseren door de SVB, voor de ontsluiting van de systeemfuncties aan de gekoppelde bedrijfssystemen van zowel DZW als DSV, en
2. een backend deelsysteem voor de content en records management systeemfuncties en de bewaring van de metadata en de content.

Uitgangspunt voor de implementatie van de generieke IT services zijn REST-API's die via het integratieplatform (API Gateway) van de SVB worden aangeboden. Voor het backend deelsysteem, oranje omcirkeld in de volgende figuur 1 'Toekomstig IT Landschap', wordt een standaard en volwassen CSP product uit de markt verworven. Wat betekent dat het product invulling moet geven aan deze architectuur en aan de gestelde requirements. Het backend-deel moet ontsloten worden via de IT services van de SVB. Hiervoor moet het CSP product de benodigde voorzieningen bieden, bijvoorbeeld libraries en koppelvlakken, om de CSP systeemfuncties 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.

#### **Beheerderportaal.**

De enige uitzondering hierop zijn de systeembeheerfuncties voor beheerders, hiervoor moet het CSP wel een front-end applicatie bieden.



Figuur 1 Toekomstig IT landschap

### Systeeminrichting voor video en audio.

Vanwege aanvullende niet functionele eisen op het vlak van omvang van bestanden kunnen video en grote audiobestanden eventueel in een gespecialiseerd deelsysteem van het totale CSP worden gerealiseerd, waarbij deze wel toegankelijk zijn via de gemeenschappelijke services en functies ten behoeve van de vereiste ordening (dossiervorming) en vindbaarheid. Naar de gebruiker/het afnemend systeem toe wordt één overkoepelend systeem via de services geboden, ongeacht hoe/waar de informatieobjecten zijn opgeslagen.

Video's stellen ook extra eisen aan het raadplegen ervan ten opzichte van een document. Het bekijken via een videospeler door allereerst het complete videobestand op te halen, kan te veel tijd vragen vanuit het gebruikersperspectief. Het alternatief is het streamen van de video, waardoor het afspelen kan plaats vinden terwijl de video verder geladen wordt. Een ander aspect is het vooruit- en achteruitspoelen van de video of het springen naar een bepaald tijdstip in de video. Dit is een andersoortige dienst die een gespecialiseerd deelsysteem vraagt met een gespecialiseerde service voor streamen van video. Voor omvangrijke audiobestanden geldt hetzelfde.

### Concept versies van informatieobjecten.

In de huidige situatie worden alleen definitieve informatieobjecten, zoals een ontvangen of uitgaande klantcorrespondentie, aangeboden aan het CSP voor bewaring en ontsluiting. In de toekomst kan het ook noodzakelijk zijn, voor het doel van verantwoording, om conceptversies (historie) te bewaren. Hierbij moet wel efficiënt omgegaan worden met 'afgedankte' kladversies, d.w.z. verwijdering ervan. Het CSP ondersteunt dus meerdere versies van een informatieobject.

Voor creatie en bewerking van concepten (uitgaande klantcorrespondentie, interne notities, verslagen) is directe toegang (via de IT services) tot het informatieobject nodig. Idealiter ondersteunt contentcreatiesoftware hiervoor het ophalen van een concept informatieobject uit het generieke CSP.

In het algemeen moeten informatieobjecten, onderhanden(klad)/concept/definitief in het CSP bewaard, bewerkt en opgevraagd kunnen worden, zodat een andere documentopslag voorziening niet meer nodig is en er slechts één bron is voor klantdossiers. Het CSP is ingericht om aan eisen uit hoofde

van bedrijfsvoering, informatiebeveiliging, privacy bescherming en records management te voldoen. Voorwaarde hierbij is het gebruik van de services van het CSP.

### **Brede ondersteuning van formaten.**

Content en Records Management moet alle type ongestructureerde informatieobjecten kunnen ondersteunen. Het systeem ondersteunt een bredere set aan (semi) ongestructureerde informatieobjecten van documenten, foto t/m e-mail, audio, video, chat en text, omdat de SVB op termijn aanvullende communicatiediensten biedt aan de burger als invulling van de omnichannel strategie. 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<sup>4</sup> zijn de norm om interoperabiliteit op het vlak van formaten en duurzame toegankelijkheid te borgen.

### **Verhogen van de datakwaliteit.**

Om de bedrijfsvoering en de Archiefwet voor duurzame toegankelijkheid correct te kunnen ondersteunen moet de datakwaliteit op orde zijn. Hiertoe borgt het systeem de kwaliteitseisen aan (semi) ongestructureerde informatie. Het systeem controleert een nieuw informatieobject (bij ontvangst) op o.a. compleetheid van metadata zoals verplichte metadata, koppeling met andere metadata-objecten zoals een dossier en de betrokkenen bij het informatieobject, juistheid van de waarden van metadata en op bestandsformaat. Oneigenlijk gebruik van metadata-velden moet voorkomen worden door enerzijds juistheid van waarden zo veel als mogelijk af te dwingen en anderzijds door heldere definities van metadata.

Dit moet op verschillende vlakken geïmplementeerd worden. Het logisch metadatamodel gecombineerd met extra logica voor (complexe) bedrijfsregels kan hierin een deel van de oplossing bieden. Automatisch indexeren verhoogt aanzienlijk de datakwaliteit, bijvoorbeeld via de barcodedienst, via de centrale tabellen standaard waarden metadata en door de vaststelling van metadata in het bedrijfsproces zowel in het kanaal als in het uitvoeringssysteem. Ook in het services deel van het systeem moet hier rekening mee worden gehouden; in de services definities en mogelijk via validatielogica. Het serviceverzoek kan geweigerd worden met opgave van reden zoals ontbrekende verplichte velden. Daarnaast kan het CSP signaleren dat metadata aangevuld en/of de dossierkoppeling gelegd moet worden.

Het streven moet zijn om informatie en gegevens direct en in één keer correct vast te leggen. Dit vraagt tevens om maatregelen aan de kant van de gekoppelde bedrijfssystemen; namelijk de juiste ondersteuning om de vastlegging in één keer juist en snel uit te voeren ten einde nieuwe dataschuld te voorkomen.

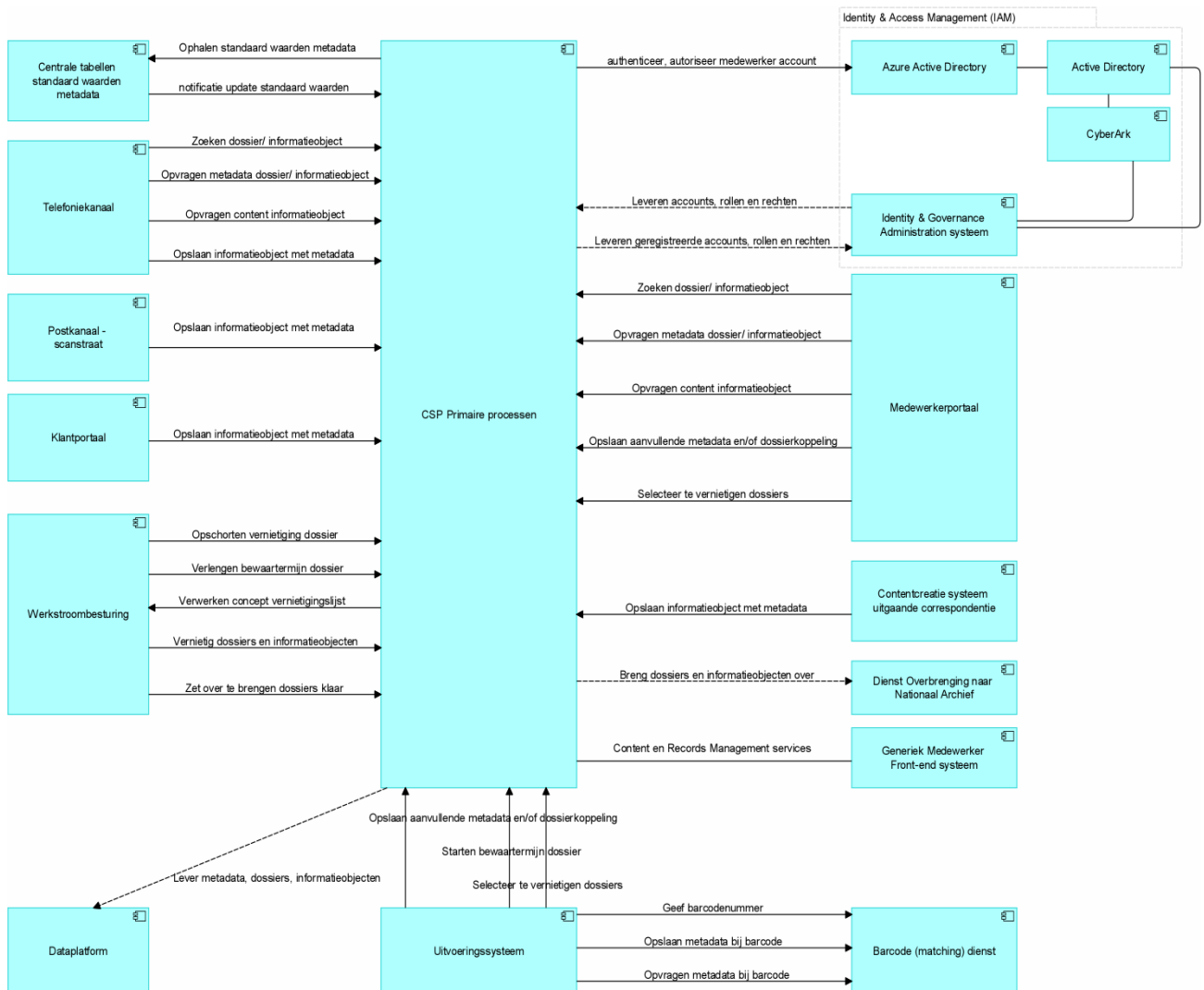
---

<sup>4</sup> Zie het onderdeel Standaards voor de minimaal te ondersteunen formaten.

