

# Ministerie van Buitenlandse Zaken

---

Programma van Eisen

BZelf/SSP

Technisch en Functioneel Beheer

Versie: 8 december 2025

## Inhoudsopgave

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Context .....                                        | 3  |
| Inleiding .....                                      | 3  |
| Programma van Eisen – SSP/BZelf.....                 | 5  |
| Sectie A — Algemene Eisen.....                       | 5  |
| Sectie X — Beheer & Operationele Afspraken .....     | 6  |
| Sectie B — Functionele Eisen SSP-Formulieren .....   | 8  |
| Sectie C — Functionele Eisen BZelf / Catalogus ..... | 10 |
| Sectie F — Formulierenmachine & Workflow .....       | 10 |
| Sectie K — Koppelingen & Integraties.....            | 11 |
| Sectie P — Platformbeheer & Technisch Beheer .....   | 11 |
| Sectie T — Ticketing & Klantreizen .....             | 12 |

## Context

### Inleiding

In 2006 heeft het Ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ) van het Self-Service Platform (SSP-platform) aangeschaft van leverancier SMT-X. De officiële technische naam van het platform luidt : SMTX-platform, en kent als commerciële namen op de markt Pergapedia (zorgmarkt) en GovZelf overheidsmarkt)

Zie ook : <https://pergapedia.com/>  
<https://govzelf.nl/>

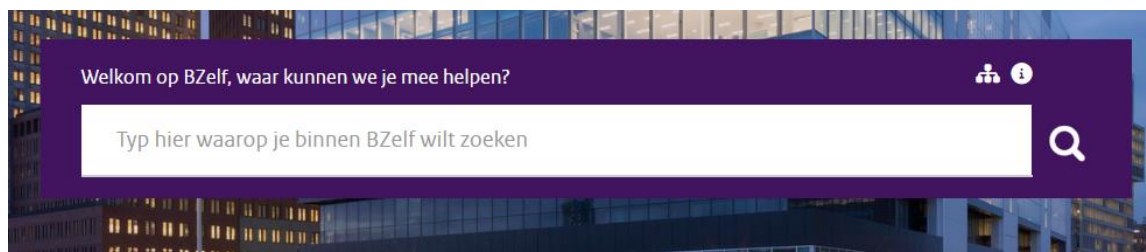
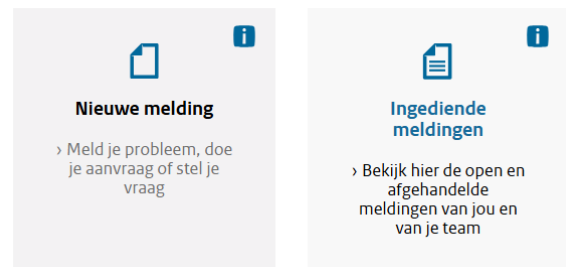
Van het platform is uitvoerige technische documentatie beschikbaar:  
<https://docs.smt-x.com/smtx-online-documentation/>

In dit document spreken we over het SSP-platform<sup>1</sup>.

De basisfunctie van dit platform voor BZ is een Formulierenmachine met Ticketing-functionaliteit als afhandelingsworkflow.

In 2020 is ook de Producten- en Dienstencatalogus geactiveerd en geconfigureerd, onder de naam BZelf. Onder het motto 'click – call- face' is BZelf de schil geworden met (web)functionaliteiten die specifiek aansluiten bij de werkwijze van een BZ-gebruiker.

BZelf wordt ook wel gezien als een zoek- en vindmachine voor de bedrijfsvoering, waarin producten, diensten, regelgeving en werkinstructies kunnen worden gekoppeld aan diverse (bestaande) formulieren die kunnen worden ingevuld en die centraal worden afgehandeld of



doorgestuurd naar de desbetreffende afdeling.

---

<sup>1</sup> De term SSP-platform is ingesloten bij BZ. Formulieren heten "SSP-tjes" en de front-end applicatie heet ook SSP.

