



gemeente

Zoetermeer

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

2024-161166

PROGRAMMA VAN WENSEN

BRP-APPLICATIE

Gemeente Zoetermeer

TenderNed-kenmerk 507993

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de gemeente Zoetermeer.

Inhoud

1.	Algemeen	3
2.	Security.....	3
3.	Standaarden	4
4.	Privacy (voor verwerkers)	4
5.	Architectuur van Oplossing	4
6.	Klassieke applicatie architectuur	5
7.	Common Ground gebaseerde architectuur	5
8.	Koppeling met Shift2 Webportaal.....	7
9.	Overige koppelingen	8
10.	Functioneel beheer	9
11.	Capaciteit functioneel beheer.....	9
12.	Gebruiksvriendelijkheid	9
13.	Opleiding en training.....	10
14.	Helpdesk.....	10
15.	Communicatie en rapportage	11
16.	Informatiebeheer	11
17.	Aansluiten op Berichtenbox MijnOverheid.....	11
18.	Business Intelligence en DWH.....	12
19.	Extra mogelijkheden	12

1. Algemeen

Nummer		Score 1 t/m 5
1.	De opdrachtgever heeft een voorkeur voor hosting van de SaaS-oplossing op het eigen datacenter van de leverancier zelf of het Microsoft Azure-platform boven hosting in andere datacenters. Dit heeft als doel om consistentie, betrouwbaarheid en compliance te waarborgen en tegelijkertijd de afhankelijkheid van minder bekende of minder gecontroleerde hostinglocaties te beperken. Beschrijf welke hostingoptie wordt aangeboden en hoe dit aansluit bij onze voorkeur en hoe in de aangeboden hosting de volgende aspecten zijn geborgd: 1. Beveiliging Bescherming tegen datalekken, cyberdreigingen en ongeautoriseerde toegang, in lijn met Europese regelgeving zoals de AVG. 2. Beschikbaarheid Een gegarandeerde uptime van met een duidelijke SLA. 3. Performance Toegang tot voldoende resources om de applicatie optimaal te laten functioneren, inclusief schaalbaarheid bij veranderende behoeften. 4. Compliance Beschikbaarheid van certificeringen en audits die de betrouwbaarheid van de hostingomgeving bevestigen.	

2. Security

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
2.	De architectuur ondersteunt meerdere lagen van bescherming (defense in depth) passend gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. Beschrijf hoe u als opdrachtnemer risico's mitigeert. Houd in de beschrijving rekening met onderwerpen zoals continuïteit en beschikbaarheid, beschrijf hoe u omgaat met fysieke en logische scheiding van gegevens van uw klanten en hoe u encryptie toepast op gegevens 'at-rest' en 'in-transit'. Beschrijf bijvoorbeeld hoe u logging en monitoring toepast en of het mogelijk is aanvullende maatregelen in te zetten zoals bijvoorbeeld het toepassen van multi-factor authenticatie (MFA).	
3.	In de definitie van cloudcomputing staat onder andere dat meerdere afnemers kunnen werken met software die hetzelfde is waarbij de data wel gescheiden wordt. Door het isoleren van de omgeving van de opdrachtgever garandeert de opdrachtnemer dat de data van de opdrachtgever logisch en fysiek wordt gescheiden van andere afnemers. Beschrijf welke maatregelen u getroffen hebt om de data van de opdrachtgever logisch en fysiek te scheiden van andere afnemers.	

4.	De opdrachtnemer garandeert dat gegevens van de opdrachtgever bij het verwijderen daadwerkelijk volledig verwijderd worden en na verwijdering niet hersteld kunnen worden. Beschrijf de maatregelen die u als opdrachtnemer neemt om het verwijderen van gegevens te garanderen.	
5.	Beschrijf hoe u als opdrachtnemer standaarden of frameworks toepast, zoals bijvoorbeeld het OWASP-top 10 framework bij de ontwikkeling van uw applicatie of dienst.	

3. Standaarden

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
6.	Beschrijf over welke normen opdrachtnemer zelf en/of haar subverwerker(s) (voor zover van toepassing) beschikt of bezig is om te behalen.	

4. Privacy (voor verwerkers)

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
7.	Beschrijf op welke wijze u de principes van privacy by design and privacy by default toegepast.	
8.	De gemeente Zoetermeer hecht grote waarde aan de privacy van onze inwoners. A) Beschrijf hoe u inwoners de mogelijkheid biedt om zelf de controle te houden over hun persoonsgegevens B) Beschrijf hoe u de mogelijkheid voor inwoners om hun rechten (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens) uit te oefenen zoveel mogelijk in de geleverde oplossing inbouwt.	

