

PSA KCC



Opdrachtgever		
Auteur	R. Koster	

Wijzigingshistorie

Datum	Wie	Wat

Referenties

Inhoud

	Wijzigingshistorie	1
	Referenties	1
1	Inleiding & context	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Opdracht, resultaat en beoogd effect	3
1.3	Aanpak & werkwijze PSA	3
1.4	Referentie-architectuur	4
1.5	Relaties met andere projecten	4
1.6	Stakeholders	4
2	Beoogde situatie	5
2.1	Business / Informatie Architectuur	5
2.2	Data Architectuur	10
2.3	Technische Architectuur	11
2.4	Relevante ontwikkelingen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3	Kaders	12
3.1	Toe te passen wet & regelgeving	12
3.2	Toe te passen standaarden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4	Decharge	14
4.1	Inrichting beheer	14
4.2	Afwijkingen van consequenties	14
4.3	Technische schuld	14

1 Inleiding & context

Noot: Deze PSA zal worden bijgewerkt zodra de leverancier en het product bekend zijn.

Deze Project Start Architectuur (PSA) is onderdeel van de aanbesteding 'Contactcenter-oplossing'. Het is een hulpmiddel dat kaders en richtlijnen bevat waaraan zal moeten worden voldaan vanuit de IT-architectuur. Deze PSA richt zich daarbij op de toekomstige leverancier en de nieuwe situatie. De PSA is de basis waar het project zich aan dient te houden. Kaders en (wettelijke) richtlijnen staan vast, waarbij de SOLL-situatie kan worden aangepast binnen deze kaders en richtlijnen in overleg met architectuur en security.

1.1 Aanleiding

Voor het leveren van contactcenter-functionaliiteit heeft de gemeente Groningen (GG) een aanbesteding uitgezet in de markt. De gewenste situatie ziet er hierbij als volgt uit:

- De call-/contactcenter-oplossing verzorgt de integrale afhandeling van de communicatiekanalen spraak (telefonie), e-mail en messaging (chat). Daarnaast moet het in de toekomst (gedurende de looptijd van de overeenkomst) mogelijk zijn om ook andere communicatiekanalen, zoals social mediaberichten of video-communicatie, aan de contactcenter-oplossing toe te voegen. Hierbij wordt vanuit de architectuur verwezen naar gemeentelijke standaarden zoals omni-channel.
- De verschillende communicatiekanalen kunnen op basis van prioriteit en beschikbaarheid worden aangeboden aan de contactcenter-medewerkers t.b.v. afhandeling van extern of intern klantcontact.
- De contactcenter-oplossing mag worden gerealiseerd als clouddienst. Waarbij het cloudbeleid van de gemeente Groningen van toepassing is. Zie paragraaf cloud beleid.

1.2 Opdracht, resultaat en beoogd effect

Het project heeft tot doel het realiseren van een contactcenter-functionaliiteit voor het klant contact center (KCC), Stichting WIJ, Parkeerbeheer en de interne IT-servicedesk en enkele andere gemeentelijke afdelingen c.q. telefonische frontoffices.

Project	Contactcenter-oplossing
Opdrachtgever	Arne Bakker
Projectleider	Esmée Siebring

1.3 Aanpak & werkwijze PSA

In overleg met de leverancier wordt de aanpak nader vastgesteld. Hierbij wenst de gemeente Groningen een agile werkwijze, waarbij de gemeente in een vroeg stadium wordt meegenomen in de totstandkoming van aanstaande implementatie, uitrol en nazorg.

De volgende personen zijn vanuit hun functie betrokken bij de totstandkoming van deze PSA.

Naam	Functie	Soort bijdrage
R. Koster	Enterprise Architect	Architectuur kaders en richtlijnen, opstellen PSA
S. Ensing	IT-Architect	Review en aanvullingen

De beoogde situatie is opgedeeld in Business/ Informatie, Data en Technische architectuur paragrafen. Wanneer een architectuur laag niet ingevuld hoeft te worden geeft een architect in de tabel in de specifieke paragraaf aan de reden waarom deze niet van toepassing is.

1.4 Referentie-architectuur

De gemeente Groningen hanteert de GEMMA componenten als referentiearchitectuur en prefereert dat leveranciers kennis hebben van Common Ground en daar waar mogelijk deze meeneemt in de inrichting van de software en ontsluiting van de data. Dit geldt voor zowel eigen data als data uit systemen van derden zoals het zaakstelsel.