Momenteel vullen ongeveer 27 BZ-directies en -afdelingen actief de informatie op BZelf (contentbeheer), en gebruikt zo'n 96% van de BZ-populatie de zoekmachine op regelmatige basis. De gemeten klanttevredenheid voor het gebruik van BZelf en SSP is op dit moment : 7,6 (Klanttevredenheidsonderzoeksmeting: september 2025).

In 2022/2023 is de ticketing-functionaliteit uitgebreid met het concept van 'klantreizen'. Met deze module is het eenvoudig om op basis van bouwblokken een workflow te configureren, die vervolgens de individuele casus van een gebruiker bestuurt en bewaakt. Het klantreizenconcept is ook geadopteerd door andere directies en zal de komende jaren nog verder uitgebreid worden en professionaliseren.

## **Opbouw van de documentatie**

In dit document 'Marktconsultatie SSP BZelf 2026 Programma van Eisen', zijn de eisen opgenomen waaraan het gevraagde beheer moet voldoen.

De eisen zijn verdeeld in verschillende secties;

- onder tab A Algemeen en X Beheer worden de eisen gesteld aan het Functioneel en Technisch Beheer;
- de tabjes B,C,T,F,K en P beschrijven de (bestaande) functionaliteiten die gekend en beheerd moeten worden door de leverancier.

In alle documenten wordt gesproken over het SSP-platform. Dit platform is het basissysteem waarop de Bedrijfsvoeringsoplossingen van BZ draaien zoals BZelf, Ticketing, Plugins, Koppelingen,...

In de wandelgangen (lees: van oudsher) worden de formulieren ook 'SSP-tjes' genoemd. Om die verwarring te vermijden in dit document worden de 'SSP-tjes' verder 'Formulieren' genoemd.

# Programma van Eisen – SSP/BZelf

## Sectie A – Algemene Eisen

### De leverancier moet voldoen aan de volgende eisen:

- A-01: Opdrachtnemer zegt toe dat het beheer aanvangt op de ingangsdatum van de opdracht en de beheerwerkzaamheden zoals beschreven worden uitgevoerd door Opdrachtnemer
- A-02: Specifieke afspraken en service levels worden vastgelegd in een document DAP en SLA en worden gezien als integraal onderdeel van het contract
- A-03: Het SSP-studio platform is eigendom van BZ  
Alle applicaties moeten integraal beheerd en gedraaid worden en blijven op dit platform
- A-04: Opdrachtnemer heeft 5 jaar of meer technische ervaring met de functionaliteiten die op verzoek van, en onder leiding van BZ zijn ontwikkeld op het SSP-platform
- A-05: Opdrachtnemer heeft 5 jaar of meer ervaring met klanten in de markt: Overheid, semi-Overheid (bijvoorbeeld: gezondheidszorg, wetenschap, onderwijs,...)
- A-06: Opdrachtnemer kan aantonen dat hij het technisch, functioneel en adaptief beheer op het SSP-platform uitvoert bij meerdere klanten (minimaal) in de markten benoemd onder punt A-05
- A-07: Opdrachtnemer garandeert dat hij altijd voldoende resources beschikbaar heeft
- A-08: Opdrachtnemer is bekend met de Enterprise Architectuur van het Ministerie van Buitenlandse Zaken
- A-09: Opdrachtnemer is bekend met de Duurzaamheidsdoelstellingen van BZ en zal zich in het kader van Klimaatdoelstellingen inspannen om de reisbewegingen van een naar de Locaties van BZ zo duurzaam mogelijk uit te voeren, bijvoorbeeld door de minimalisatie van CO2-uitstoot weer te geven in rapportages
- A-10: Relevante en nuttige bepalingen van de ARBIT-2022 worden van toepassing verklaard.is van toepassing op deze opdracht
- A-11: Opdrachtnemer is verplicht om tweejaarlijks volledige medewerking te verlenen aan een door BZ te laten uitvoeren van een PEN-test door een externe leverancier op instigatie van BZ Security Centre. (*Planning van de eerstvolgende PEN-test: Q2-2026*)
- A-12: Het systeem is standaard 24x7 beschikbaar met een gerealiseerde up-time van 99,99%  
Effectief betekent dit dat er slechts 1 uur ongeplande onbeschikbaarheid per jaar is
- A-13: Het volledige beheer is jaarlijks gebudgeteerd op maximaal 500K exclusief BTW
- A-14: Contactpersonen van Opdrachtgever worden door de service-desk van Opdrachtnemer altijd in de Nederlandse of Engelse taal te woord gestaan en geholpen
- A-15: Ontwerpen en voorstellen, handleidingen worden door Opdrachtnemer altijd in de Nederlandse of Engelse taal opgesteld
- A-16: Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's, kwetsbaarheden, hack- en cyberaanvallen in relatie tot het platform en/of de dienstverlening direct te melden bij Opdrachtgever
- A-17: Opdrachtnemer is bereikbaar per mail en telefoon. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier tijdig, conform de overeengekomen afspraken (vast te leggen in SLA en DAP) beantwoord en afgehandeld door Opdrachtnemer
- A-18: Gedurende de looptijd van de Overeenkomst houdt de Opdrachtnemer op maandelijkse basis, en indien nodig en/of gewenst operationeel overleg met de Opdrachtgever