## 3.5 Koppelvlakken en IT services

### 3.5.1 Gekoppelde systemen

De volgende figuur toont de verwachte eindsituatie waarin het CSP met IT services opereert inclusief verwachte systeemkoppelingen, die gedurende een aantal jaren in fases (plateaus) gerealiseerd moet worden. De figuur geeft de functionele architectuur weer; technologische of infrastructurele onderdelen zoals een OpenShift platform of een integratieplatform zoals een API gateway worden niet getoond. In de technische architectuur zullen alle koppelingen met SVB systemen middels het OpenShift platform en integratieplatform gekoppeld 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.

Figuur 2 Visie CSP koppelingen (Functionele architectuur zonder technische componenten zoals het SVB integratieplatform)

#### *Centrale tabellen standaard waarden metadata.*

Standaard classificatie- en categoriegegevens en standaard waarden zoals bewaartermijn, waardering en classificatiewaarden voor proces-/dossier-/informatieobject-typen worden overgenomen van het systeem 'Centrale tabellen standaard waarden metadata' waarin deze worden beheerd. Dit betekent dat wijzigingen in of nieuwe standaard categorie/classificatiegegevens alleen via dit tabellensysteem als de bron voor deze gegevens verwerkt worden.

#### *Werkstroombesturing.*

Het generieke, SVB breed inzetbare, functionele systeem of platform Werkstroombesturing regisseert een proces, zet een taak door aan het juiste team en/of medewerker, automatiseert een proces door koppelingen met systemen en kan voor een medewerker alle werkvoorraad, regeling of bedrijfsproces overstijgend, inzichtelijk maken en aanbieden. Zo kan het de workflow van een gevalsbehandeling<sup>5</sup> ondersteunen waaronder bijvoorbeeld de handmatige indexering van een informatieobject.

#### *Dataplatform (datawarehouse en PowerBI).*

Dit systeem levert rapportage diensten voor sturing, monitoring en beheer die afdelingen informatie geven over de status van dossiers en informatieobjecten. Daarnaast levert dit systeem data analytics diensten.

#### *Identity & Access Management (IAM).*

Azure Active Directory.

Zie de paragraaf Medewerker toegang.

#### *CyberArk en SmartAIM voor beheeraccounts.*

De toegang tot high privileged accounts voor uitgebreide of totale rechten tot een systeem, zoals beheeraccounts, wordt beheerd voor de uitgifte van een wachtwoord in een Privileged Access Management applicatie zoals CyberArk. Dit kan naast applicatiebeheer ook gaan gelden voor Informatiebeheer afhankelijk van de gekozen beheerorganisatie voor het CSP. De koppeling van een gebruikersaccount aan een high privileged account wordt aangestuurd vanuit de huidige Identity Governance Administration applicatie SmartAIM.

#### *Dienst overbrenging naar het Nationaal Archief.*

Steekproeven uit te vernietigen dossiers worden overgebracht naar het Nationaal Archief (NA) voor permanente bewaring. Het CSP zal hiervoor de betreffende dossiers moeten exporteren in MDTO formaat (een XML profielformaat) en ter beschikking stellen aan de SVB Dienst Overbrenging naar NA.

#### *Generiek medewerker front end systeem.*

Een generiek maar simpel front end systeem, aangesloten op de services van het CSP, kan nodig zijn voor eindgebruikers (medewerkers) voor het beheer van de levenscyclus van dossiers en informatieobjecten in uitzonderingssituaties. Dit zijn situaties waarin er geen relatie (meer) bestaat tussen de data en de ongestructureerde informatieobjecten of wanneer de ongestructureerde informatieobjecten geen gestructureerde gegevens als tegenhanger hebben. Een voorbeeld zijn de documenten van een kleine regeling die nog op een netwerkschijf staan, maar gemigreerd moeten worden naar het CSP.

#### *Barcode (matching) dienst*

Uitgaande klantcorrespondentie met het verzoek aan de klant bepaalde informatie op te sturen aan de SVB, bijvoorbeeld via een formulier, wordt voorzien van een barcode. Via de barcode is de door de klant opgestuurde informatie te herleiden naar de oorspronkelijke aanleiding; een aanvraag/zaak/gevalsbehandeling en kan dus alle correspondentie aangaande een specifieke zaak gekoppeld worden aan het betreffende dossier.

---

<sup>5</sup> Het werk dat gedaan moet worden om de gevolgen van een klantgebeurtenis te verwerken.

Het uitvoeringssysteem vraagt hiervoor de generieke barcodedienst om een uniek barcodenummer voor de aan te maken correspondentie. Deze wordt meegegeven door het uitvoeringssysteem aan het contentcreatiesysteem voor plaatsing van het nummer en de streepjescode op de uitgaande correspondentie. Het Uitvoeringssysteem geeft de barcodedienst de opdracht om bij het barcodenummer een aantal metadata te bewaren waaronder het klantnummer en het dossiernummer voor matching met de inkomende correspondentie.

### **3.5.2 Content en Records Management Services.**

Er worden verschillende categorieën IT services aangeboden door het IT services deelsysteem. Deze moeten door de systeemfuncties van het CSP product (het backend deelsysteem) worden gefaciliteerd. Een belangrijk aspect hierbij is het afdwingen van datakwaliteit; er mogen geen loshangende objecten bestaan en metadata moet minimaal ten aanzien van de verplichte metadata-attributen gevuld zijn. Zie in de bijlagen het onderdeel Architectuur use cases waarin deze services gebruikt worden.

De services definities of API's, volgens open standaards, moeten zowel helderheid geven over het gebruik van de services als uniformiteit afdwingen om juist gebruik van de services te borgen teneinde juiste en complete gegevens te verkrijgen als te kunnen verstrekken. De services definities maken juist gebruik van het metadata-objectenmodel mogelijk door uniformering en standaardisering.

#### *Search services*

Generieke services voor het vinden van dossiers en/ of informatieobjecten die aan de selectiecriteria (metadata) voldoen, waaronder ook contextobjecten als betrokkenen.

#### *Dossier services*

Generieke en gestandaardiseerde services voor het verwerken van dossiers en de koppelingen met informatieobjecten:

1. creëren, aanpassen van metadata en raadplegen van dossiers.
2. koppelen, ontkoppelen van gerelateerde dossiers of informatieobjecten.

Zie voor vernietigen de records management services.

Bij het creëren of aanpassen van een dossier wordt altijd gecontroleerd of de metadata compleet is t.a.v. verplichte attributen (bij voorkeur afgedwongen in de servicedefinitie) en eventueel of correcte waarden (juistheid) zijn opgegeven. Bovendien wordt gecontroleerd op potentiële doublure, bijvoorbeeld een reeds aanwezig dossier (bijvoorbeeld met het GVB gevalsbehandelingsnummer) of contextobject (bijvoorbeeld voor burgers aan de hand van het GVA klantnummer). Om terugkoppeling te kunnen geven aan het bedrijfssysteem over de verwerking en de uitgevoerde validatie, wordt uitgegaan van vraag en antwoord services. Dit geldt ook voor de verwerking van informatieobjecten. Aanpassingen en verwijderingen worden gelogd.

#### *Informatieobject services*

Generieke en gestandaardiseerde services voor het verwerken van informatieobjecten:

1. creëren, aanpassen en raadplegen van (versies van) informatieobjecten. Afhankelijk van de status van de levenscyclus van het informatieobject is aanpassen niet beschikbaar. Wanneer

een informatieobject definitief is, zijn inhoudelijke aanpassingen niet meer mogelijk<sup>6</sup>. Zie voor vernietigen de records management services.

