



PSA2 Output management

‘Minder fysiek, meer post digitaal ontvangen en bezorgen’

Programma Postkanaal

Dienstverlening & Informatie/ Dienstverlening

Globaal ontwerp

Versie :1.2
Datum :04-08-2016

Leeswijzer

Dit document bevat een inhoudelijk overzicht van Output management. Hoofdstuk 1 tot en met 4 beschrijven wat er dient te worden gerealiseerd en op basis van welke keuze. Hoofdstuk 5 beschrijft hoe de oplossing eruit dient te zien.

In dit document zijn ArchiMate diagrammen opgenomen. De legenda van de diagram elementen en relaties is toegevoegd als bijlage "6.3 Legenda ArchiMate diagrammen".

Inhoud

1	Het Project	4
1.1	Betrokken Personen	4
1.2	Relevante Documenten	4
1.3	Relevante programma activiteiten	4
1.3.1	Visie Postkanaal	4
1.3.2	Uitwerking bestuursopdracht Slagvaardige overheid	4
1.3.3	Marktverkenning Output management	5
1.3.4	Pilot trajecten BerichtenBox	5
1.3.5	Verkorte risico analyse en privacy impact analyse	5
1.3.6	Generieke printstraat	5
1.3.7	Digitaal waarmerken	5
2	Eisen en wensen	7
2.1	Bedrijfsservices	8
2.2	Informatievoorziening	9
2.3	Product Architectuur	10
2.4	Rollen en verantwoordelijkheden	11
3	Kwaliteit	13
3.1	Risicoanalyse	13
3.1.1	BIV Rating	13
3.2	Overige Kwaliteitseisen	13
3.2.1	Geschiktheid (Functional suitability)	13
3.2.2	Prestatie-efficiëntie (Performance efficiency)	14
3.2.3	Uitwisselbaarheid (Compatibility)	14
3.2.4	Bruikbaarheid (Usability)	14
3.2.5	Betrouwbaarheid (Reliability)	15
3.2.6	Beveiligbaarheid (Security)	15
3.2.7	Onderhoudbaarheid (Maintainability)	15
4	Kaders en Richtlijnen	16
4.1	IV Kaders	16
4.2	Ontwerpkeuzes	17
4.2.1	Services	17
4.2.2	Integratie	17
4.2.3	Contactvorm keuze	17
4.2.4	Bericht	18
4.2.5	Informatiebeheer	19
4.3	Bestaande principes en richtlijnen	19
4.3.1	Wettelijke kaders en richtlijnen	19
4.3.2	Principes domeinarchitectuur DVL	19
4.3.3	Visie postkanaal	20
4.4	Nieuwe Kandidaat Principes en Richtlijnen	20
4.4.1	Nieuw principe: Output management is stateless	20
4.4.2	Nieuw principe: toepassing briefgeheim in OM	21

5	Oplossing	22
5.1	Plateauplanning	22
5.2	Project Output management draagt bij aan Plateau III	22
5.3	Oplossingsschets	23
5.4	Businesslaag	25
5.4.1	Bestaande business bouwblokken	25
5.4.2	Nieuwe business bouwblokken	27
5.4.3	Uit te faseren business bouwblokken	29
5.5	Applicatielaag	29
5.5.1	Bestaande applicatie bouwblokken	29
5.5.2	Nieuwe applicatie bouwblokken	30
5.5.3	Uit te faseren applicatie bouwblokken	33
5.6	Infrastructuurlaag	33
5.6.1	Huidige Situatie	33
5.6.2	Gerelateerde building blocks	35
5.6.3	Logisch overzicht van de oplossing	36
5.6.4	Fysiek overzicht van de oplossing	36
5.6.5	Overzicht op te leveren infrastructuur architectuur producten	36
5.6.6	Samenvatting BIV	36
5.6.7	Beheer	36
5.7	Migratie	36
5.8	Teststrategie	36
6	Bijlagen	37
6.1	Visie Postkanaal	37
6.2	Contactvormen per kanaal	38
6.3	Legenda ArchiMate diagrammen	39
6.4	Standaarden	39
6.5	Kostprijs scenario's	40