- A-19: Op zaken waar het SSP-studio platform (nog) niet voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de AVG, ISO 27001, ISO 9001) zal Opdrachtnemer proactief de Opdrachtgever informeren over te nemen maatregelen
- A-20: In het kader van tijd- en plaatsonafhankelijk werken dienen de service-windows zo klein mogelijk te worden gehouden, e.e.a af te stemmen met Functioneel Beheer BZ (IDI-FB). De werkwijze en activiteiten die kunnen worden uitgevoerd in een Service Window worden vastgelegd in het DAP
- A-21: Het systeem is tweetalig opgezet: Nederlands en Engels
- A-22: Opdrachtnemer heeft 5 jaar of meer ervaring met beheer en ontwikkeling van het SSP-platform
- A-23: Opdrachtnemer kan aantonen dat hij alle functionaliteiten onder tabjes B en verder kent en op een juiste manier technisch dan wel functioneel kan beheren
- A-24: Opdrachtnemer verzorgt het applicatie- en functioneel beheer van twee omgevingen: De productieomgeving en de Acceptatieomgeving
- A-25: Opdrachtnemer lost als tweedelijnsparitij Incidenten op in de Acceptatie en de Productie omgeving voor alle configuraties
- A-26: Opdrachtnemer voert na de start van het contract na twee jaar voor het eerst een inflatie-correctie door op basis van de gegevens van het CBS. ( zie: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/71905ned>)
- A-27: Opdrachtnemer ondersteunt Technisch Beheer waar nuttig en nodig maar draagt geen verantwoordelijkheid voor de Technische Infrastructuur