5. Architectuur van Oplossing

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
9.	De Gemeente Zoetermeer staat achter het gedachtengoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de organisatie groeien van een "klassieke" applicatie architectuur (silo architectuur waarin presentatie, proces en data sterk zijn gekoppeld) naar een architectuur die uitgaat van de Common Ground principes. Beschrijf in maximaal één A4 uw visie op Common Ground en op welke wijze de aangeboden Oplossing invulling kan geven aan de informatiekundige en technische visie van Common Ground en voorbereid is met deze ontwikkeling mee te groeien.	

6. Klassieke applicatie architectuur

Beantwoord de volgende wensen als u een “klassieke” applicatie architectuur aanbiedt:

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
10.	Beschrijf de functionele architectuur van uw Oplossing, maak hierbij gebruik van een tekening. Geef hierin een overzicht en een functionele beschrijving van de belangrijkste functies van het systeem. Denk daarbij aan: • Kernfunctionaliteiten: functionaliteiten die essentieel zijn voor de primaire werking van het systeem. • Ondersteunende functionaliteiten: aanvullende functies die het gebruik vergemakkelijken of optimaliseren. In de functionele beschrijving is minimaal opgenomen: • Een beschrijving van wat de functie doet en hoe het bijdraagt aan de doelstellingen van het systeem. • De interactie met gebruikers: hoe de functie toegankelijk is voor de gebruiker (bijvoorbeeld via een webinterface, mobiele app, API).	
11.	Beschrijf alle benodigde koppelingen met randsystemen, maak hierbij gebruik van een tekening. Plaats hierin zowel de gemeentelijke betrokken systemen (zowel on-premises als cloud) als externe systemen, inclusief: • Data-uitwisseling: specificaties over welke gegevens uitgewisseld worden, hoe vaak en via welke protocollen. • Integratiestandaarden: zoals API's, webhooks, file transfer, enzovoort. Definieer de richting van data-uitwisseling per randsysteem (unidirectioneel of bidirectioneel). Beschrijf eventuele vereisten rondom beveiliging en authenticatie voor data-uitwisseling, bijvoorbeeld via OAuth, SAML of andere protocollen.	

7. Common Ground gebaseerde architectuur

Beantwoord de volgende wensen als u een op Common Ground gebaseerde applicatie architectuur aanbiedt:

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
12.	Plot de architectuur van de componenten op het 5-lagenmodel van Common Ground Het Common Ground model bestaat uit vijf lagen, die elk een specifiek doel en functie hebben binnen de architectuur van een softwaresysteem. Voor elk van de lagen moet de architectuur van de oplossing worden toegelicht. Dit omvat welke componenten in elke laag passen en hoe ze onderling samenwerken. De vijf lagen zijn: • Gebruikerslaag: Beschrijf de gebruikersinterfaces en applicaties die direct met de eindgebruikers interacteren, zoals dashboards, mobiele apps en webportalen.	

	• <i>Proceslaag</i>: Leg uit welke proces componenten betrokken zijn, zoals workflow-engines, procesautomatisering, en logica voor het afhandelen van bedrijfsprocessen. • <i>Integratielaag</i>: Beschrijf de integratiecomponenten die nodig zijn om data uit te wisselen tussen het systeem en andere randsystemen. Dit kan middleware zijn via Enable-U, een API-gateway, of data-transformatiecomponenten. • <i>Dienstenlaag</i>: Noem hier de services die worden aangeboden, bijvoorbeeld via API's, voor interactie tussen systemen of het aanroepen van bedrijfslogica. Bijvoorbeeld: Openzaak API, een service voor klantgegevens of een productcatalogus. • <i>Datalaag</i>: Geef hier de beschrijving van de dataopslag en -beheercomponenten, zoals databases, datalakes of repositories voor gestructureerde en ongestructureerde gegevens. Voor elk van deze lagen moeten de architectuurkeuzes worden beschreven, inclusief specifieke componenten, datastromen, en protocollen (zoals REST, GraphQL of SOAP) die worden gebruikt. Dit helpt ons om inzicht te krijgen hoe het systeem de Common Ground principes omarmt.	
13.	Beschrijf van welke andere Common Ground componenten uw Oplossing afhankelijk is en verplicht aanwezig moeten zijn voor goede werking van uw Oplossing. Dit kan bv zijn: • Basisregistraties: Gebruik van basisregistraties, zoals BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen), die vereist zijn om adresgegevens te valideren. • Identiteitsmanagement systemen: Bijvoorbeeld OAuth, DigiD of eHerkenning voor authenticatie en identificatie van gebruikers. • Data-uitwisseling standaarden: Zoals NLX (FSC) voor veilige en betrouwbare gegevensuitwisseling. • API's en services: De afhankelijkheid van generieke API's die door Common Ground worden ondersteund en onderhouden, denk hierbij aan: Openzaak API: OpenZaak bestaat uit vier hoofdcomponenten: de Zaakregistratiecomponent (ZRC), voor het beheer van zaken; de Documentregistratiecomponent (DRC), voor opslag en beheer van zaakdocumenten; de Besluitregistratiecomponent (BRC), voor vastlegging van besluiten; en de Zaaktypecataloguscomponent (ZTC), waar zaaktypen en bijbehorende gegevens worden beheerd. Deze componenten werken via standaard API's om naadloos gegevensuitwisseling en integratie met andere systemen mogelijk te maken. • Vereiste infrastructuur: Bijvoorbeeld generieke voorzieningen zoals een berichtenbus voor veilige data-uitwisseling. Deze afhankelijkheden moeten nauwkeurig worden beschreven, inclusief hun functionele rol, en de consequenties indien een component niet beschikbaar is. Dit geeft inzicht in de koppelingen en waarborgen die nodig zijn om het systeem conform Common Ground te laten werken.	
14.	Voor een volledig overzicht, vragen we een opsomming van de modules die essentieel zijn voor de werking van het systeem. Bijvoorbeeld:	