1 Het Project

1.1 Betrokken Personen

1.2 Relevante Documenten

Sjabloon	Versie	Auteur
Projectvoorstel	1.1	
PSA 1	1.0	
Project Initiatie Document	1.1	
Business Case 2	0.1	
Visie Postkanaal	1.0	
Specificaties OMS - Marktverkenning	1.0	
Intern verslag Marktverkenning Output management	1.0	
Verkorte Risico Analyse	1.0	
Privacy Impact Analyse	0.9	
Memo architectuur Printstraat	1.0	
Diepgaande Risicoanalyse Output management	0.9	

1.3 Relevante programma activiteiten

1.3.1 Visie Postkanaal

De rve Dienstverlening is verantwoordelijk voor de inrichting, het beheer en de aansluiting van alle kanalen, waarbij de kanalen Balie, Telefoonie en Online reeds grotendeels zijn ingericht en verder worden uitgerold. Naast deze kanalen wordt het Postkanaal ontwikkeld middels een programma, waar het project Output management een onderdeel van is. Voor het postkanaal is een visie ontwikkeld, welke op 26 november 2014 is goedgekeurd door het GMT en op 8 december 2014 door de wethouder Dienstverlening. De visie is vastgelegd in een aantal stellingen. De visie is kaderscheppend voor onderdelen van het Postkanaal waaronder Output management. De visie is toegevoegd als bijlage "6.1 Visie Postkanaal".

1.3.2 Uitwerking bestuursopdracht Slagvaardige overheid

In het coalitieakkoord zijn besparingen afgesproken, waaronder het project Slagvaardige Overheid. Door nieuwe manieren van werken en bezuinigingen moet de bestuursopdracht Slagvaardige Overheid leiden tot een besparing van 65 miljoen euro in 2017, waarvan al 20 miljoen euro vanaf 2016. De maatregelen hebben (deels) betrekking op dienstverlening:

- Minder kosten (drukwerk, porto, e.d) door meer digitaal werken; 2 miljoen euro per jaar vanaf 2016.

- Verminderen van apparaatskosten door verdere efficiency dienstverlening, o.a. door meer afhandeling via online dienstverlening; 3 miljoen euro per jaar vanaf 2017.

De realisatie van Output management moet bijdragen aan deze bestuursopdracht.

1.3.3 Marktverkenning Output management

In de afgelopen maanden is er een marktverkenning gedaan naar de mogelijkheden van de markt op het gebied van Output management. Hierin zijn 11 leveranciers bevroegd over verschillende onderwerpen en zijn er productdemonstraties geweest. De kennis opgedaan in de marktverkenning, is op verschillende manieren verwerkt in de PSA2:

1. impliciet in de volle breedte van het onderwerp
2. expliciet in de bouwblokken in de oplossing (hoofdstuk 5)
3. expliciet als lijst van tips voor een eventuele aanbesteding

1.3.4 Pilot trajecten BerichtenBox

In mei 2014 is de technische realisatie van de BerichtenBox opgeleverd. Met de BerichtenBox van MijnOverheid kunnen veilig en uniform berichten naar de burger worden gestuurd. Voor het gebruik van de BerichtenBox in de Gemeente Amsterdam zijn door het programma Postkanaal berichtstromen aangesloten in een pilot setting. Deze pilot trajecten zijn nauwgezet gevolgd en de opgedane ervaringen zijn opgenomen in dit ontwerp.

1.3.5 Verkorte risico analyse en privacy impact analyse

Tijdens de definitiefase is er een verkorte risico analyse gedaan. De resultaten van de VRA zijn integraal opgenomen in de oplossing en expliciet in Hoofdstuk 3. Uit de VRA kwam de noodzakelijkheid van een privacy impact analyse (PIA) en een uitgebreide risico analyse (URA) naar voren. De resultaten van de PIA wijzen uit dat Output management een bewerker is (in de privacy context) en er sprake is van de verwerking van bijzondere persoonsgegevens.

