

BIJLAGE B: GEWENSTE SITUATIE

*Europese aanbesteding voor
Content Services Platform (CSP)*

Inhoud

1	Aanleiding	3
2	Doelstelling	4
3	De Oplossing	5
4	Deliverables	6
5	De Opdracht	7
4.1	Cloud-dienst (licentie en hosting)	7
4.2	Beheer	7
4.3	Implementatie en configuratie	7
4.4	Migratie	8
4.5	Training	8
6	Buiten scope	9

1 Aanleiding

De SVB maakt gebruik van IBM Contentmanager, een op CM8 z/OS gebaseerd Document Management Systeem (DMS) voor het opslaan en raadplegen van alle correspondentie die de SVB met haar “klanten” (ofwel burgers die in aanmerking komen voor een uitkering of toeslag volgens een bepaalde wettelijke regeling) gevoerd heeft.

Het huidige DMS is niet voorbereid op de eisen die in de toekomst aan de IT-inrichting gesteld worden. Het systeem voldoet niet meer aan alle functionele eisen en wensen, als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving. Hiernaast is het voor de huidige leverancier geen strategisch product meer en is het systeem relatief complex en duur geworden.

Het doel van het binnen de SVB lopende project ‘Vernieuwen DMS Primair’ is het verwerven en implementeren van een clouddienst voor een nieuw en modern Content Services Platform (CSP) ter ondersteuning van de primaire taken van de SVB, op basis van de vastgestelde doelarchitectuur en eisen, waaronder de BIO en Forum Standaardisatie.

2 Doelstelling

De Oplossing moet een belangrijke bijdrage leveren aan het behalen van de volgende doelstellingen:

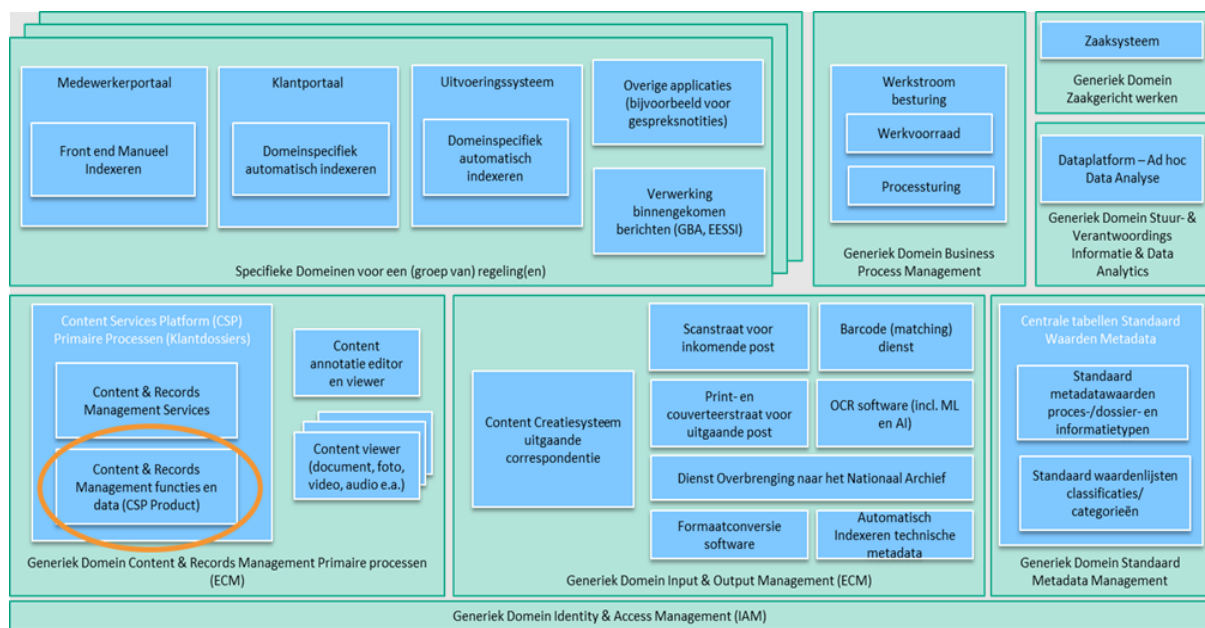
1. Het voldoen aan de wet- en regelgeving in het bijzonder de Archiefwet, de Wet open overheid en de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
2. De basisprincipes van Enterprise Content Management (ECM) welke uitgangspunt zijn voor de inrichting van de Oplossing, zie hiervoor **Bijlage C – Architectuurbeschrijving**.
3. Het aanscherpen van de prestatieniveaus richting onze (interne en externe) klanten:
 - a. Het voortbrengingsproces (cycle time, lead time, etc.);
 - b. Burgerperspectief in het ontwerp meenemen van nu tot aan de toekomst;
 - c. De effectiviteit van de SVB organisatie om nieuwe mogelijkheden te leveren die beter aan de behoefte van een klant voldoen;
4. Data herleidbaar maken naar desbetreffende wet-, regelgeving en uitvoeringsbeleid.