2. creëren, aanpassen en raadplegen van annotaties op informatieobjecten. Annotaties zijn hierbij gekoppeld aan een informatieobject.
3. beheren van directe relaties met andere informatieobjecten die onderdeel zijn van het informatieobject zoals bijlagen of beheren van gerelateerde informatieobjecten
4. Raadplegen van video. Een specifieke service om video en wellicht ook grote audiobestanden te streamen, zodat de gebruiker online de video kan bekijken.

Bij het creëren van een informatieobject dient ook de koppeling naar een dossier gelegd te worden (toegankelijkheid/archiveren by design). Van een informatieobject kan ook opgevraagd worden met welke dossiers het informatieobject een relatie heeft.

Bij het creëren of aanpassen van een informatieobject wordt altijd gecontroleerd of de metadata compleet is t.a.v. verplichte attributen (bij voorkeur afgedwongen in de servicedefinitie) en eventueel of correcte waarden zijn opgegeven.

### *Records Management services*

Generieke en gestandaardiseerde services voor de duurzame bewaring, toegankelijkheid en het beëindigen van de bewaring van dossiers en informatieobjecten:

1. Service voor het selecteren en markeren<sup>7</sup> van te vernietigen dossiers op basis van een aangeboden lijst met dossiers.
2. Service voor het markeren van over te brengen dossiers op basis van een aangeboden lijst met dossiers.
3. Service voor het exporteren van over te brengen dossiers.
4. Service voor het definitief vernietigen van dossiers.

Additionele Records management services voor uitzonderingssituaties waarin er geen relatie is tussen de ongestructureerde informatieobjecten en data in een uitvoeringssysteem. Zie voor meer informatie de eerdere paragraaf over de twee scenario's aangaande de koppeling tussen data en ongestructureerde informatie:

1. Service voor het starten van de bewaartermijn. Voor dossiers/ informatieobjecten waarvoor een situatie of gebeurtenis in de toekomst moet optreden die als trigger dient voor het starten van de bewaartermijn, wordt via deze service de bewaartermijn gestart.
2. Service voor het opschorten van vernietiging van dossiers/ informatieobjecten.
3. Service voor het verlengen van de bewaartermijn voor dossiers/ informatieobjecten.
4. Service voor het selecteren en markeren van te vernietigen dossiers, waarvan de waardering 'Vernietigen' is en de bewaartermijn verlopen is.

### *Beheer services*

---

<sup>6</sup> Wanneer een informatieobject als record geldt is de content (inhoud) en veel van de metadata bevroren, d.w.z. deze mogen niet meer gewijzigd of verwijderd worden. Dit is het geval als de status definitief is of wordt. Alleen bepaalde metadata kan nog onder bepaalde autorisatie aangepast worden zoals waardering en bewaartermijn.

<sup>7</sup> Markeren is nodig om de gemaakte selectie nog te kunnen beoordelen en om uit deze selectie een steekproef voor overbrenging naar NA te kunnen trekken. Zie de use cases vernietigen.

Notificatie services: Services die de werkprocessen een signaal geven over de status van dossiers en informatieobjecten; bijvoorbeeld status van metadata qua compleetheid. Deze services kunnen een workflow of case starten voor de uitvoering van een taak.

## 3.6 Security & Privacy

### 3.6.1 BBN2+ en cloudinfrastructuur

#### BBN2+.

De te verwerven CSP oplossing moet voldoen aan Basis Beveiliging Niveau BBN2+<sup>8</sup> op basis van het SVB Privacy & Security (SPS) beleid<sup>9</sup>, vanwege de classificatie van de primaire processen die door het CSP worden ondersteund. In deze processen worden namelijk onder meer gevoelige en bijzondere persoonsgegevens van burgers beheerd. Wat betekent dat aanvullende maatregelen getroffen moeten worden ten opzichte van het standaard BBN2 niveau uit de BIO, waaronder bijvoorbeeld gedegen functie- en autorisatiescheiding en bescherming van de data in ruste en in transport met encryptie.

Qua bijzondere persoonsgegevens betreft het gezondheidsgegevens en medische gegevens. Bij gezondheidsgegevens gaat het met name om gezondheidsindicaties over burgers, bijvoorbeeld het zijn van een budgethouder in het kader van de regeling PGB of het aanmerking komen voor een TSB<sup>10</sup> regeling en declaraties van PGB budgethouders of het doen van een TSB uitkering. Daarnaast verwerkt SVB in een aantal gevallen ook medische gegevens; medische dossiers en documenten.

#### Cloud.

BBN2+ geclassificeerde gegevens mogen niet in een public cloud beheerd worden, tenzij aan de aanvullende maatregelen wordt voldaan<sup>11</sup>. De data en het systeem mogen bijvoorbeeld alleen toegankelijk zijn voor de SVB. Dit vereist encryptie waarbij de encryptiesleutels beheerd worden door de SVB én alleen toegankelijk zijn voor de SVB. De SVB beschikt echter nog niet over deze capability; beleid voor sleutelbeheer is in ontwikkeling en de organisatie is hier nog niet op ingericht. Daarnaast vereist de SVB dat de uitrol van updates en nieuwe releases van de Oplossing uitsluitend in overleg tussen SVB en Opdrachtnemer ingepland en uitgevoerd zal worden. Dit betekent dat de te verwerven CSP oplossing dient te worden gehost op een private cloud oplossing van een leverancier en/of een Enterprise Service Cloud dienstverlener<sup>12</sup>.

Het totaalsysteem bestaat uit twee delen zoals eerder beschreven; het IT services deel en het backend deel geïmplementeerd met een oplossing uit de markt. Het IT services deel wordt applicatief beheerd en onderhouden door de SVB. Voor het backend deel zijn verschillende scenario's denkbaar waarbij het afnemen van software als een dienst, informatiebeveiliging en privacybescherming en wendbaarheid voor de SVB te overwegen factoren zijn.

---

<sup>8</sup> BBN2+ is een SVB BBN niveau dat staat voor BBN2 inclusief aanvullende maatregelen.

<sup>9</sup> Het SPS beleid is gebaseerd op het standaard Overheidsbrede BIO beleid.

<sup>10</sup> Regeling Tegemoetkoming Stoffen gerelateerde Beroepsziekten.

<sup>11</sup> Beleid is dat bijzondere en gevoelige persoonsgegevens niet in een public cloud bewaard mogen worden, zolang aanvullende maatregelen als dubbele encryptie, met encryptiesleutels beheerd door de SVB en niet in bezit van de leverancier, niet realiseerbaar zijn.

<sup>12</sup> Een ander scenario is onderscheid maken in de opslag van de metadata en in de opslag van de informatieobjecten zelf, maar dit hangt af van de architectuur en diensten van het CSP product.

### 3.6.2 Medewerker toegang

Content in het CSP primaire processen is dus per definitie privacygevoelig. Toegang tot de klantdossiers door de medewerkers van de SVB, zal niet alleen op applicatieniveau maar ook op eindgebruikerniveau geregeld moeten worden via business rollen in de algemene IAM voorzieningen. Hiertoe worden de identificatiegegevens van de medewerker gepropageerd vanuit de aanroepende applicatie, zodat het CSP de gebruiks- of autorisatierechten kan ophalen uit de gebruikersadministratie. Een medewerker heeft aanvullend alleen toegang tot die klantdossiers/zaakdossiers en/of informatieobjecten waarvoor hij geautoriseerd is. Hiertoe kan in aanvulling op de centrale gebruikersadministratie van de SVB, indien nodig, gebruik worden gemaakt van de mogelijkheden voor aanvullende detailtoegangsrechten in de gebruikersadministratie van het CSP gebaseerd op metadata als type dossier, regeling, proces en mogelijk zelfs type informatieobject.

#### *Identiteiten en rechtenbeheer.*

Het nieuwe CSP moet in staat zijn alle Identity & Access Management (IAM) operaties van identificatie, authenticatie, Single Sign On, autorisatie tot en met user provisioning voor systeeminterne gebruikersadministratie uit te voeren met de IAM voorzieningen van de SVB, het Identity & Governance Administration (IGA) systeem en Azure AD, op basis van open standaards<sup>13</sup>.

Accounts voor administrators en voor vergelijkbare brede rollen met uitgebreide rechten worden uitgegeven via de Privileged Access Management (PAM) voorziening van SVB.

### 3.6.3 Applicatieve logging en audit-trail

Als BBN2(+) maatregel worden toegang tot en het gebruik (dat wil zeggen opvoer-, muteer, raadpleeg- en verwijderacties op informatie) van het CSP, inclusief beheeracties gelogd. Mutaties en verwijderingen op records (dossiers, informatieobjecten) worden vastgelegd (dat wil zeggen de oude en de nieuwe waarde van de metadata) in een audit trail.