	• Authenticatie en autorisatie: Module die gebruikers authenticatie verzorgt, zoals Single Sign-On (SSO) en toegangsniveaus. • Datamanagement module(s): Voor opslag, ophalen en manipulatie van data • Rapportage en monitoring: Voor inzicht in systeemgebruik, prestatie en monitoring van belangrijke metrics. • Beveiligingscomponenten: Modules voor dataversleuteling, logging, en bewaking van ongeautoriseerde toegang.	
--	---	--

8. Koppeling met Shift2 Webportaal

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
15.	Voor de huidige digitale dienstverlening voor burgerzaken maken we gebruik van het Shift2 webportaal bestaande uit de modules CMS, Forms, PDC, PIP. Hierin is ook DigiD, eHerkenning de Internetkassa Ingenico opgenomen. Het webportaal voorziet in de webformulieren voor de ondersteuning van de volgende selfservice producten: - Aangifte geboorte - Erkenning / naamskeuze / latere vermeldingen - Aangifte huwelijk / partnerschap - Aangifte overlijden - Wijziging naamgebruik - Aanvraag reisdocument - Vermissing reisdocument - Aangifte verhuizing (binnengemeentelijk/intergemeentelijk/emigratie) - Aanvraag uittreksel BRP - Aanvraag bewijs van in leven zijn - Aanvraag bewijs van Nederlanderschap - Doorgeven verstrekingsbeperking - Digitaal verlenen toestemming aanvraag reisdocument - Aangifte emigratie - Verhuizing aangifte door hoofdinstelling/curatoren/voogden/verzorgers - Opvragen aanvullende stukken door de medewerker aan de aanvrager. (Hieronder verstaan wij bijvoorbeeld een huurcontract, artsverklaring of ander ontbrekend document voor het proces.) - Aangifte briefadres - Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand - Melding adresonderzoek Beschrijf hoe uw Oplossing koppelt aan het Shift2 webportaal en de geboden functionaliteit van voornoemde webformulieren ondersteunt. Neem daarin mee hoe de pre-fill van de bestaande webformulieren wordt verzorgd, bv door het aanbieden API's van uw eigen Oplossing of via de Haal Centraal API.	

16.	De gemeente Zoetermeer streeft zoveel mogelijk naar hergebruik van componenten. Een nieuw webportaal moet daarom het huidige webportaal van Shift2 kunnen vervangen zonder functionaliteitsverlies. Indien uw Oplossing in een eigen webportaal voorziet, beschrijf uitvoerig de functionaliteit en de webproducten en diensten die het ondersteunt en hoe het Shift2portaal eventueel kan vervangen of aanvullen. Benoem de volgende onderwerpen: 1. Inzetbaar als generiek webportaal, ook voor onze andere webdiensten? Denk daarbij aan toepassing van het webportaal voor niet Burgerzaken webdiensten zoals sociaal domein, Omgevingswet en overige vergunningen, algemeen contact etc. 2. (Her)gebruik van DigiD, e-Herkenning, ondersteuning overige identificatiemiddelen, e-Kassa en ondersteuning ID-Wallet. 3. Functionaliteit webformulieren 4. Beheer van de webformulieren. 5. Hoe de prefill wordt verzorgd. 6. Ondersteuning meerdere talen. 7. Verschil functionaliteit Shift2portaal. 8. Specifieke kenmerken van uw webportaal.	
-----	--	--