1.3.6 Generieke printstraat

Onder het programma Postkanaal is een van de projecten de aanbesteding van de generieke printstraat. In plaats van printstraten per dienst of proces aan te schaffen komt er één printstraat die alle post van de gemeente kan printen, waarna deze kan worden bezorgd. De printstraat wordt aangesloten op output management zodat de uitgaande berichtenstroom gebruik kan maken van zowel elektronische als fysieke post via output management. Voor de afzender is alleen de implementatie van output management nog van belang. Van de architectuur van de printstraat is een separate architectuurmemo beschikbaar.

De processen die in eerste instantie direct op de printstraat worden aangesloten worden later via Output management geleid.

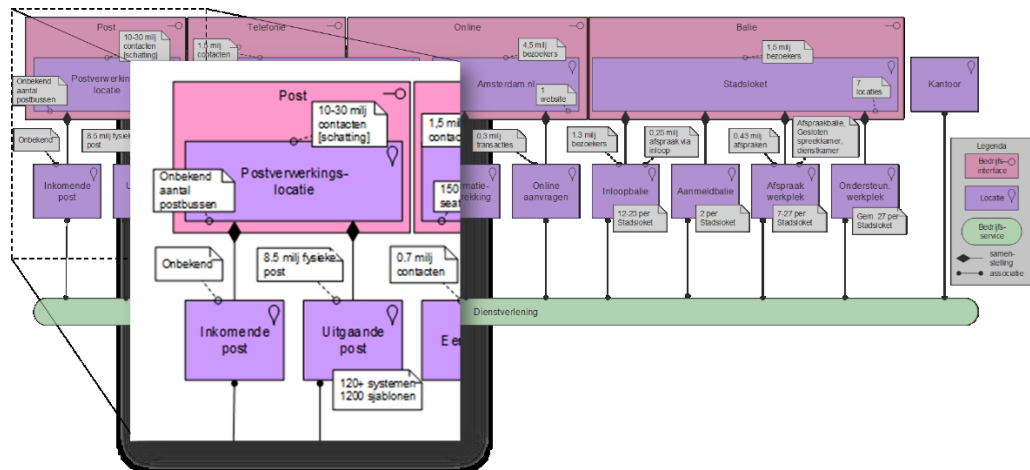
1.3.7 Digitaal waarmerken

Ten behoeve van het digitaal waarmerken van documenten van de gemeente wordt er een digitale waarmerkfunctie geoperationaliseerd. Dit is een separaat project binnen het programma Postkanaal. Met digitaal waarmerken kan er een waarmerk worden

toegevoegd aan digitale documenten en berichten. Digitaal waarmerken wordt aangesloten op output management zodat deze functie integraal bruikbaar is voor afnemers van output management.

2 Eisen en wensen

Dienstverlening vindt plaats via klantcontactkanalen. De klantcontactkanalen die inmiddels op stedelijk niveau zijn ingericht zijn Online, Telefonie en Stadsloket. Het Postkanaal is het volgende klantcontactkanaal dat op stedelijk niveau wordt ingericht. Binnen het programma Postkanaal ligt de primaire focus op de uitgaande post. Inkomende post wordt in een later stadium geadresseerd.



Figuur 1 Klantcontactkanalen Dienstverlening

Dit project gaat over de inrichting van de uitgaande post in het Postkanaal op stedelijk niveau. Dit noemen we Output management (OM).