De gemeente Groningen maakt gebruik van een integratie platform van WeAreFrank waarbij een strikt integratiebeleid geldt op basis van standaarden opgesteld door het “forum voor standaardisatie” (www.forumstandaardisatie.nl).

Daarnaast heeft de gemeente Groningen een belangrijk aandeel in het programma PodiumD, waar het nieuwe zaakstelsel wordt ingericht. De gevraagde oplossing zal rekening moeten houden met tijdelijk meerdere zaak systemen, wat zich vertaalt in meerdere klantbeelden voor het KCC en andere gebruikers.

1.5 Relaties met andere projecten

De gemeente Groningen is bezig met een omvangrijke overgang naar nieuwe leveranciers voor de back-end, integratie, werkplekken en telefonie. Deze overgang is medio Q2 2026 in gang gezet en zal op hoofdlijnen Q1 2027 staan voor de back-end en integratie.

Beschrijf ontwerpkeuzen die buiten het project gevolgen hebben, maar waar nog geen architectuurrichtlijnen voor zijn.

Ontwerpkeuze	Beschrijving van de keuze	Alternatieven	Beslissingscriteria
Transitie as-is	De gehele back-end en integratie IT omgevingen worden Q4 2026 as-is overgenomen door de nieuwe leveranciers	Geen	
Migratie werkplek naar Windows 11	De medewerkers van KCC maken nu gebruik van W10 VDI en zullen naar W11 desktops of laptops worden gemigreerd.	Geen	

1.6 Stakeholders

Stakeholders hebben een belang bij het realiseren van de oplossing. In onderstaande tabel is aangegeven welke stakeholder welk belang heeft in de bedrijfsvoering-context van het project waarvoor de PSA wordt opgesteld.

Naam	Betrokkenheid
n.t.b.	

2 Beoogde situatie

2.1 Business / Informatie Architectuur

Datum	Architect	Akkoord / NVT	Indien niet van toepassing, reden
	R. Koster		

Scope

De scope van deze PSA omvat de architectuurbeschrijving van de te leveren contactcenter-functionaliiteit. Eventuele gebruikershardware zoals headsets, PC's en dergelijke vallen buiten scope.

De GEMMA beschrijft de kerntaken en componenten waaraan de contactcenter-functionaliiteit dient te voldoen. De kerntaken zijn:

1. De gebruiker dient de business te kunnen informeren met relevante informatie.
2. De gebruiker dient waar mogelijk de vraag van de klant (inwoner/ instelling) te kunnen beantwoorden.
3. De gebruiker dient Zaak informatie te kunnen raadplegen.

De GEMMA componenten zijn:

Klantenservice	Het verlenen van service aan dienstenafnemers
Klant en keteninteractie	Het aangaan van de interactie met de klant en ketenpartners, het ervoor zorgen dat zij over de juiste gegevens en <u>informatie</u>
Klanttevredenheid meting	Het meten van de mate van tevredenheid bij klanten
Klantfeedback verzameling	Het verzamelen van feedback van klanten over de kwaliteit van plaatsgevonden dienstverlening
Klantondersteuning	Het inhoudelijk ondersteunen van klanten bij het afnemen van door de gemeente aangeboden diensten
Dienstverlening serviceniveau meting	Het meten en analyseren van de kwantiteit en kwaliteit van diensten ten opzichte van gedefinieerde service-levels

Principes en richtlijnen

Principe/ P1	
De aangeboden oplossing dient de voldoen aan de WCAG 2.1. – digi-toegankelijk standaard (EN 301 549 versie 2.1.2.)	
Definitie	
Digi-toegankelijk specificeert hoe content op websites, in webapplicaties en in documenten voor iedereen toegankelijk kunnen worden gemaakt.	
Rationale	
De gemeente dient ervoor te zorgen dat inwoners, instellingen, interne en externe medewerkers met een beperking toegang hebben tot de functionaliteit.	
Richtlijnen	

De WCAG is gebaseerd op 4 principes:

- Waarneembaar: iedereen moet alle content op je website of app kunnen waarnemen.
- Bedienbaar: iedereen moet je website of app kunnen bedienen.
- Begrijpelijk: iedereen moet de informatie en de werking van jouw website of app kunnen begrijpen.
- Robuust: iedereen moet je website of app kunnen gebruiken ook als technologieën zich ontwikkelen.

Consequentie

De leverancier dient hieraan te voldoen en in de toekomst de ontwikkelingen te blijven volgen en te implementeren.