## Sectie X — Beheer & Operationele Afspraken

### De leverancier moet voldoen aan de volgende eisen:

- X-01: Opdrachtnemer is zich er terdege van bewust dat BZ een 24-uurs organisatie is. Beheer wordt geleverd tijdens kantoortijden (8:00 - 18:00, CEST) op doordeweekse dagen met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/arbeidsovereenkomst-en-cao/vraag-en-antwoord/officialle-feestdagen>) Calamiteiten kunnen een beroep op Beheer noodzakelijk maken buiten de kantoortijden.
- X-02: Gebruikers van het platform en de applicaties melden hun incidenten bij BZ-Functioneel Beheer. Hier wordt bepaald of en wanneer een melding moet worden doorgezet naar de Opdrachtnemer. BZ draagt er zorg voor dat incidenten geen gebruikersfouten zijn
- X-03: Opdrachtnemer lost verstoringen op die zich op het SSP-platform voordoen. Dit betreft: Studio-applicatie issues, verstoringen met externe connecties of fouten in de configuratie van formulieren, workflows en processen
- X-04: Opdrachtnemer definieert in overleg met BZ een aantal standaard werkzaamheden die als Service Request of Standaard Change kunnen worden aangevraagd. Deze Service Request maken deel uit van de prijsafspraken
- X-05: Adaptief Onderhoud is bedoeld om de producten op het SSP-platform naar inzicht van BZ beter te maken. In de prijs is een jaarlijks budget opgenomen voor adaptief onderhoud. Opdrachtnemer bewaakt en rapporteert over de uitnutting van dit budget
- X-06: Opdrachtnemer voorziet BZ van Online inzicht m.b.t.
  - Incidenten per maand, per prioriteit
  - % tickets binnen SLA, per prioriteit
  - detailgegevens kunnen worden gedownload in een Excel rapport
- X-07: Websites en formulieren voldoen aan de WCAG 2.1, niveau: AA

- X-08: Opdrachtnemer heeft ten alle tijde voldoende getrainde en gekwalificeerde medewerkers om het Beheer uit te voeren zoals dat in SLA en DAP wordt vastgelegd
- X-09: Onderhoud van Masterdata is voorbehouden aan Functioneel Beheer
- X-10: Data-invoer is mogelijk vanuit externe bronnen met synchronisatie
- X-11: Data-exports kunnen worden opgeleverd in de standaardformaten : JSON en XSLX
- X-12: Onderhoudstaken worden in overleg met Functioneel Beheer ingepland en uitgevoerd
- X-13: Processen die het SSP-platform draaiend houden, zijn onderhevig aan Technisch Beheer en kunnen door de Opdrachtnemer worden aangepast en verbeterd
- X-14: Er is de mogelijkheid om op Veldniveau te autoriseren (Access Control List)
- X-15: Opgeleverde wijzigingen worden door BZ getest en er wordt feedback gegeven binnen tien werkdagen
- X-16: Rechten worden op het platform toegekend middels functies die aan Functioneel Beheer ter beschikking worden gesteld
- X-17: Exception logging (login van onbekende external gebruikers, fouten, overflow-situaties, enzovoort) worden vastgelegd en actief gemonitord en beheerd
- X-18: Toegangsbeheer (wie mag wat) wordt gedefinieerd in Rollen
- X-19: Rollen kunnen worden toegekend aan groepen, of individuele gebruikers
- X-20: Als onderdeel van de DAP wordt een EXIT-strategie vastgelegd, oftewel: welke acties moeten er gebeuren wanneer BZ besluit om het SSP-platform en alle modules niet langer te gebruiken en de wens heeft dit te migreren naar één of meer andere platform(s)
- X-21: Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste technische werking van het SSP-platform en zorgt door middel van nieuwe releases voor een up-to-date versie van het platform. Technisch informatie over het SSP-platform kan hier worden ingezien:

<https://docs.smt-x.com/smtx-online-documentation/>

- X-22 — Niveau en ervaring  
De leverancier levert uitsluitend beheerders/consultants op medior of senior niveau; inzet van junior profielen is niet toegestaan
- X-23 — OTAP/DTAP-beheer  
De beheerder beheert configuraties, integraties en releases over Dev/Test/Acceptatie/Productie en zorgt voor consistente uitrol en documentatie
- X-24 — 2e en 3e lijn ondersteuning  
De beheerder levert volledige 2e- en 3e-lijnsondersteuning, inclusief analyse, reproduceerbaarheid, impact, workaround/fix en escalatie
- X-25 — Issue/change-tooling  
De beheerder werkt met Jira of vergelijkbare ITSM-tooling voor incidenten, changes en releases
- X-26 — Formulierconfiguratie  
De beheerder kan formulieren configureren met velddefinities, validaties, conditionele logica en herbruikbare componenten
- X-27 — Workflow-/procesconfiguratie  
De beheerder kan workflows modelleren en configureren, inclusief variabelen, overgangen, foutpaden en uitzonderingen
- X-28 — Documentgeneratie & templating  
De beheerder kan PDF- en HTML-template-output beheren, inclusief HTML/CSS/JavaScript voor layout
- X-29 — Platformautorisatie (ACL/NCALC)  
De beheerder kan autorisatieregels onderhouden, ACL-structuren aanpassen en NCALC-functies analyseren en troubleshooten