Voor sommige beheeractiviteiten moeten mutaties worden vastgelegd in een audit trail, zoals mutaties in de configuratie, in het metagegevensschema en indien ze in het CSP worden opgeslagen mutaties in de stamgegevens zijnde de standaard waarden voor informatieclassificaties, categoriseringclassificaties en de standaard waarden van classificaties voor proces-, dossier- en informatieobjecttypen.

### 3.6.4 Security Incident en Event Monitoring (SIEM)

Het centrale SIEM wordt gerealiseerd met Splunk tooling om het CSP Primair op het Security Operations Center (SOC) van de SVB aan te sluiten. Langs deze koppeling worden logbestanden ter beschikking gesteld aan het SOC, zodat deze automatisch geanalyseerd kunnen worden ten behoeve van het detecteren van mogelijke cyber security bedreigingen.

## 3.7 Metadatamodel en ordening

In deze paragraaf worden de architectuorkaders gegeven voor informatie en gegevens die verwerkt worden (in de ruimste zin van het woord) in de processen, ondersteunt met het CSP, ten aanzien van metadata en ordening van informatieobjecten aan de hand van dossiervorming.

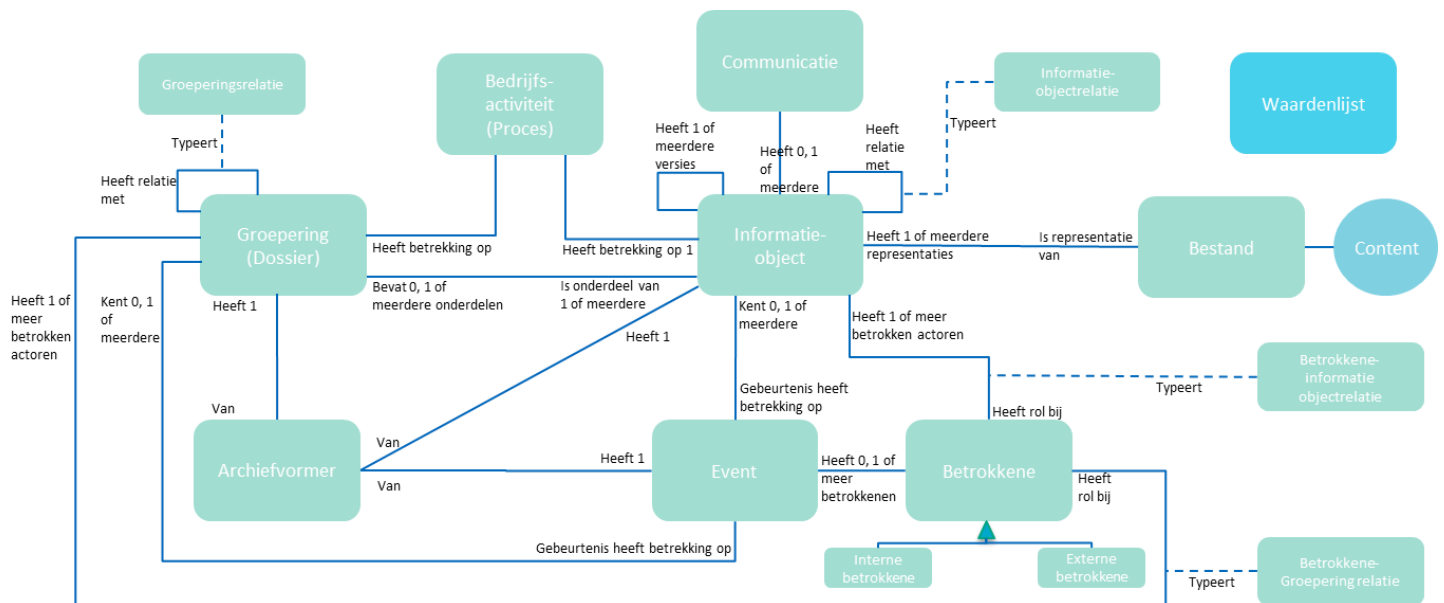
### 3.7.1 SVB Metadatamodel

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

---

<sup>13</sup> Zie het hoofdstuk standaards.

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<sup>14</sup> (Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie). Op onderdelen is het SVB model verbijzonderd dan wel uitgebreid ten behoeve van de SVB context.



Figuur 3 CSP Primaire processen Metadatamodel

### 3.7.2 Dossiervorming

Dossiers worden gevormd op basis van het uitgevoerde proces, zoals een aanvraag, adreswijziging of klacht. Er is niet meer sprake van een enkel klantdossier als object, maar een klant die betrokken is bij dossiers en informatieobjecten.

#### Hoofdordening

Dossiers binnen de primaire processen moeten op het hoogste aggregatieniveau tenminste logisch gescheiden kunnen worden op basis van gelijksoortige regelingen in separate dataverzamelingen of in verschillende repositories vanwege de BBN 2+ classificaties van verschillende regelingen. Er wordt uitgegaan van tenminste een dataverzameling Sociale Verzekeringen en een dataverzameling Zorg & Welzijn. Maar dit kunnen er meer zijn op basis van de diverse regelingen en de classificaties ervan. Rationale hiervoor is dat deze inrichtingskeuze dient als een informatiebeveiligingsmaatregel die mede bijdraagt aan het voorkomen van ongeoorloofde inzage.

#### Geen ordeningsniveaus

Binnen de hoofdordening zijn subdossiers niet nodig, bovendien maakt een hiërarchische dossierstructuur de inrichting complexer en minder flexibel. Een concreet dossier kan direct gevormd worden op basis van een specifieke aanleiding van een betrokkene. De (externe) betrokkene zoals bijvoorbeeld een burger kan bij meerdere dossiers betrokken zijn en bijvoorbeeld inzender of ontvanger zijn van bepaalde informatieobjecten. Een centraal klantdossier is met andere woorden niet nodig. Een klachtdossier moet als een gerelateerd dossier gekoppeld worden aan het regeling specifieke dossier.

<sup>14</sup> Zie voor meer informatie over MDTO de [website](#) van het Nationaal Archief.

### 3.7.3 **Aandachtspunt bij de relatie tussen dossier en betrokkene is dat de klant niet eigenaar is van de gehele inhoud van het dossier, bijvoorbeeld van interne notities of gespreksverslagen. De klant heeft via een Klantportaal alleen toegang tot de stukken die hij/zij heeft ontvangen en ingestuurd.**Metadata-objecten

#### *Toelichting op de kern metadata-objecten*

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.

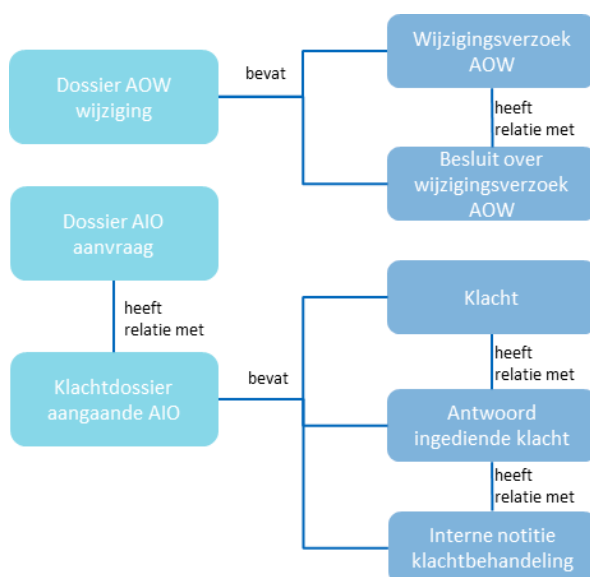
Voor een klant (burger of bedrijf), in het model gedefinieerd als 'Externe betrokkene', kunnen meerdere dossiers ('Groepering' in het model), worden aangelegd. Dit in tegenstelling tot de huidige situatie waarin één overkoepelend dossier per klant wordt bijgehouden. Een dossier wordt gevormd op basis 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 alleen indien nodig de naam van de betrokkene. De naam van de betrokkene dient uit de persoonsadministratie van het uitvoeringsdomein opgevraagd te worden. Daarnaast zijn relaties mogelijk tussen dossiers en tussen informatieobjecten.

Binnen het CSP worden kopieën voorkomen. Wanneer een informatieobject in meerdere dossiers moet voorkomen, wordt een relatie gelegd met het andere dossier naar de locatie van het originele informatieobject.