Om een aantal van de bovenstaande doelstellingen en de potentiële besparing zo snel mogelijk te realiseren, wordt een aanpak nagestreefd waarin het oude DMS Primair zo spoedig mogelijk wordt uitgefaseerd. Dit betekent dat bij ingebruikname van de Oplossing nog niet alle functionaliteiten volledig beschikbaar zijn zoals beschreven in **Bijlage C – Architectuurbeschrijving**. Bijvoorbeeld het metadatamodel zal nog niet direct volledig conform Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (hierna MDTO) ingericht worden, omdat niet alle gekoppelde systemen de daarvoor benodigde metadata kunnen aanleveren. De Oplossing moet wel de mogelijkheid bieden om alle gevraagde functionaliteiten toe te kunnen passen.

3 De Oplossing

De te verwerven Oplossing heeft hoofdzakelijk content- én records management functionaliteit als scope, bestaande uit een IT-services deel voor de interactie met gekoppelde bedrijfssystemen en een backend deel voor de functies en data, ten behoeve van de duurzame toegankelijkheid van de ongestructureerde informatieobjecten van de primaire processen van de Opdrachtgever.

De Oplossing voldoet aan de Archiefwet, de AVG en het Nederlandse normenkader Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Voor het oranje omcirkelde onderdeel 'Content & Records Management functies en data' in figuur 1: Toekomstige SOLL situatie, zoekt de Opdrachtgever de Oplossing. Uiteraard moet deze de vereiste IT-services kunnen ondersteunen.



Figuur 1: Toekomstige (SOLL) situatie

De afbakening van de Oplossing betekent dat de Oplossing functioneert als backend systeem en haar functies aanbiedt via generieke services die voor alle afnemende systemen hetzelfde zijn. De Oplossing moet naast documenten ook een bredere set aan ongestructureerde informatieobjecten ondersteunen, omdat de Opdrachtgever aanvullende communicatiediensten biedt aan de klant, zoals: Videobellen, waarvan de opnames ook in de Oplossing kunnen worden opgeslagen of chatconversaties met klanten.

Content- en records management wordt mede ingevuld door een relationeel metadatamodel, te definiëren door de SVB, waarbij voor een klant meerdere dossiers kunnen worden aangelegd en waarbij relaties mogelijk zijn tussen dossiers en tussen documenten. Initieel zal het huidige SVB metadatamodel ingericht worden en later zal dit uitgebreid worden naar een volledig MDTO metadatamodel. De afbakening van de Oplossing betekent dat de volgende functies buiten de scope van de opdracht vallen: via services routeren van data over aanvragen van klanten, automatisch indexeren (registreren van metadata), manueel indexeren via workflow en tonen van content.