Principe/ P2

De aangeboden oplossing dient de voldoen aan de Omnichannel referentie architectuur.

Definitie

Omnichannel zorgt ervoor dat telefoon, e-mail, chat, socialmedia en balie contact goed samenwerkt, zodat de klant een vloeiende en zelfde ervaring krijgt bij het contacten van de gemeente

Rationale

De gemeente wil kanaal onafhankelijke diensten leveren aan de inwoner/ instelling. Daarbij mag het niet uitmaken welk communicatie kanaal de inwoner/ instelling wil communiceren.

Richtlijnen

Richtlijnen gewenste oplossing:

- Processen dienen afgestemd te worden op de behoeften van de gebruiker.
- De oplossing biedt dezelfde functionaliteit en informatie aan ongeacht het communicatie kanaal.
- Een gestart proces (zaak) is eenvoudig voort te zetten in een ander kanaal.
- Na gelang de situatie en de vaardigheden van de inwoner/ instelling, kan de gemeentelijke medewerker de inwoner/ instelling soepel doorverwijzen naar het best passende communicatie kanaal.

Consequentie

Een leverancier die volgens het Omnichannel standaarden zijn/haar product heeft opgebouwd heeft een meerwaarde voor de gemeente.

Principe/ P3

De aangeboden oplossing dient volgens de Common Ground referentie architectuur te zijn ingericht.

Definitie

Common Ground is een landelijke overheid standaard waaraan de gemeente Groningen zich heeft gecommitteerd. Het zorgt ervoor dat applicaties en data gescheiden van elkaar zijn opgezet en op een eenduidige manier zijn te ontsluiten of aan te roepen en naadloos met andere gemeentelijk applicaties kan samenwerken.

Rationale

De gemeente wil (SaaS) applicaties ingericht hebben volgens het Common Ground architectuur principe, zodat data op een standaard wijze kan worden uitgewisseld en hergebruikt kan worden. Applicaties die hieraan voldoen kunnen eenvoudig koppelen aan Zaak systemen en naadloos in het IT-landschap worden geïntegreerd met bijvoorbeeld een monitoring platform of service managementsysteem.

Richtlijnen

Belangrijke Common Ground richtlijnen:

- Data en applicatie zijn van elkaar gescheiden.
- Data (registers) is ontsluitbaar via een API.
- De applicatie koppelt met andere systemen via een API
- Het datamodel is inzichtelijk en begrijpelijk.

Consequentie	
Databronnen die niet voldoen aan de Common Grond richtlijnen passen mogelijk niet in het gemeentelijk IT-landschap.	

In de nu volgende paragrafen worden de componenten en koppelingen nader beschreven. In het hoofdstuk technische architectuur is een schematisch overzicht opgenomen van de SOLL situatie.

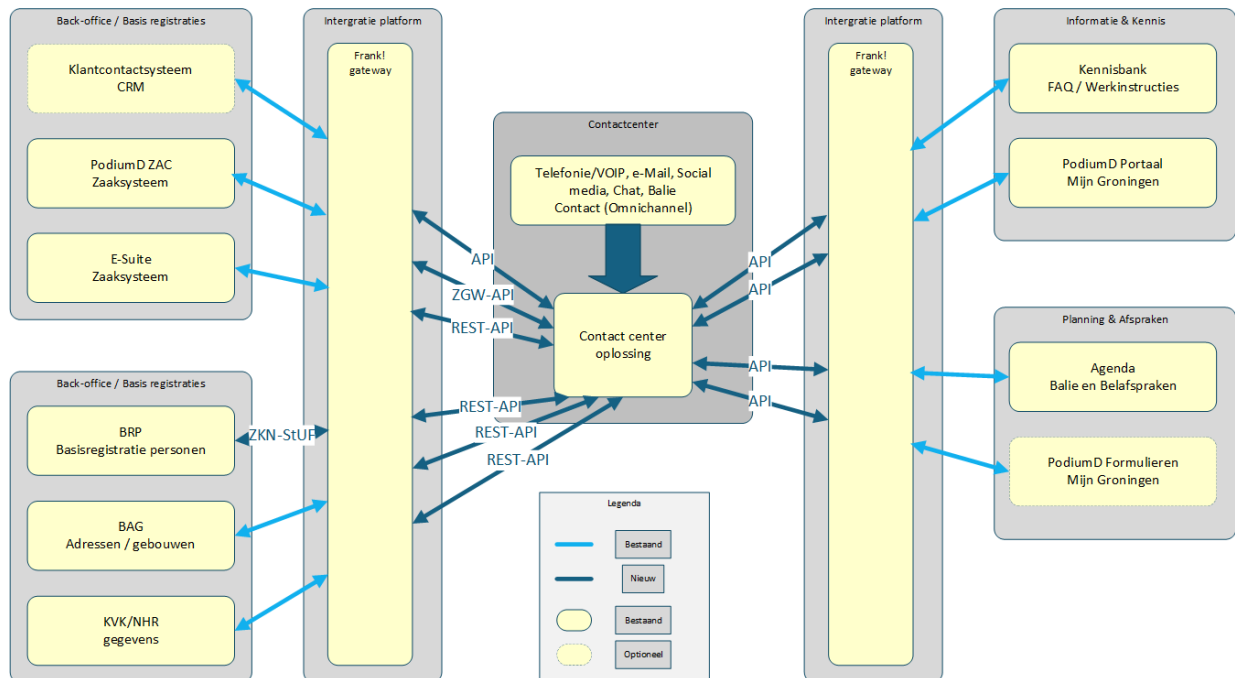
De weergegeven componenten komen voort uit de GEMMA en de PvE.