#### *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'.

#### *Actoren en de inrichting van dossiers*



Aan de hand van het voorbeeld aan de linker kant; een burger als rechthebbende van de regelingen AOW en AIO, die tevens een klacht heeft ingediend over de AIO aanvraag, wordt toegelicht hoe ten eerste de ordening van informatieobjecten plaats vindt en ten tweede plaats, op de volgende pagina, hoe actoren gekoppeld zijn aan dossiers en informatieobjecten. Er is niet meer sprake van een enkel klant dossier als object, maar een klant die betrokken is bij dossiers en bij informatieobjecten.

Figuur 4 Voorbeeld dossiers en informatieobjecten

De onderstaande tabel laat zien dat de klant gelinkt is aan alle dossiers over hem en aan alle individuele informatieobjecten die de klant heeft ingestuurd en/of heeft ontvangen. Aandachtspunt is dat een betrokkene niet (persé) toegang heeft tot alle informatieobjecten in het dossier. Bijvoorbeeld een klant heeft geen toegang tot een interne notitie. In onderstaand voorbeeld is te zien dat de klant niet gekoppeld is aan de interne notitie. Medewerkers behoeven alleen gekoppeld te worden aan de stukken die ze gecreëerd hebben.

|                                   | Klant<br>'Externe<br>betrokkene' | Organisatieonderdeel<br>SVB - DSV<br>'Archiefvormer' | DSV -<br>Gevalsbehandelaar<br>'Interne betrokkene' | Klachtbehandelaar<br>'Interne<br>betrokkene' |
|-----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Dossier AOW wijziging             | ✓                                | ✓                                                    |                                                    |                                              |
| Wijzigingsverzoek AOW             | ✓                                | ✓                                                    |                                                    |                                              |
| Besluit wijzigingsverzoek AOW     | ✓                                | ✓                                                    | ✓                                                  |                                              |
| Dossier AIO aanvraag              | ✓                                | ✓                                                    |                                                    |                                              |
| Klachtdossier aangaande AIO       | ✓                                | ✓                                                    |                                                    |                                              |
| Klacht                            | ✓                                | ✓                                                    |                                                    |                                              |
| Interne notitie klachtbehandeling |                                  | ✓                                                    |                                                    | ✓                                            |
| Antwoord ingediende klacht        | ✓                                | ✓                                                    |                                                    | ✓                                            |

Figuur 5 Voorbeeld Dossiers, informatieobjecten en actoren

Waar een medewerker toegang tot heeft, wordt geregeld via toegangsrechten. In dit voorbeeld hebben de gevalsbehandelaar en de klachtbehandelaar toegang tot de respectievelijk het AOW dossier en het AIO en klachtdossier inclusief de informatieobjecten daarin.

### 3.7.4 Classificaties en categorieën

In deze paragraaf worden een aantal architectuurkaders gegeven over classificaties als metadata, zowel informatie (-en risico)classificaties als bijvoorbeeld vertrouwelijkheid als categoriseringclassificaties als bijvoorbeeld het type proces, type regeling en het type informatieobject.

Kaders voor classificaties en categorieën:

1. Voor de metadata-objecten Dossier en Informatieobject moeten meerdere type classificaties en meerdere type categorieën als metadata kunnen worden geregistreerd.
2. Veel van de classificaties worden als informatie gebruikt bijvoorbeeld voor het doen van selecties, zoals te vernietigen informatieobjecten. Aan een beperkt aantal classificaties worden maatregelen verbonden. Neem bijvoorbeeld de risicoclassificaties voor vertrouwelijkheid en persoonsgegevens waaraan maatregelen op het vlak van beperking gebruik en versleuteling gekoppeld worden.
3. Voor classificaties en andersoortige categorieën moeten beheerde classificatieschema's<sup>15,16</sup> gebruikt worden. Ieder niveau of waarde in een schema bestaat minimaal uit een code of ID en een naam. De code is binnen het schema uniek gedurende de gehele levenscyclus van de classificatie of categorie. Dit is noodzakelijk om de integriteit en juistheid van gebruikte

<sup>15</sup> Ook wel een waardenlijst of begrippenlijst genoemd met gedefinieerde waarden of niveaus voor een begrip of classificatie.

<sup>16</sup> Op (middel)lange termijn is de bron voor beheerde classificatieschema's het systeem Centrale tabellen standaard waarden metadata, maar nog niet bij de eerste implementatie van het CSP.

waardes te borgen ook in geval van wijzingen in het schema en ook door het importeren van al dan niet gewijzigde schema's uit een andere bron. Een toegepaste classificatiewaarde is via de opgeslagen code altijd te herleiden naar de juiste waarde of niveau in het classificatieschema.

4. Mutaties in classificatieschema's of begrippenlijsten moeten vastgelegd worden in een audit log.
5. Metadata inclusief classificaties moet zoveel als mogelijk automatisch worden bepaald en geregistreerd bij dossiers en informatieobjecten. Dit is nodig om de kwaliteit van metadata hoog te houden en de eindgebruiker niet onnodig te belasten met extra taken. Dit vindt plaats door standaard waardes te bepalen voor dossiertypen en informatieobject-typen. In principe levert het gekoppeld systeem deze mee in de service-aanroep voor het opslaan van informatieobjecten en het aanvullen van metadata.

### 3.8 Standaards

Pas de onderstaande standaards toe volgens het principe 'Pas toe of leg uit' (*comply or explain*).

| Nr. | Onderwerp                                                                                                                     | Standaard                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Gegevensbestand import- en exportformaten                                                                                     | 1. <a href="#">XML formaat</a> (aanbevolen open standaard)<br>2. <a href="#">CSV formaat</a> (aanbevolen open standaard)<br>Acceptabele tweede keuze in overleg                                                                                                                                                                                                           |
| 2   | Gegevensbestand exportformaat voor overbrenging van dossiers en informatieobjecten naar het e-depot van het Nationaal Archief | <a href="#">XML gegevensuitwisselings profiel voor de MDTO norm</a> van het Nationaal Archief                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3   | Specificatiestandaard voor service gebaseerde interfaces (berichtuitwisseling) tussen informatiesystemen                      | 1. REST-API (verplichte open standaard)<br>Hierbij dienen de open standaards <a href="#">OpenAPI Specification</a> (OAS) voor het specificeren van de API. Voor het documenteren van de API dient de open standaard <a href="#">REST-API Design Rules</a> gebruikt te worden.<br>2. <a href="#">JSON</a> (aanbevolen open standaard). Acceptabele tweede keuze in overleg |
| 4   | Digitaal toegankelijk formaat voor documenten                                                                                 | <a href="#">PDF/UA</a> (aanbevolen open standaard).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5   | Beveiligde koppelingen                                                                                                        | De koppelingen met andere systemen zijn tijdens transport minimaal beveiligd volgens de standaard TLS 1.2 of hoger<br><br>Voor API systeemkoppelingen geldt als beveiligingsstandaard OAuth2. Alternatief is Client certificaten.<br><br>Niet toegestaan is basic authentication                                                                                          |

|    |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Toegang tot cloud diensten                                | Aansluiten op de SSO standaard dienst (autorisatie): 'SVB eenmalig aanloggen' Nu gerealiseerd door Azure AD SSO/MFA (QS Solutions). Aansluiten op 1 van de verplichte standaarden van de overheid (PTOLU): SAML 2.0 of Oauth 2.0/OpenID Connect 1.0. Alternatief: WS-Federation v1.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7  | Gebruikersadministratie                                   | Indien er gebruik gemaakt wordt van een eigen gebruikersadministratie dan wordt deze bijgehouden door user provision vanuit het centrale identity management systeem<br><br>Voor Clouddiensten:<br><br>Out-of-the-box geautomatiseerde user provisioning zodat door SVB geautoriseerde gebruikers via een koppeling met het identity management systeem van de SVB (Azure AD) geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt, geautoriseerd, gemuteerd en verwijderd/gearchiveerd kunnen worden. Qua koppeling met Azure AD ondersteunt de oplossing ten minste één van de volgende protocollen: SAML JIT, OIDC en/of SCIM2.0 |
| 8  | Export ten behoeve van management informatie/ rapportages | De oplossing exporteert proces- en metadata minimaal naar een bestand in CSV-formaat.<br><br>of<br><br>De oplossing exporteert proces- en metadata via PowerBI-connector die zij beschikbaar stelt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9  | User interface                                            | De oplossing biedt een web based interface voor de beheerdersapplicatie. Minimaal moeten de laatste 2 versies van de standaard browsers Google Chrome en Microsoft Edge ondersteund worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10 | Opslag van berichtformaat                                 | Ontvangen of verzonden berichten via externe gegevensuitwisseling worden in de standaard berichtformaten XML of JSON opgeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 11 Duurzame toegankelijke formaten.

Op basis van de formaten die het Nationaal Archief archiefwaardig beoordeelt<sup>17</sup> zijn de volgende formaten minimaal in scope. Daarnaast zal een breed scala aan andere formaten ondersteund moeten worden omdat SVB niet altijd de controle heeft over de formaten van binnenkomende informatieobjecten afkomstig van een externe bron.