- X-30 — REST-integraties  
De beheerder kan REST-koppelingen configureren en onderhouden, inclusief JSON-payloads, authenticatie (OAuth2/tokenflows) en foutafhandeling
- X-31 — SOAP-integraties & XSLT  
De beheerder kan SOAP-koppelingen onderhouden inclusief XSLT-transformaties voor input/output-mapping
- X-32 — Integratiescripting (JavaScript)  
De beheerder kan pre- en post-JavaScript scripts ontwikkelen voor dataconversies en interface-logica
- X-33 — SQL Server & datamodelanalyse  
De beheerder kan SQL-queries op Microsoft SQL Server uitvoeren voor incidentonderzoek, validaties en informatie-extractie en heeft kennis van het platformdatamodel
- X-34 — IAM/SSO-koppelingen (Entra ID/ADFS)  
De beheerder kan SSO-koppelingen beheren en incidenten analyseren op basis van Entra ID/Azure AD, ADFS en claims-based authenticatie
- X-35 — Release-impactanalyse  
De beheerder beoordeelt binnenkomende releases, bepaalt impact op functionaliteit en integraties en adviseert SSC-ICT over installatie en regressietesten
- X-36 — Hostingcontext (.NET/IIS)  
De beheerder heeft inzicht in de runtime- en hostingcontext van een .NET/IIS-webapplicatie en kan hierdoor SSC-ICT gericht adviseren bij issues

---

## Sectie B — Functionele Eisen SSP-Formulieren

### De leverancier moet voldoen aan de volgende eisen:

- B-01: Pagina's in Bzelf worden opgeslagen op basis van verschillende templates
- B-02: Alle pagina's maken gebruik van de Rijkshuisstijlkleuren
- B-03: Pagina's hebben een standaard header, standaard footer, ruitertjes voor Telefonisch en Emailcontact (gekoppeld aan de gebruikersondersteuning)
- B-04: De vereiste templates zijn:
  - Producten/Diensten pagina (rijkshuisstijlkleur = paars)
  - Handboek Bedrijfsvoering Buitenlandse Zaken (rijkshuisstijlkleur = groen)
  - Generieke Informatiepagina (GEEL) (rijkshuisstijlkelur = geel)
  - Veelgestelde Vraag
  - Landingspagina
  - Nieuwsberichten
  - Datalijsten
- B-05: Templates moeten eenvoudig kunnen worden aangemaakt, gewijzigd of verwijderd
- B-06: Rechten op Templates met Zichtbaarheid en Wijzigbaarheid van velden moeten eenvoudig kunnen worden geconfigureerd
- B-07: Op elke inhoudelijke pagina: PDC, HBBZ, GEEL, menu-pagina's wordt een kruimelpad weergegeven
- B-08: Op pagina's zijn geïntegreerde verwijzingen naar Formulieren mogelijk
- B-09: Menustructuren kunnen worden opgebouwd door Pagina's naar elkaar te laten verwijzen
- B-10: Verwijzen van en naar Landingspagina's bouwt automatisch een menustructuur op
- B-11: Gebruikers kunnen pagina's markeren als 'Favoriet' en kunnen die daardoor eenvoudig vanaf de homepage aanklikken