9. Overige koppelingen

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
17.	De koppeling naar de LV GBA-V kan ook door andere systemen worden aangeroepen via een API. In de huidige oplossing is een webservice voor toegang tot de GBA-V beschikbaar gesteld. Deze webservice wordt door enkele systemen gebruikt om buitengemeentelijk personen op te vragen. Bij het wegvallen van deze service kunnen enkele van onze systemen geen buitengemeentelijke personen meer opvragen. Beschrijf hoe uw Oplossing invulling aan deze functionaliteit kan geven.	
18.	De oplossing sluit bij voorkeur aan op een Identity en Access Management-systeem. De gemeente maakt gebruik van IAM van Tools4ever. Met deze koppeling wordt het mogelijk gemaakt om gebruikers aan te maken, te verwijderen en is correcte toegangsautorisatie van de oplossing geautomatiseerd mogelijk. Beschrijf hoe uw Oplossing invulling aan deze functionaliteit kan geven.	
19.	De gemeente gebruikt een klantontvangststelsel, waarin zowel digitaal afspraken kunnen worden gemaakt bij de afdelingen Publieksplein, als wel de ontvangstregistratie en - doorgeleiding van fysieke afspraken bij de gemeente plaatsvindt. Dit betreft Qmatic Klantgeleidingssysteem. De gemeente staat open voor maximale integratiemogelijkheden met deze omgeving. Beschrijf hoe uw Oplossing invulling aan deze functionaliteit kan geven.	
20.	Indien de oplossing koppelingen bevat met andere systemen dan dient het systeem bij een storing een bericht hierover te geven in de keten. Beschrijf hoe u dit in uw Oplossing realiseert.	

10. Functioneel beheer

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
21.	De gemeente Zoetermeer hecht grote waarde aan samenwerking. Samenwerking komt vooral tot uiting bij gebruikersoverleggen, kwartiermakers, release etc..... en het oplossen van storingen. Beschrijf in maximaal één A4 hoe de verdeling is in rollen, taken en verantwoordelijkheden tussen de gemeente Zoetermeer en Leverancier bij het verbeteren van de applicatieprocessen en het verhelpen van storingen.	
22.	Een koppeling met het indicentenbeheer systeem van TOPDesk Zoetermeer. Meldingen kunnen direct vanuit de TOPDesk omgeving van Zoetermeer worden gecommuniceerd naar de aanbieder van de oplossing.	
23.	Er is een platform, gebruikers/beheerders community waarop vragen, ervaringen, antwoorden gedeeld kunnen worden.	

11. Capaciteit functioneel beheer

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
24.	Beschrijf de functioneel beheer werkzaamheden en geef een inschatting in het aantal uren per week functioneel beheer uitgaande van de gevraagde Oplossing. Ga daarbij in op de volgende beheeraspecten: 1. Gebruikersondersteuning 2. Inrichten en beheer gebruikers rollen en rechten 3. Inrichten formulieren 4. Installatie van nieuwe releases (- testen) 5. Andere beheeraspecten	

12. Gebruiksvriendelijkheid

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
25.	Gemeente Zoetermeer hecht waarde aan een gebruiksvriendelijke oplossing en vindt het belangrijk dat een eindgebruiker in het systeem snel en interactief begeleid wordt. In voorkomende gevallen maken eindgebruikers niet voldoende gebruik van de Oplossing om hier structureel in thuis te raken. Makkelijk te vinden ondersteuning in de Oplossing helpt de Gemeente Zoetermeer om de eindgebruikers zelfstandig te laten werken. Daarnaast wil de gemeente Zoetermeer eindgebruikers ondersteunen in prettig gebruik van het systeem. Daar waar de eindgebruiker een persoonlijke wens heeft om de interface aan te passen aan zijn beperkingen of mogelijkheden zou de Oplossing dit moeten kunnen faciliteren.	