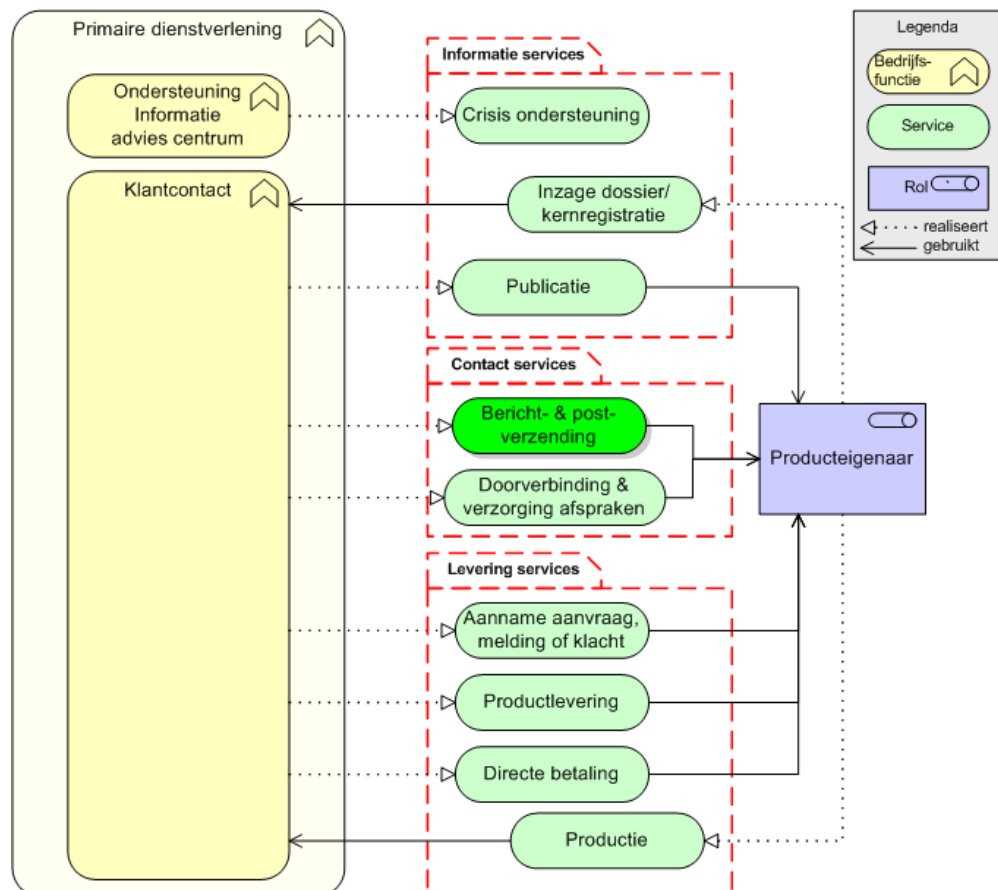
De inrichting heeft twee primaire elementen:

1. De bedrijfsmatige inrichting van OM conform de overige klantcontactkanalen zoals beschreven in de domeinarchitectuur Dienstverlening.
2. De ondersteuning van OM door middel van een Output management Voorziening (OMV).

Naast OM en OMV wordt de afkorting OMS (Output management systeem) gebruikt. Het OMS betreft de (applicatie)software en de hosting waarbij met de OMV ook het beheer en de doorontwikkeling wordt bedoeld. Het OMS is een deel van de OMV en de OMV is een deel van OM.

2.1 Bedrijfsservices

Het aanbieden van OM komt neer op de realisatie van de service “*Bericht- en postverzending*”. Onderstaand diagram uit de domeinarchitectuur Dienstverlening geeft alle bedrijfsservices voor producteigenaren weer, waar deze service reeds is opgenomen.



Figuur 2 Primaire Dienstverlening services voor producteigenaren

Naast de primaire services zijn er ook ondersteunende services voor proceseigenaren die worden ingezet voor OM, zoals bijvoorbeeld “*Eindredactie*” en “*Overeenkomst & inrichting*”. Zie de domeinarchitectuur Dienstverlening voor meer informatie over deze services.

Digitaal communiceren met burgers en ondernemers

Met OM is het voor iedere producteigenaar mogelijk om gebruik te maken van het Postkanaal, met daarin verschillende contactvormen, zoals de Berichtenbox. Hiermee wordt het mogelijk om aan de verplichting¹ tot digitaal communiceren met de burger en ondernemer te voldoen. Daarnaast draagt digitaal communiceren bij aan de bestuursopdracht Slagvaardige Overheid.