- B-12: Gebruikers zien de laatste 10 bezochte pagina's onder het kopje 'mijn recente pagina's
- B-13: Veelgestelde vragen worden ook opgenomen in de zoekresultaten
- B-14: De Templates voor Product/Diensten, HBBZ en GEEL hebben elk een eigen homepage met een separate hoofdmenustructuur
- B-15: Filters op de zoekresultaten kunnen eenvoudig worden aangeklikt
- B-16: Tijdens het intikken van zoekwoorden doet de zoekmachine direct een voorstel (predictive result)
- B-17: De hoofdmenustructuur per Template kunnen eenvoudig aangepast worden in tekst, kleur en verwijzing
- B-18: Zoekresultaten kunnen gefilterd worden op templatetype, directie (horende bij eigenaar van de pagina)
- B-19: Op elke pagina PDC, HBBZ, GEEL staat een knop die een pagina toevoegt aan de Favorieten van de gebruiker
- B-20: Verwijzingen die tussen pagina's gemaakt worden worden weergegeven op de pagina onder het kopje "Hoort bij"
- B-21: Alle pagina's worden gedecentraliseerd onderhouden (200+ editors)
- B-22: Op elke pagina PDC, HBBZ, GEEL wordt een thermometer aangegeven die de veroudering van de pagina weergeeft
- B-23: Op de homepage is te raadplegen: Actueel Nieuws (nieuwsberichten), Nieuwsarchief, Populaire pagina's, Recent Gewijzigde pagina's
- B-24: Wanneer een pagina wordt bezocht door een gebruiker die Edit-rechten heeft voor die pagina dan verschijnt de mogelijkheid om naar de Edit-modus te gaan
- B-25: Pagina's kunnen Documenten bevatten (PDF, DOCX, XLSX, PPTX)
- B-26: Documenten vallen in twee categorieën: verplicht of optioneel
- B-27: Pagina's kunnen (externe) links bevatten naar websites of intern naar Sharepointpagina's of -documenten
- B-28: Sommige pagina's zijn alleen beschikbaar in NL; sommige pagina's zijn alleen in het EN beschikbaar  
Als de gebruiker de taal setting in de taal heeft staan waarvan de pagina niet beschikbaar is, dan krijgt hij toch de andere taal te zien plus een melding
- B-29: Pagina's kunnen worden ingedeeld in Hoofdstukken (drie niveau's), die kunnen worden vervat in een inhoudsopgave (Tabel of Contents)  
Items in de Tabel of Contents zijn aanklikbaar zodat direct naar het juiste hoofdstuk kan worden gegaan
- B-30: Pagina's zijn onderworpen aan een verouderingsbeleid, waarbij de Service Owner van een pagina tijdig wordt geïnformeerd over het aflopen van de geldigheidstermijnen van zijn pagina's
- B-31: Pagina's die over de verouderingstermijnen heen gaan, worden als 'Expired' gemarkeerd en direct gemeld aan het Functioneel Beheer opdat gerichte acties kunnen worden ondernomen (her- of depublicatie)
- B-32: De verouderingstermijn in Dagen kan per Template worden ingesteld waar bij 0 (nul) staat voor een pagina met een oneindige geldigheidstermijn
- B-33: Editor-groepen zijn groepen gebruikers die elkaars pagina mogen en kunnen wijzigen
- B-34: Een Editor is altijd lid van een Editor-groep
- B-35: Als een Editor een nieuwe pagina aanmaakt dan wordt deze Editor automatisch de Pagina-eigenaar (Service Owner), en wordt de Editor-groep toegewezen als groep die mag bewerken op deze pagina
- B-36: Veelgestelde Vragen die aan een pagina worden gekoppeld worden onderaan de pagina weergegeven

- B-37: Een gebruiker kan voor een pagina een Quality Note aanmaken, dat resulteert in een Ticket voor de Service-Owner. Collega's in dezelfde Editor-group zien dit ticket ook en kunnen dit ook afhandelen
- B-38: De HBBZ-pagina's hebben een eigen goedkeuringsworkflow voordat tot daadwerkelijke publicatie wordt overgegaan; de overige templates hebben dat niet: de functie publiceren leidt direct tot een publicatie van de nieuwe pagina in BZelf