componenten	
naam	beschrijving
Klantcontact & Routing	
Omnichannel communicatie	Het samenbrengen van meerdere communicatiekanalen die volledig met elkaar verbonden zijn.
Interactieve voice response (IVR)	Automatische keuzemenu's die bellers naar de juiste afdeling of agent sturen (optioneel met spraakherkenning).
Automatische call distribution (ACD)	Slimme verdeling van inkomende communicatie op basis van agentvaardigheden (skill-based routing), beschikbaarheid of klantprioriteit
Self-service / robot	Inzet van virtuele assistenten (AI-chatbots/voicebots) voor de afhandeling van veelgestelde vragen zonder tussenkomst van een medewerker.
Callback-functionaliteit	Mogelijke optie voor klanten om teruggebeld te worden in plaats van te wachten in een wachtrij.
Agent en operationele ondersteuning	
Agent desktop (1 view inzicht)	Één overzichtelijke interface waarin alle klantinformatie en communicatiekanalen samenkomen.
CRM integratie	Automatische klantidentificatie en pop-ups met klantinformatie zodra een gesprek binnenkomt (screenpop).
Interne communicatie	Ingebouwde chat- en ruggenspraakfuncties om snel te overleggen met collega's of experts tijdens een klantgesprek
Management, Analyse & AI	
Near realtime monitoring en dashboard	Direct inzicht in actuele wachtrijen, wachttijden en de status van agenten.
Gespreksopname en kwaliteits monitoring	Opnemen en terugluisteren van gesprekken voor kwaliteitsbewaking en training. Noot: Een koppeling met een transcriptie voorziening is voorzien maar op het moment van dit schrijven nog niet uitgewerkt.
Spraak en text analyse	Automatische analyse van gesprekken en teksten op sentiment, trefwoorden en trends via AI.

De callcenter-functionaliteit dient tenminste de onderstaande koppelingen te realiseren.

koppelingen		
van	naar	toelichting
Contactcenter-functie	Zaaksysteem PodiumD ZAC	De GG maakt gebruik van PodiumD Zaak (ZAC) Deze koppeling maakt gebruik van ZWG-API's.
Contactcenter-functie	Zaaksysteem e-Suite	De GG maakt gebruik van e-Suite tot eind 2027. Deze koppeling maakt gebruik van ZWG-API's.
Contactcenter-functie	CRM (klantencontactsysteem)	Dit is een optionele koppeling naar gelang de aangeboden oplossing. De gevraagde functionaliteit kan tevens een intern KCS bevatten.
Contactcenter-functie	Gemeentelijke basis registratie systemen	De GG maakt hiervoor gebruik van Pink burgerzaken die ontsloten is via het integratieplatform. De koppelingen naar BRP, BAG en NHR zijn gecentraliseerd via het integratieplatform en dienen door middel van een API aangeroepen te worden.
Contactcenter-functie	Communicatiesystemen	De callcenter-functionaliteit dient gekoppeld te worden aan verschillende communicatiekanalen. Per koppeling kan dit verschillen
Contactcenter-functie	Agenda / afspraken systeem / mailsysteem	Een of meerdere koppelingen naar interne applicaties.
Contactcenter-functie	Monitoring platform	Applicaties dienen volgens de aansluitvoorwaarden te koppelen met de gemeentelijk monitoringsystemen, zoals SOC SIEM. Zie bijlagen.
Contactcenter-functie	Identityprovider	De contactcenter software dient SSO te ondersteunen door middel van een koppeling met de GG identity-provider.