<sup>17</sup> [Voorkeursformaten van het Nationaal Archief november 2016 versie 1.0, aangevuld met formaten die erbij komen in de vervolgversie.](#)

De voorkeursformaten zijn de eerst te kiezen formaten omdat dit verplichte open standaards zijn (waarbij het principe geldt: 'Pas toe of leg uit') die industrie breed geaccepteerd en toegepast worden. Deze zijn gepubliceerd door [Forum Standaardisatie](#) voor Nederlandse Overheden. Als deze niet mogelijk zijn, zijn er acceptabele formaten die niet (of deels) open zijn maar waarmee voldoende ervaring is bij het NA en waarvoor deze een goede strategie voor instandhouding heeft.

| Type informatiebestand          | Voorkeursformaat                                                        | Acceptabel formaat                       |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Document                        | <a href="#">PDF/A-1</a> , <a href="#">PDF/A-2</a> , <a href="#">ODT</a> | PDF 1.7, DOC, DOCX                       |
| Rekenblad/spreadsheet           | <a href="#">ODS</a> , <a href="#">CSV</a>                               | XLS, XLSX                                |
| Presentatie                     | <a href="#">ODP</a> , <a href="#">PDF/A</a>                             | PPT, PPTX                                |
| E-mail (met optioneel bijlagen) | EML                                                                     | MSG, PST, MBOX, PDF/A*                   |
| Foto (pixel gebaseerd image)    | PNG <sup>18</sup> , TIFF                                                | JPEG <sup>19</sup> , JPG, JP2, JPX, GIF* |
| Vector Image                    | <a href="#">SVG</a>                                                     | In overleg                               |
| Video                           | MXF, codec XDCAM HD422*                                                 | MPEG-4, MKV, codecs FFV1* en H.264*      |
| Audio                           | WAV, WAVE, BWF, codecs LPCM* en FLAC*                                   | MP3, AAC, codec MPEG-4 AAC/ALS*          |

\* Nieuwe formaten ten opzichte van de voorkeursformatenlijst versie 1.0 van het Nationaal Archief.

<sup>18</sup> PNG is een open standaardformaat voor afbeeldingen dat gebruik maakt van exact omkeerbare datacompressie ('lossless compression').

<sup>19</sup> JPEG is een open standaardformaat voor afbeeldingen dat gebruik maakt van niet-omkeerbare datacompressie ('lossy compression').

## 4 IMPLEMENTATIE KORTE EN (MIDDEL)LANGE TERMIJN

### 4.1 Inleiding

De nieuwe afbakening van de CSP oplossing op kernfuncties betekent dat de volgende functies buiten het systeem worden belegd:

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

Andere geïntroduceerde veranderingen zijn een nieuw SVB metadatamodel en een ander interactiepatroon voor de uitwisseling van informatieobjecten met het CSP Primair. Naast een nieuw generiek, gestandaardiseerd services gebaseerd CSP met integrale content en records management capaciteiten, zijn andere IT oplossingen op termijn nodig zoals een generiek systeem Centrale tabellen voor standaard waarden metadata, een generieke barcodedienst en een generiek Werkstroombesturingssysteem voor procesregie.

Deze veranderingen worden gefaseerd geïmplementeerd.

### 4.2 Eisen voor de korte termijn

Het hoofddoel van deze opdracht is: Het uitfasen en vervangen van het huidige DMS.

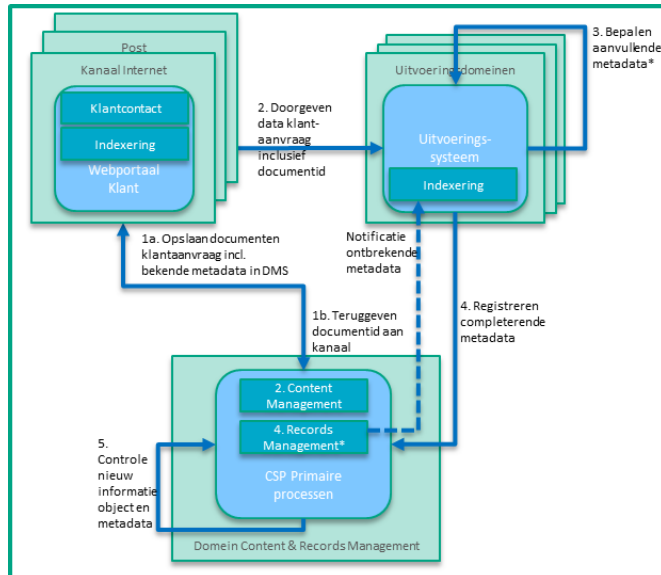
Eisen aan de CSP oplossing voor de initiële implementatie zijn:

1. Gescheiden logische repositories voor groepen van regelingen.
2. Rudimentaire implementatie van het SVB metadatamodel (MDTO gebaseerd); alleen de metadata-objecten en relaties worden geïmplementeerd om de huidige dataset naar te migreren. Nog niet alle metadata-objecten en metadata worden ondersteund bij deze eerste implementatie. De huidige klantdossiers op klant en regeling niveau worden gemigreerd.
3. Bieden van libraries en documentatie<sup>20</sup> om de functies van het CSP te ontsluiten via de te ontwikkelen IT Services door SVB, die gerealiseerd worden op het OpenShift platform. Dit betreft de huidige IT services (SOAP webservices): opslaan document, muteer metadata, opvragen dossieroverzicht, opvragen document en na implementatie ook vernietig dossier of informatieobjecten behorende bij een regeling/recht. Vernietigen van dossier of informatieobjecten binnen het nieuwe CSP betekent permanent (fysiek) vernietigen van dossiers, metadata en informatieobjecten.
4. Bieden van interne tabelfaciliteiten om de huidige tabellen (metadata over een document behorende bij een barcode en stamgegevens als documentsoort) in het CSP te ondersteunen.
5. Bieden van libraries en documentatie om de annoteerfunctie van het CSP te ontsluiten via de te ontwikkelen annotatieservice van de SVB.
6. Het CSP moet 'loosely' gekoppeld worden met het workflowsysteem IBM BAW als tijdelijke zelfstandige werkstroombesturingsoplossing, zolang de structurele oplossing voor Werkstroombesturing niet beschikbaar is voor:
  - a. Werkstroombesturing van het manueel indexeren.

---

<sup>20</sup> Van iedere functie die het CSP aanbiedt is een specificatie beschikbaar, voor de ontwikkeling van de SVB IT services, waarin tenminste is beschreven wat de dienst oplevert (de functie), hoe toegang tot de service kan worden verkregen, hoe deze moet worden aangeroepen, specificatie van het bericht, specificatie van mogelijke antwoorden en van eventuele technische limieten.

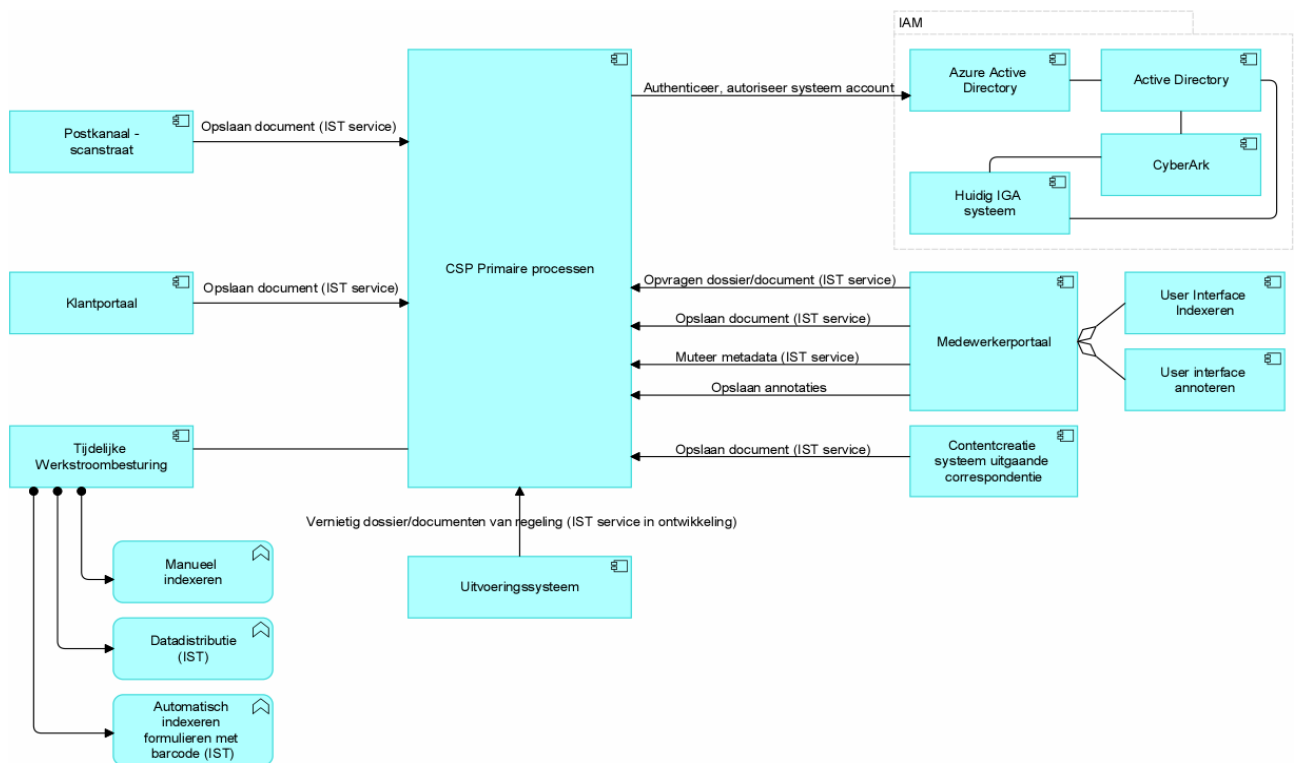
- b. Routing van de gescande poststukken naar het juiste uitvoeringssysteem. Het integratieplatform van de SVB kan hierin tevens een functie vervullen.
  - c. Procesautomatisering voor het automatisch indexeren van formulieren met barcode.
7. Het CSP moet onderstaand interactiepatroon voor binnenkomende stukken afkomstig van bedrijfssystemen waaronder bijvoorbeeld kanalen maar ook van andere bedrijfssystemen ondersteunen met de functies en libraries van het systeem voor de SVB IT services.