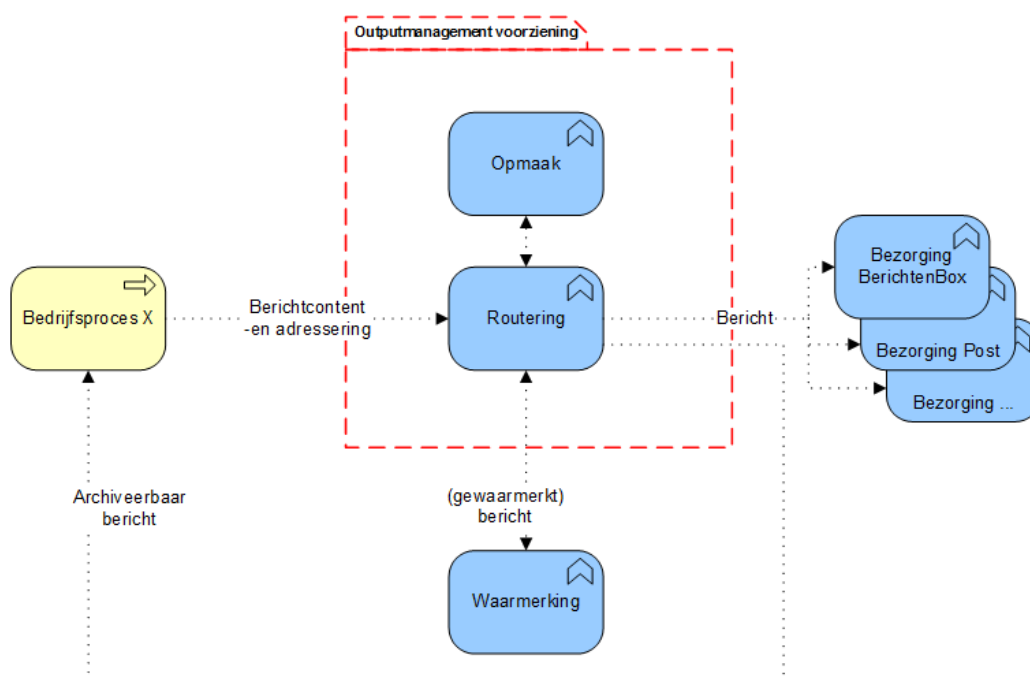
¹ 1 januari 2017 Digitale Overheid

Schaalgrootte printen post

Er is een trend van toenemend digitaal berichtenverkeer en een afnemende fysieke poststroom. Voor het beheersbaar houden van kosten van de fysieke poststroom is schaalgrootte nodig. OM zorgt voor de routing van fysieke post via de generieke printstraat.

2.2 Informatievoorziening

Voor de uitvoering van OM is een informatievoorziening vereist: de Output management Voorziening (OMV). Deze OMV wordt generiek opgebouwd zodat het optimaal bruikbaar is voor de verschillende typen en vormen van bedrijfsprocessen, om een zo hoog mogelijk gebruik van de voorziening mogelijk te maken voor alle proceseigenaren in de stad. De OMV biedt daarmee een betrouwbare en schaalbare oplossing voor bericht- en postverzending. De OMV zorgt voor de routing en opmaak van de uitgaande berichten en het eventueel digitaal laten waarmerken van deze berichten. Wanneer een bericht archiefwaardig is, wordt deze terug geleverd aan de producteigenaar ten behoeve van de archivering in het juiste dossier.



Figuur 3 Flowdiagram Output management Voorziening (OMV)

Ieder berichttype wordt vooraf geconfigureerd binnen de OMV. Het bedrijfsproces dat het bericht verzendt, levert naast dit berichttype alle benodigde berichtinformatie die de OMV nodig heeft om de output af te handelen. De vorm waarin de informatie wordt aangeleverd kan variëren van ruwe data tot opgemaakte berichten. Voor het laten bezorgen van het bericht wordt gebruik gemaakt van diverse bezorgservices voor de verschillende contactvormen.