## **Sectie C — Functionele Eisen BZelf / Catalogus**

### **De leverancier moet voldoen aan de volgende eisen:**

- C-01: Formulieren zijn webformulieren voor het indienen van aanvragen/wijzigingen/storingen
- C-02: Formulieren kunnen informatie ophalen en tonen uit een Datastore
- C-03: Formulieren zijn (intellectueel) eigendom van BZ
- C-04 : Formulieren resulteren in een Ticket, en/of de gegevens worden opgeslagen in een Datastore
- C-05: Formulieren zijn dynamisch (conditionele vraagstelling)
- C-06: Formulieren kunnen worden aangepast op basis van rollen
- C-07: Het huidige bestand van bestaande formulieren bestaat uit ruim 700 formulieren
- C-08: Er is technische ondersteuning voor 50+ getrainde formulierenbouwers
- C-09: Formulieren zijn in te delen in categorieën en topics
- C-10: Categorieën en topics kunnen worden geautoriseerd aan (een) groep(en) Gebruikers, of zijn toegankelijk voor iedereen
- C-11: Alle formulieren voldoen aan de BZ-huisstijl

## **Sectie F — Formulierenmachine & Workflow**

### **De leverancier moet voldoen aan de volgende eisen:**

- F-01: Ontwerp dynamische workflows en de daaraan gekoppelde stappen op basis van standaardbouwblokken
- F-02: Klantreizen kent de volgende Standaardbouwblokken:
  - email
  - ticket aanmaken
  - taak maken
  - variabele invullen
  - informatieverzoek
  - script
- F-03: Visueel overzicht van de workflow in momenten en acties en variabelen
- F-04: Automatisch triggeren van momenten en acties op ingestelde condities
- F-05: Biedt gebruikers en beheerders inzicht in geplande en voltooide acties in de tijd
- F-06: Onderhoud flows eenvoudig met drag-and-drop
- F-07: Volledige integratie van de workflow met Ticketing, SSP, Briefgenerator
- F-08: Autorisaties: klantreizen kunnen worden geautoriseerd

## Sectie K — Koppelingen & Integraties

### De leverancier moet voldoen aan de volgende eisen:

- K-01: Integratie van IDM gegevens
- K-02: Opdrachtnemer is bekend met het Berichtenboek van BZ op basis waarvan berichten met externe systemen kunnen worden uitgewisseld via de ESB
- K-03: Koppelingen met andere systemen verlopen in principe via de ESB van BZ. Het configureren en openzetten van Firewall instellingen zijn verantwoordelijkheid van SSC-ICT en BZ. Opdrachtnemer is enkel verantwoordelijk voor de configuratie van het SSP platform om correcte berichten naar de ESB te sturen en van de ESB te ontvangen
- K-04: Opdrachtnemer commiteert zich aan de security-eisen die aan koppelingen van en naar de ESB worden gesteld
- K-05: Asynchrone ServiceNow integratie
- K-06: Synchrone ServiceNow integratie
- K-07: E-mail interface (bijvoorbeeld TopDESK)
- K-08: REST API interface Harmony
- K-09: REST API interface Archibus (inbound en outbound)
- K-10: REST API interface met LifeRay
- K-11: Beheer van inbound templates
- K-12: Verwerking van inbound mail
- K-13: Er is een volledige export naar BZ Tableau