4 Deliverables

De Oplossing stelt de Opdrachtgever minimaal in staat tot het:

1. Voldoen aan de wet- en regelgeving (AVG, Archiefwet, AmvB digitale toegankelijkheid/WDO, Wet Bestuursrecht, Woo) m.b.t. het verbeteren van de kwaliteit van de informatie, het kunnen vinden en het efficiënt toegankelijk en het inzichtelijk maken van informatie voor de klant.
2. Logisch danwel fysiek scheiden van data in verschillende repositories;
3. Kunnen werken met versies van het metadatamodel van de Opdrachtgever, dat voldoet aan de Nederlandse norm voor duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie (MDTO);
4. Werken met open standaards, om interoperabiliteit te borgen;
5. Toe kunnen passen van Access Control m.b.t. opslaan, wijzigen, raadplegen, verwijderen en definitief vernietigen van informatieobjecten aangestuurd vanuit andere systemen via de API/Services naar de Oplossing;
6. Variabel maken van vaste kosten voor het gebruik van resources als rekencapaciteit, geheugen beslag en netwerkcapaciteit, door geautomatiseerd op- en afschalen op basis van de actuele vraag;
7. Flexibel kunnen zijn in de zin van het hebben van invloed op de releaseplanning, het kunnen aanpassen van de SLA als een hogere of lagere systeem performance noodzakelijk is of het kunnen toevoegen van extra functionaliteit/modules.

5 De Opdracht

4.1 Clouddienst (licentie en hosting)

Dit onderdeel van de Opdracht heeft betrekking op het leveren, registreren en actualiseren van het gebruiksrecht (licenties) op de Oplossing in de zin van een standaard SaaS-dienst of een hiermee vergelijkbare dienst, zoals gedefinieerd in deze Selectieleidraad.

De Opdrachtnemer levert aan de SVB het gebruiksrecht van de Oplossing voor Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie en Educatie omgevingen (OTAPE). En een uitwijk omgeving indien nodig voor continuïteit.

De Opdrachtnemer levert aan de SVB een sub-domein inclusief SSL-certificaat.

De Opdrachtnemer stelt voor de SVB beheeraccounts en API-accounts op per omgeving (OTAPE) conform het PVE.

De Opdrachtnemer levert hosting van OTAPE-omgevingen van de cloud dienst met backup en restore faciliteiten (en een uitwijk omgeving indien nodig voor continuïteit), conform het PVE.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de omgevingen, de software en het onderhoud en vernieuwing van de Oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst zodat deze technisch, functioneel en aan de voor de SVB geldende wet- en regelgeving blijft voldoen. Tevens draagt de Opdrachtnemer onder dit onderdeel van de Opdracht zorg voor de 3e lijn technisch en functioneel applicatiebeheer.

De Opdrachtnemer realiseert technische integratie van alle omgevingen (OTAPE) met de te realiseren interfaces zoals gespecificeerd in **Bijlage D: Programma van Eisen**. Realisatie hiervan omvat analyse, ontwerp, opstellen testplan, en het uitvoeren van technische testen incl. testrapportage.

4.2 Beheer

Dit onderdeel van de Opdracht heeft betrekking op het beheer van de Oplossing, waaronder wordt verstaan: incident management, problem management, configuratie management, change management, en het 3e lijn technisch en functioneel applicatie beheer van de Oplossing, inclusief de specifieke configuratie en integraties van de Oplossing voor de SVB.

De Opdrachtnemer stelt naast het beschikbaar stellen van standaard documentatie van de Oplossing, specifieke documentatie op met betrekking tot de specifieke implementatie en configuratie van de Oplossing voor de SVB, zoals gespecificeerd in deze Selectieleidraad.

De Opdrachtnemer stelt in overleg met de SVB een Business Continuity Plan (incl. Disaster Recovery plan en Backup and restore plan) op conform het PVE.