Onderstaand schema is een weergave van de contactcenter-functionaliteit en de benodigde informatiestromen. Dit schema toont centraal het contactcenter applicatie/ functionaliteit met daarboven de gewenste communicatie kanalen. Links en rechts hiervan staat het integratie platform getekend (API-Gateway). De applicaties waarmee de contactcenter applicatie/ functionaliteit mee communiceert staan in de buitenste vier blokken vermeld. Applicaties met een stippellijn zijn optioneel, waarbij de leverancier dient aan te geven hoe deze met het klantcontactsysteem wenst om te gaan. De donkere pijlen geven de benodigde koppelingen aan. De lichtere lijnen geven de reeds bestaande koppelingen aan.



2.2 Data Architectuur

Datum	Architect	Akkoord / NVT	Indien niet van toepassing, reden
		N.v.t	Wordt na gunning opgesteld.

De leverancier van de contactcenter-functionaliteit dient te beschrijven hoe het klantencontactstelsel binnen of buiten de functionaliteit wordt gevuld en welk data model en register hierbij van toepassing is.

De beschrijving zal worden getoetst door de Data Architect waaruit aanbevelingen kunnen komen tijdens de implementatie.

Principes en richtlijnen

Selecteer en beschrijf alleen principes & richtlijnen en de consequentie daarvan op die van toepassing zijn op de data architectuur.

Principe/ P1	
Data registers en of databases dienen te kunnen voldoen aan het FAIR principe.	
Definitie	
Het FAIR principe verplicht een applicatie zo ingericht te zijn dat de data vindbaar, toegankelijk uitwisselbaar en herbruikbaar moet zijn	
Rationale	
De gemeente Groningen heeft het Common Ground architectuur omarmt en werkt graag samen met leveranciers die zich hieraan committeren. Hierdoor voldoet de data aan het FAIR principe waardoor de GG de data kan hergebruiken voor analyses en sturing.	
Richtlijnen	
Zie Common Ground architectuur	
Consequentie	
Een leverancier die vanuit zijn visie voldoet aan de Common Ground architectuur en/of FAIR principe heeft een voorkeurswaardering vanuit de gemeente Groningen. Gesloten datasilo's worden niet geaccepteerd.	

2.3 Technische Architectuur

Datum	Architect	Akkoord / NVT	Indien niet van toepassing, reden
25-08-2026	S.Ensing	n.v.t	

Voor alle systemen en koppelingen geldt dat deze moeten voldoen aan de eisen in de SaaS aansluitvoorwaarden. Het document geeft de standaarden weer en de mogelijkheden om aan te sluiten op bestaande implementaties bij gemeente. Afwijken hiervan betekent dat implementatie niet mogelijk is.

API-gegevenskoppelingen worden in principe via de gemeentelijke API gateway ontsloten. Voor de koppelingen met de Backofficesystemen en systemen die reeds via de API-gateway ontsloten zijn is het gebruik van de gateway de enige mogelijkheid. Rechtstreekse koppeling tussen de aangeboden KCC-oplossing en overige systemen is niet toegestaan. De koppeling met de identity-provider is hiervan uitgezonderd.

De informatiearchitectuur schrijft een koppeling voor met het gemeentelijke e-mail en kalendersysteem; Microsoft Exchange Subscription Edition. Aangezien dit een systeem is dat volledig wordt gehost binnen de gemeentelijke datacenters (dus geen Exchange online), vraagt dit speciale aandacht van de inschrijvers. Als uitzondering op de eis om een SaaS-oplossing aan te bieden is het, enkel voor deze koppeling, toegestaan om software in het datacenter van gemeente te plaatsen.

E-mailfunctionaliteit dient volledig vanuit de KCC-oplossing te worden verzorgd.

Voor het telefonieverkeer dienen de bij de gemeente reeds bestaande verbindingen met het publieke telefonienetwerk te worden gebruikt. Omdat de telefoniefunctie gesplitst wordt in een omgeving voor het klantcontactcenter en overige frontoffices en een omgeving voor algemene telefonie (Microsoft Teams), is een systeem om het telefonieverkeer naar het juiste systeem te routeren noodzakelijk. Als onderdeel van de oplossing dient hiervoor een hoog beschikbare session border controller (SBC) te worden aangeboden die in de gemeentelijke omgeving worden geplaatst (*on premise*).