Figuur 6 Interactiepatroon binnenkomende informatieobjecten

8. Realiseren van 24\*7 beschikbaarheid.

De volgende figuur toont voor de eerste implementatie de koppelingen met de belangrijkste systemen, niet met alle systemen teneinde de plaat overzichtelijk en leesbaar te houden.



Figuur 7 Eerste plateau CSP koppelingen

### 4.3 Eisen voor de (middel)lange termijn

Op (middel)lange termijn moet de CSP oplossing de volgende veranderingen ondersteunen:

1. De complete implementatie van het nieuwe SVB metadatamodel.
2. De nieuwe IT services, Restful (REST-API's) geïmplementeerd en geleverd via het SVB integratieplatform.
3. Proces-gebaseerde dossiervorming door de afnemende partijen.
4. Vastlegging van andere type betrokkenen zoals bijvoorbeeld een vertegenwoordiger van een burger.
5. Authenticatie en autorisatie van de medewerkers externe dienstverlening (user accounts naast system accounts) via open standaards (zie hoofdstuk Standaards).
6. Het betrekken van stamgegevens uit het systeem Centrale tabellen voor standaard waarden metadata (classificatie waarden en standaard waarden voor dossiertypen en informatieobject-typen). De invoering en gebruik van centrale tabellen voor waardenlijsten zal via een groeimodel tot stand komen.
7. Ondersteuning van uitzonderingssituaties door het CSP<sup>21</sup>:
  - a. Proces starten van de bewaartermijn
  - b. Proces opschorten van vernietiging.
  - c. Proces verlengen van de bewaartermijn.
  - d. Proces vernietigen op basis van de bewaartermijn in het CSP

---

<sup>21</sup> Ten behoeve van een nieuw generiek SVB front end systeem voor beheer van dossiers en documenten in het CSP.

## 5 BIJLAGEN

### 5.1 Begrippen en afkortingen

#### Begrippen

| Begrip                  | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Content</b>          | Ongestructureerde informatieobjecten als documenten, formulieren, e-mails, chatteksten, web pagina's, video en audio in tegenstelling tot gestructureerde gegevens (data).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Informatieobject</b> | <p>Een informatieobject is een op zichzelf staand geheel van gegevens of informatie met een eigen identiteit. Een "eigen identiteit " betekent dat een informatieobject een naam of identificatiekenmerk heeft waardoor het te onderscheiden is van andere informatieobjecten.</p> <p>Hiermee kan een gebruiker eenduidig verwijzen naar het informatieobject.</p> <p>Dit geldt voor zowel ongestructureerde (bijvoorbeeld een (elektronisch) document) als gestructureerde (bijvoorbeeld data in een database) informatieobjecten.</p> |

#### Afkortingen

| Afkorting    | Volledige naam                                                       |
|--------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>AA</b>    | Uitvoeringssysteem AxW regelingen (AOW, AKW en andere)               |
| <b>AD</b>    | Active Directory                                                     |
| <b>AI</b>    | Artificial Intelligence                                              |
| <b>AIO</b>   | Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen                              |
| <b>API</b>   | Application Programming Interface                                    |
| <b>AOW</b>   | Algemene Ouderdomswet                                                |
| <b>AVG</b>   | Algemene Verordening Gegevensbescherming                             |
| <b>BBN</b>   | Basis Beveiliging Niveau                                             |
| <b>BIO</b>   | Baseline Informatiebeveiliging Overheid                              |
| <b>CISO</b>  | Chief Information Security Officer                                   |
| <b>CI/CD</b> | Continuous Integration & Deployment and/or Delivery                  |
| <b>CSP</b>   | Content Services Platform. Synoniem voor Document Management Systeem |
| <b>DA</b>    | Domeinarchitectuur                                                   |

|                 |                                                                       |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>DMS</b>      | Document Management Systeem                                           |
| <b>DSV</b>      | Dienstverlening Sociale Verzekeringen                                 |
| <b>DZW</b>      | Dienstverlening Zorg & Welzijn                                        |
| <b>ECM</b>      | Enterprise Content Management                                         |
| <b>GVA</b>      | Gevalsadministratienummer; het persoonsidentificatienummer binnen DSV |
| <b>GVB</b>      | Gevalsbehandeling(nummer)                                             |
| <b>IAM</b>      | Identity & Access Management                                          |
| <b>IGA</b>      | Identity & Governance Administration                                  |
| <b>MDTO</b>     | Metagegevens voor duurzaam toegankelijke Overheidsinformatie          |
| <b>ML</b>       | Machine Learning                                                      |
| <b>MQ</b>       | Message Queue                                                         |
| <b>NA</b>       | Nationaal Archief                                                     |
| <b>OCR</b>      | Optical Character Recognition                                         |
| <b>PGB</b>      | Persoons Gebonden Budget                                              |
| <b>PSA</b>      | Projectstartarchitectuur                                              |
| <b>REST</b>     | Representational State Transfer                                       |
| <b>SOC</b>      | Security Operations Center                                            |
| <b>TSB</b>      | Tegemoetkoming Stoffen gerelateerde Beroepsziekten                    |
| <b>Wob/ Woo</b> | Wet openbaarheid van bestuur/ Wet open overheid                       |

## 5.2 Architectuur use cases

Het systeem moet met de benoemde content & records management services de volgende architectuur use cases (use cases op procesniveau) op termijn als onderdeel van de visie kunnen ondersteunen:

- Fundament use case:
  - Toepassen van standaard waarden metadata (van Centraal tabellen systeem)
- Aanmaken en versturen uitgaande communicatie:
  - Aanmaken en versturen uitgaande brief
  - Aanmaken en versturen uitgaand formulier met barcode (automatisch indexeren via barcode matching)
- Verwerken inkomende communicatie:
  - Verwerken inkomend formulier met barcode (automatisch indexeren via barcode matching)

- Verwerken witte post (post die niet automatisch geïndexeerd kan worden, zoals een handgeschreven brief)
- Afhandelen gesprek (gespreksverslag en/of video-/ audiogesprekoprogramma)
- Verwerken aanvraag Klantportaal
- Records Management use cases

Onderstaand wordt een korte omschrijving van de use cases gegeven.

Een aantal functies, zoals manuele en automatische indexering, die nu nog door het huidige DMS worden uitgevoerd, moeten op termijn door de afnemende systemen zelf uitgevoerd worden, waar mogelijk ondersteund met generieke diensten zoals de barcodedienst en de centrale tabellen.

#### **Use case Toepassen van standaard waarden metadata.**

De waardenlijsten die het waardenbereik definiëren voor standaard metadata worden op termijn beheerd in centrale tabellen. Dit geldt voor:

1. Het waardenbereik voor classificaties als Vertrouwelijkheid en categorieën zoals Proces-, Dossier-, en Informatieobjecttypen.
2. De standaard waarden voor metadata van proces-, dossier- en informatieobjecttypen, zoals onder meer geldende bewaarconditie(s) en classificaties zoals Vertrouwelijkheid en Privacybelang. Voor een bepaald type proces kan bijvoorbeeld gedefinieerd zijn dat de Waardering te 'Vernietigen' is, de Bewaartermijn '7 jaar'<sup>22</sup> is en Privacybelang 'Ja, Bijzonder' is.