## Sectie P — Platformbeheer & Technisch Beheer

### De leverancier moet voldoen aan de volgende eisen:

- P-01: Voor verschillende doeleinden waarvoor geen goedkope en/of snelle oplossing beschikbaar was/is, is de afgelopen jaren maatwerksoftware ontwikkeld draaiend op het SSP-platform.  
Sommige van deze applicaties zijn inactief, maar liggen wel klaar op de plank om direct geactiveerd te worden als de organisatie of de omstandigheden daar om vragen.  
Deze applicaties vallen onder het technisch en functioneel beheer van de Opdrachtnemer en worden hieronder verder kort toegelicht
- P-02: Ontwikkelen van eigen applicaties op het hoofdplatform met behulp van API-access point
- P-03: Ontwikkelen nieuwe visuele lagen (UI) bovenop bestaande plug-ins en out-of-the-box functionaliteiten
- P-04: Snel en adequaat klaarstaan voor veranderende en additionele behoeften
- P-100: Werkplek Reservering Systeem ("pin-a-desk")
- P-101: Gebruiker kan beschikbare voorraad werkplekken van zijn eigen directie zien en daar een van reserveren per dagdeel
- P-102: Gebruiker kan zelfgemaakte reservering verwijderen
- P-103: Preferente werkplekken kunnen worden toegewezen aan vaste medewerkers (bijvoorbeeld rolstoelgebruikers, of collega's met een visuele beperking die een speciaal ingerichte werkplek hebben)
- P-200: Laptop Omruil Systeem
- P-201: SSC-ICT (Het Shared Service Centre-ICT) beheert de voorraad hardware (laptops, telefoons) die in gebruik zijn bij BZ. Deze laptops hebben een bepaalde looptijd en moeten aan het einde van die looptijd omgeruild worden door een nieuwe hardware. Het proces dat hiervoor gebruikt wordt is een klantreis-proces waarbij een gebruiker wiens hardware moet worden omgeruild zelf een tijdslot voor deze omruiling kan inplannen op basis van beschikbare tijdsloten. Dit systeem is geïntegreerd in BZelf

- P-300: CRM voor de Posten
- P-301: Op de Posten van BZ wordt gebruik gemaakt van een rudimentaire CRM-functionaliteit om in de basisbehoeften van een Ambassade en bijbehorende Consulaten te voorzien
- P-302: De hoofdfunctionaliteiten betreffen:
- P-303: Bijhouden van de Kaartenbak met contacten
- P-303: De mogelijkheid om een Nieuwsbrief op te maken en deze te verzenden aan de Contacten
- P-304: De mogelijkheid om een Evenement te organiseren (voornamelijk in de praktijk: de koningsdagsbijeenkomst) en daar Contacten voor uit te nodigen en zich te laten registreren
- P-305: De data is gescheiden per Land/Post
- P-400: Tabellenbeheer
- P-401: Gegevens die benodigd zijn in het systeem worden opgeslagen in tabellen/datastores
- P-402: Gegevens in datastores zijn als keuzegegevens beschikbaar in formulieren
- P-403: Gegevens in datastores kunnen worden ontsloten op BZelf-pagina's
- P-404: Middels autorisaties kan de functionaliteit 'tabelgegevens wijzigen' worden toegankelijk aan specifieke gebruikers
- P-500: Briefgenerator
- P-501: Genereer documenten op basis van een Wordtemplate
- P-502: Samenvoegen van data op basis van te genereren documenten
- P-503: Genereer Beveiligde PDF-documenten
- P-504: Invoegen van conditionele tekstblokken

## Sectie T — Ticketing & Klantreizen

**De leverancier moet voldoen aan de volgende eisen:**

- T-01: Tickets kunnen ontstaan door een event:
  - doordat een Gebruiker een Formulier invult (SSP) en verstuurd
  - door een webservice
- T-02: Tickets worden automatisch toegewezen aan een Oplossing
- T-03: Tickets worden via de Ticketing-module behandeld
- T-04: Aan een ticket kunnen taken worden toegevoegd die aan groepen kunnen worden gekoppeld
- T-05: Versturen van Alerts bij klantupdates
- T-06: Taken kunnen aan externe leveranciers worden toegewezen (en triggeren daarmee externe koppelingen)
- T-07: Middels de Ticketing-module kan er met de aanvrager worden gecommuniceerd - die communicatie wordt afgehandeld via e-mail
- T-08: Het is mogelijk om autorisaties op velden te zetten
- T-09: Tickets kunnen worden ingedeeld in pools (security pools) waarvoor bijzondere rechten kunnen worden ingesteld
- T-10: Zoekopdrachten in Ticketing kunnen worden opgeslagen