	A. Beschrijf hoe de oplossing ondersteunt in het snel en interactief beantwoorden van een hulpvraag van een eindgebruiker. B. Beschrijf hoe de hulpfunctie up-to-date wordt gehouden door de leverancier. C. Beschrijf welke mogelijkheden de Oplossing biedt om de interface voor en door de gebruiker aan te kunnen passen aan persoonlijke wensen. D. Beschrijf welke mogelijkheden de Oplossing biedt om de interface aan te passen aan een gebruikersprofiel E. Beschrijf de mogelijkheden voor een eindgebruiker om meerdere functionaliteiten open te hebben en hierin te werken en te zoeken.	
--	--	--

13. Opleiding en training

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
26.	Geef een voorbeeld van de documentatie van uw Oplossing.	

14. Diversiteit en inclusie

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
27.	Beschrijf wat u doet om diversiteit en inclusie binnen de Opdracht te borgen. In uw antwoord komen in ieder geval de volgende aspecten terug: • welk beleid u hanteert over D&I; • welke maatregelen u treft voor een divers en inclusief werkklimaat; • welk beleid uw organisatie heeft voor D&I en toon aan waarom u denkt dat dit een succesvol beleid is voor de uitvoering van deze Opdracht; • hoe u over het beleid rapporteert binnen uw organisatie en aan Opdrachtgever. Uw antwoord wordt beoordeeld op: • de mate waarin u beschikt over een ambitieus en effectief beleid over Diversiteit en Inclusie; • de mate waarin uw beleid aansluit bij de uitvoering van deze Opdracht; • de mate waarin uw antwoord specifiek, meetbaar, compleet en volledig is.	

15. Helpdesk

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
28.	Beschrijf hoe u als Leverancier inzicht geeft in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant kunnen zijn.	

16. Communicatie en rapportage

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
29.	Beschrijf in maximaal één A4 hoe u invulling geeft aan de communicatiestructuur voor de aanvraag van wijzigingen en het melden van storingen. Benoem daarbij de benodigde rollen vanuit de gemeente Zoetermeer en uw eigen organisatie.	
30.	In de oplossing is het mogelijk om een signaal af te geven voor nieuwe functionaliteiten wat de opdrachtgever toegepast wil zien in de applicatie. Daarnaast kan er in de oplossing ook gestemd worden op signalen die zijn ingediend door andere klanten van de opdrachtnemer.	

17. Informatiebeheer

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
31.	Wat is de visie van de opdrachtnemer op Archiveren by Design? Welke maatregelen zijn getroffen in uw Oplossing om de belofte van Archiveren by Design waar te maken. En hoe zie je dat terug in uw Oplossing. Leg dit uit in maximaal 1 A4. De definitie van Archiveren by Design van gemeente Zoetermeer is als volgt: Bij het (her)ontwerpen van processen en daarbij gebruikte informatiesystemen worden ook de maatregelen bepaald én geïmplementeerd waardoor de binnen processen ontvangen en gemaakte informatie duurzaam toegankelijk is en blijft.	
32.	In hoeverre voldoet uw Oplossing aan de DUTO-eisen van het Nationaal Archief? Leg uit in maximaal 1 A4, in welke mate uw oplossing voldoet. Bron: https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/overzicht-duto-eisen Gemeente Zoetermeer wil voldoen aan de DUTO-eisen van het Nationaal Archief en daarmee de duurzame toegankelijkheid van informatie waarborgen.	

18. Aansluiten op Berichtenbox MijnOverheid

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
33.	De Berichtenbox is de persoonlijke postbus voor elektronische berichten van de overheid. Burgers bepalen zelf van welke overheidsorganisaties zij berichten willen ontvangen en ontvangen deze berichten dan niet meer per papieren post. Per email krijgen zij een melding dat er een nieuw bericht is. Beschrijf hoe uw oplossing gebruik maakt van de Berichtenbox van mijn Overheid en hoe u de aansluiting via Digikoppeling realiseert.	

19. Business Intelligence en DWH

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
34.	De gemeente Zoetermeer zet in op data gedreven werken waardoor ze kan bijdragen aan transparantie en verantwoording, en aan het stimuleren van burgerinitiatieven en betrokkenheid. Data wordt omgezet naar informatie en kennis voor het nemen van bedrijfsbeslissingen. De gemeente heeft als standaard BI platform Cognos in huis en doet een verkenning naar Power BI. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om managementrapportages te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste query's opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn in de Oplossing (voor zowel managementdoeleinden en analyses). D. Beschrijf de mogelijkheden om de data uit de Oplossing te ontsluiten naar Power BI en specificeer welke gegevens beschikbaar worden gesteld.	

20. Extra mogelijkheden

Nummer	Omschrijving	Score 1 t/m 5
35.	Beschrijf in maximaal één A4 in welke extra mogelijkheden de aangeboden Oplossing nu al biedt die nog niet zijn opgenomen in deze uitvraag.	