De Opdrachtnemer stelt in overleg met de SVB eveneens een exit plan op waarin de wederzijdse werkzaamheden en verplichtingen bij beëindiging van de Overeenkomst vastgelegd worden.

4.3 Implementatie en configuratie

Dit onderdeel van de Opdracht heeft betrekking op alle activiteiten die noodzakelijk zijn om de Oplossing bedrijfsvaardig op te leveren aan de SVB, zoals gespecificeerd in deze Selectieleidraad.

De Opdrachtnemer voert een analyse van de benodigde systeem configuratie uit ten behoeve van de inrichting van de Oplossing op basis van de eisen en wensen van de SVB, conform de

Functionele en Niet-functionele eisen. Op basis van deze analyse stelt de Opdrachtnemer in overleg met de SVB een Project plan op voor de implementatie van de Oplossing.

De Opdrachtnemer legt de configuratie vast in ontwerp documentatie, waarbij o.a. access layers, rollen, rechten en metadata ingericht wordt conform de eisen. De Opdrachtnemer voert de configuratie van de Oplossing op basis van dit ontwerp uit op alle omgevingen (OTAPE) en voert in overleg met de SVB testen van de configuratie uit op basis van een testplan met vastlegging in test rapportage.

Naast configuratie van de Oplossing omvat de implementatie ook het realiseren van de volgende SVB-interfaces:

1. De identity management oplossing;
2. Het OpenShift integratie platform;
3. De mail functionaliteit;
4. Het dataplatform.

De Opdrachtnemer voert in overleg met de SVB de analyse uit van de interfaces tussen de SVB en de Oplossing, en legt deze vast in ontwerp documentatie, conform deze Selectieleidraad.

De Opdrachtnemer realiseert in overleg met de SVB de interfaces tussen de SVB en de Oplossing, inclusief het opstellen van een testplan, uitvoeren van testen en vastlegging in test rapportage, conform het PVE.

4.4 Migratie

Dit onderdeel van de Opdracht heeft betrekking op het migreren van de data van het latende DSM- systeem naar de ontvangende Oplossing. De Opdrachtnemer voert gezamenlijk met de SVB een analyse uit ter voorbereiding van de data migratie vanuit het legacy systeem van de Opdrachtnemer naar de Oplossing en stelt op basis daarvan in overleg met de SVB het data migratie plan en data migratie ontwerp op, waarin onder andere de export specificatie, data mapping en import specificatie beschreven zijn.

De Opdrachtnemer voert de export en import van data uit, inclusief test plan, testen (validatie) en test rapportage, op de OTAPE-omgevingen.

De Opdrachtnemer levert de benodigde tooling en omgevingen voor de migratie en het testen daarvan.

4.5 Training

De Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met de SVB een training plan op waarin beschreven wordt welke trainingen, in welke vorm en aan welke doelgroep gegeven worden. Dit betreft initiële training tijdens de project fase en jaarlijkse bijscholing. De Opdrachtnemer levert de beschreven initiële en jaarlijkse trainingen.

6 Buiten scope

De volgende activiteiten vallen buiten de scope van de Opdracht:

1. Het aansluiten van alle aanleverende en opvragende systemen van de SVB die via interfaces data zullen gaan uitwisselen met de Oplossing, zal plaatsvinden via het generieke koppelvlak (OpenShift platform), zoals gespecificeerd in **Bijlage C: Architectuurbeschrijving**. Het aansluiten van deze systemen op het generieke koppelvlak is buiten scope van deze Opdracht. (Het koppelen van het generieke koppelvlak aan de Oplossing is wel in scope zoals gespecificeerd in de Scope van de Opdracht).
2. Het opschonen van data binnen het huidige DMS en verhogen van de datakwaliteit vormt geen onderdeel van de Opdracht (in scope is de 'as is' migratie);
3. Het migreren van klantgegevens op netwerkschijven naar de Oplossing is niet in scope.