2.4 Cloud beleid

Internationale ontwikkelingen zorgen ervoor dat de gemeente Groningen (GG) kritisch kijkt naar oplossingen in de cloud (SaaS, PaaS). Indien een applicatie niet binnen het on premise IT-landschap van de GG past, mag een publieke cloud aanbieder plaats vinden. Daarbij geldt dat de data versleuteld en binnen de EER dient te worden opgeslagen. Dit uitgangspunt geldt ook voor onderaannemers of diensten van derden die door opdrachtnemers worden ingezet. Data classificatie wordt uitgevoerd door de GG. Applicaties dienen het data model en de data relevant voor de GG aan te leveren zodat de data kan worden geanalyseerd en hergebruikt.

2.5 Relevante ontwikkelingen

De gemeente Groningen is bezig met een omvangrijke transitie voor back-end en integratie. De in dit document genoemde items zijn gebaseerd op de nieuwe situatie die gedurende Q4 van 2026 zal ontstaan. Voor Q4 zal met het integratie platform geleverd worden door Enable-U wat voor één koppeling, namelijk de BRP, iets anders eruit zien. De leverancier dient hiermee rekening te houden en het geval de transitie planning uitloopt. De consequentie is dan dat de koppeling dan geheel moet worden opgebouwd volgens de StUF standaard.

De werkplek wordt gemigreerd naar Windows 11. Als onderdeel hiervan wordt Microsoft Teams PSTN ingevoerd voor medewerkers die geen gebruik maken van de contactcenteromgeving maar wel gebruik moeten maken van vaste telefonie.

3 Kaders

3.1 Toe te passen wet & regelgeving

Hieronder zijn de grondslagen opgenomen die van toepassing kunnen zijn vanuit wet en regelgeving.
[Verwijder de grondslagen die niet in scope zijn voor deze PSA.]

Grondslag / GS1	
Tijdelijk besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid	
Definitie	
Websites en Apps dienen toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking.	
Richtlijnen	
Zie WCAG 2.1 en EN 301 549	
Consequentie	
Verklaring toegankelijkheid per website en of app	

Grondslag/ GS2	
Algemene Verordening Gegevensbescherming "AVG"	
Definitie	
Organisaties mogen persoonsgegevens alleen verwerken in overeenstemming met de wet. De 6 AVG-beginselen zijn: - Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie; - Doelbinding; - Dataminimalisatie; - Juistheid; - Opslagbeperking;	
Richtlijnen	
Het volgende dient geregeld te zijn: - Recht op informatie (tekstuele informatie) - Recht op inzage - Recht op rectificatie - Recht op gegevens verwijderen - Recht op beperking van de verwerking - Recht op dataportabiliteit - Recht van bezwaar	
Consequentie	

Grondslag/ GS3	
WMEBV	
Definitie	
De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer regelt dat burgers en bedrijven hun zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden.	
Richtlijnen	
- Het recht op elektronisch inzenden - Verplichte ontvangstbevestiging van een elektronisch bericht - Het recht op afschrift van ingevoerde gegevens in een webformulier - Verbod op afdwingen van niet verplichte gegevens	

- Een verlengde invoeringstermijn bij storing	
Consequentie	

Grondslag/ GS4	
BIO	
Definitie	
Handreiking BIO 2.0. op maat kolom I	
Richtlijnen	
Verplichte BIV toets per proces, geldt als vertrekpunt voor: - Maatregel 8.03.2 - Maatregel 8.05.1 - Maatregel 8.07.1 - Maatregel 8.07.4	
Consequentie	

4 Decharge

Ten behoeve van goede archiefvoering is het van belang om bij het afsluiten van een project, vast te leggen, of de consequenties uit het vorige hoofdstuk zijn geïmplementeerd én, waar dit niet zo is, de technische schuld die daardoor ontstaat vast te leggen. Dat gebeurt in dit hoofdstuk.

4.1 Inrichting beheer

Beschrijf de uitgangspunten en kaders die gelden voor het beheer. Maak duidelijk welke beheerpartijen betrokken zijn en welke verantwoordelijkheden er zijn.

4.2 Afwijkingen van consequenties

Nummer van Wet, Principe of Standaard	Niet uitgevoerd / Deels uitgevoerd	Reden
[S1]	[Deels]	[Niet binnen budget van project]

4.3 Technische schuld

Nummer van Wet, Principe of Standaard	Beschrijving technische schuld