Wijzigingen op waarden en waardenbereik kunnen verbonden zijn aan een geldigheidsbereik en of aan een versie. Bijvoorbeeld een nieuwe waarde treedt in werking vanaf een bepaalde datum. Vervallen waarden mogen niet uit de centraal tabel verwijderd worden maar kunnen wel voorzien worden van een einddatum waarvan af de waarde niet meer voor nieuwe gevallen mag worden gebruikt. Dit betekent dus dat de historie bewaard en beschikbaar moet blijven.

Waardenlijsten worden dus centraal beheerd en ter beschikking gesteld en decentraal gebruikt. Systemen moeten deze metagegevens ophalen bij deze centrale en generieke dienst. Het toepassen bestaat uit het initieel opvragen en aanmelden voor deze centrale gegevens en het ontvangen van updates (wijzigingen/uitbreidingen/vervallen waarden).

Op termijn moet het CSP op deze centrale tabellen kunnen aansluiten.

#### **Use case Aanmaken en versturen uitgaande brief**

Als (tussen)uitkomst van een bedrijfsproces wordt een uitgaand correspondentiestuk (brief) aangemaakt en verzonden aan de klant die in het CSP bewaard moeten worden bij het dossier.

#### **Use case Aanmaken en versturen uitgaand Formulier met barcode**

Naast brieven worden ook formulieren verzonden aan de klanten van de SVB die in het CSP moeten worden opgeslagen in het betrokken dossier. Formulieren worden automatisch geïndexeerd als

---

<sup>22</sup> Het kan voorkomen, bijvoorbeeld bij DZW voor de PGB regeling, dat voor verschillende actoren verschillende bewaartermijnen gelden voor dezelfde gegevens. Bijvoorbeeld gemeenten hebben langer toegang tot bepaalde gegevens dan de SVB als uitvoerder. In dit geval moet de langste termijn worden aangehouden. Maar tevens zal in dit geval voor de ene rol de termijn dat toegang wordt verleend tot de gegevens anders zijn dan voor de andere rol. Dit zou opgelost kunnen worden met verschillende type processen/dossiers, zeker als gemeenten deze informatie langer nodig hebben voor andere doelen/bedrijfsactiviteiten.

barcodes zijn toegepast wat leidt tot verlaging van het aantal poststukken dat manueel door medewerkers moet worden geïndexeerd. Met de eerste implementatie van het CSP voert het systeem de automatische indexering uit, wat betekent dat in het kader van deze use case naast het opslaan van het document in het CSP tevens de metadata behorende bij de barcode ontvangen en opgeslagen moet worden. Op termijn wordt dit buiten het systeem belegd.

#### **Use case Verwerken binnenkomend formulier met barcode.**

Post van burgers, bestaande uit formulieren en witte post, wordt in de postkamer verwerkt door een postkamermedewerker en de scanstraat. Na scannen en eerste indexering waaronder vaststelling van het barcodenummer ingeval van een formulier, wordt het poststuk(ken) gerouteerd voor verwerking waaronder de opslag in het CSP met de dan bekende metadata. Met werkstroombesturing wordt hierna de automatisch indexering uitgevoerd met de metadata behorende bij de barcode wat leidt tot opslaan van de aanvullende metadata bij het informatieobject inclusief koppeling met het dossier.

#### **Use case Verwerken binnenkomende witte post.**

Naast formulieren ontvangt de SVB ook witte post (met de hand geschreven brieven) van burgers. Deze worden na scanning in de scanstraat opgeslagen in het CSP. Met werkstroombesturing wordt deze vervolgens manueel geïndexeerd wat leidt tot opslag van aanvullende metadata voor het informatieobject inclusief koppeling met het betrokken dossier.

#### **Use case Verwerken inkomend gesprek**

Van een gesprek met een klant in het telefonie- of kantorenkanaal wordt in het betrokken dossier een gespreksverslag opgeslagen in het CSP en/of van een video-/ audiogesprek-opname inclusief de metadata. Deze informatiestroom is ook van toepassing op interne notities aangaande een burger, werkgever of andere betrokkene bij een zaak of gevalbehandeling.

#### **Records Management use cases**

Deze use cases behandelen de activiteiten voor de laatste fases van de levenscyclus van een dossier, data- en informatieobject; namelijk de bewaring en toegankelijkheid ervan wanneer deze niet meer operationeel in gebruik zijn voor de bedrijfsvoering maar uit hoofde van wet- en regelgeving nog wel opgevraagd en/of ter beschikbaar moeten kunnen worden gesteld gedurende een bepaalde periode en als laatste de vernietiging of permanente bewaring ervan in het extern e-depot (Nationaal Archief). Dit zijn:

- Starten van de bewaartermijn
- Opschorten van de vernietiging
- Verlengen van de bewaartermijn
- Vernietigen inclusief overbrengen van een steekproef naar het Nationaal Archief
- Aanpassen bewaartermijn van te vernietigen informatieobjecten op basis van een gewijzigde/nieuwe selectielijst
- Opschorten van overbrenging van permanent te bewaren informatieobjecten (steekproef uit de primaire processen)
- Aanpassen van de waardering van een informatieobject, doorgaans van 'V' (te vernietigen) naar 'B' (te bewaren), bijvoorbeeld in geval van een Hotspot.

#### **Use case Starten van de bewaartermijn.**

Wanneer een informatieobject niet langer voor de operationele bedrijfsvoering in gebruik is, start de bewaartermijn. Dit gebeurt door het registreren van de startdatum looptijd. In deze fase is het informatieobject nog wel beschikbaar. Hieraan ligt een gebeurtenis ten grondslag. Deze kan van te

voren vaststaan zoals een einddatum van een overeenkomst of recht op een regeling of het meerderjarig worden van een kind. Het moment kan ook afhangen van een toekomstige gebeurtenis zoals het overlijden van een burger of het sluiten van een zaakdossier.

Normaal gesproken gebeurt het starten van de bewaartermijn met het uitvoeringssysteem. Alleen in uitzonderingssituaties, zie de eerder beschreven scenario's aangaande data en ongestructureerde informatie, gebeurt dit met het CSP.

#### **Use case opschorten van de vernietiging**

Vernietiging kan stilgelegd/opgeschort worden, indien er een gerechtelijk onderzoek, een parlementaire enquête wordt aangekondigd/uitgevoerd of als er een verzoek om informatie op grond van de Wet open overheid wordt gedaan. In dat geval wordt een Legal Hold op een dossier en gerelateerde data ingesteld, wat betekent dat het dossier en de inhoud ervan uitgesloten is van vernietiging tot nader order.

Normaal gesproken gebeurt het opschorten van de vernietiging met het uitvoeringssysteem. Alleen in uitzonderingssituaties, zie de eerder beschreven scenario's aangaande data en ongestructureerde informatie, gebeurt dit met het CSP.

#### **Use case Verlengen van de bewaartermijn**

Ten tijde van de jaarlijkse vernietigingsronde kan de verantwoordelijke proceseigenaar/ mandaathouder aangeven dat bepaalde dossiers en data niet kunnen worden vernietigd, omdat ze nog nodig zijn voor de bedrijfsvoering. Dit verzoek moet dan wel met gegronde reden omkleed zijn, bijvoorbeeld vanwege een lopende bezwaarzaak. De bewaartermijn wordt dan met een jaar verlengd. Het jaar daarop verschijnt het dossier weer op de vernietigingslijst.

Normaal gesproken gebeurt het verlengen van de bewaartermijn met het uitvoeringssysteem. Alleen in uitzonderingssituaties, zie de eerder beschreven scenario's aangaande data en ongestructureerde informatie, gebeurt dit met het CSP.

#### **Use case Vernietigen**

Periodiek (jaarlijks) wordt het vernietigingsproces uitgevoerd op basis van selectie van dataobjecten, dossiers en ongestructureerde informatieobjecten waarvan de looptijd van de bewaartermijn is verlopen in het voorgaande jaar. Voor de primaire processen worden alleen steekproeven uit de te vernietigen dossiers overgebracht naar het Nationaal Archief en zijn daarom beschreven als onderdeel van het vernietigingsproces.

Normaal gesproken wordt de vernietiging aangestuurd vanuit het uitvoeringssysteem omdat daar de bewaartermijn beheerd wordt. Alleen in uitzonderingssituaties, zie de eerder beschreven scenario's aangaande data en ongestructureerde informatie, wordt dit door het CSP uitgevoerd.