Contactvormen

Via OM worden berichten verstuurd aan burgers en ondernemers via verschillende vormen van berichten zoals fysieke post, BerichtenBox berichten, sms, etc. Dit noemen we de contactvorm. De burger of ondernemer geeft bij de producteigenaar aan via

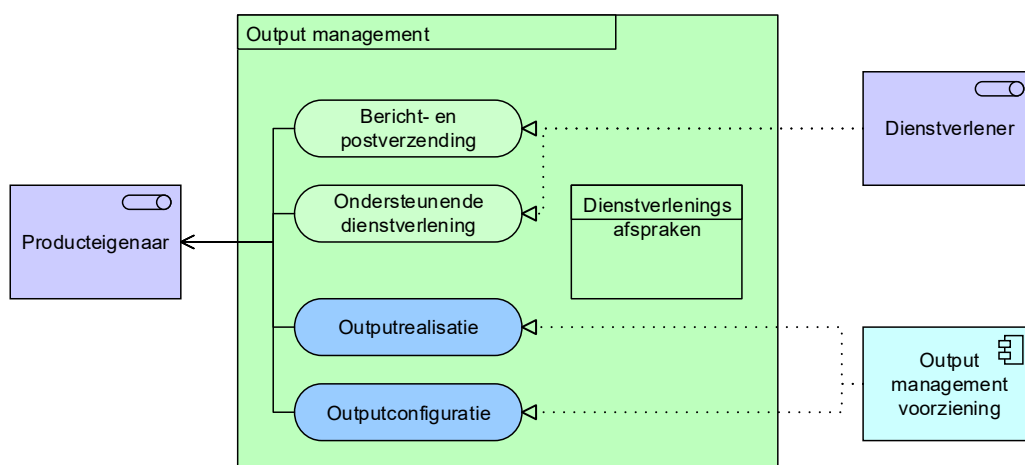
welke contactvorm hij/zij een bericht wil ontvangen. Indien een burger via MijnOverheid heeft aangegeven van de BerichtenBox gebruik te willen maken, dan prevaleert deze keuze automatisch boven de fysieke post als contactvorm. Een volledig overzicht van alle contactvormen per klantcontactkanaal is terug te vinden in bijlage 6.2.

Het in dit PSA gedefinieerd ontwerp van de OMV en in het bijzonder de demarcatie van de voorziening is leidend voor de inrichting van OM in de stad. Deze generieke demarcatie maakt het immers mogelijk om uiteindelijk decentrale implementaties van deze voorziening te laten vervallen en te vervangen door de nieuwe OMV.

2.3 Product Architectuur

Het Postkanaal en daarbinnen OM wordt afgenomen door een producteigenaar en geleverd door Dienstverlening. Tussen de producteigenaar en Dienstverlening worden afspraken gemaakt over de inrichting en welke type berichten er verzonden gaan worden, verrekening en de kwaliteit van het geheel. Ook worden er verwachtingen ten aanzien van capaciteit en gebruik afgestemd.

Output management wordt applicatief gerealiseerd door een outputconfiguratie service en een output realisatie service. De outputconfiguratie service maakt het mogelijk output vooraf te definiëren. De outputrealisatie service maakt gebruik van de outputconfiguratie om output mee te routeren en op te maken.



Figuur 4 Productarchitectuur Output management

Service	Omschrijving
Bericht- en postverzending	Stedelijke klantcontactservice voor het verzenden van berichten in verschillende vormen naar burgers en ondernemers.
Ondersteunende dienstverlening	Kanaal onafhankelijke dienstverleningsservices voor producteigenaren zoals overeenkomst & inrichting, verbetering & ontwikkeling en eindredactie.
Outputrealisatie	(Geautomatiseerde) opmaak en routing van uitgaande berichten geschikt voor verschillende soorten berichtstromen en gebruikers.
Outputconfiguratie	Vastlegging van berichttype specificatie ten behoeve van een (geautomatiseerde) output realisatie.

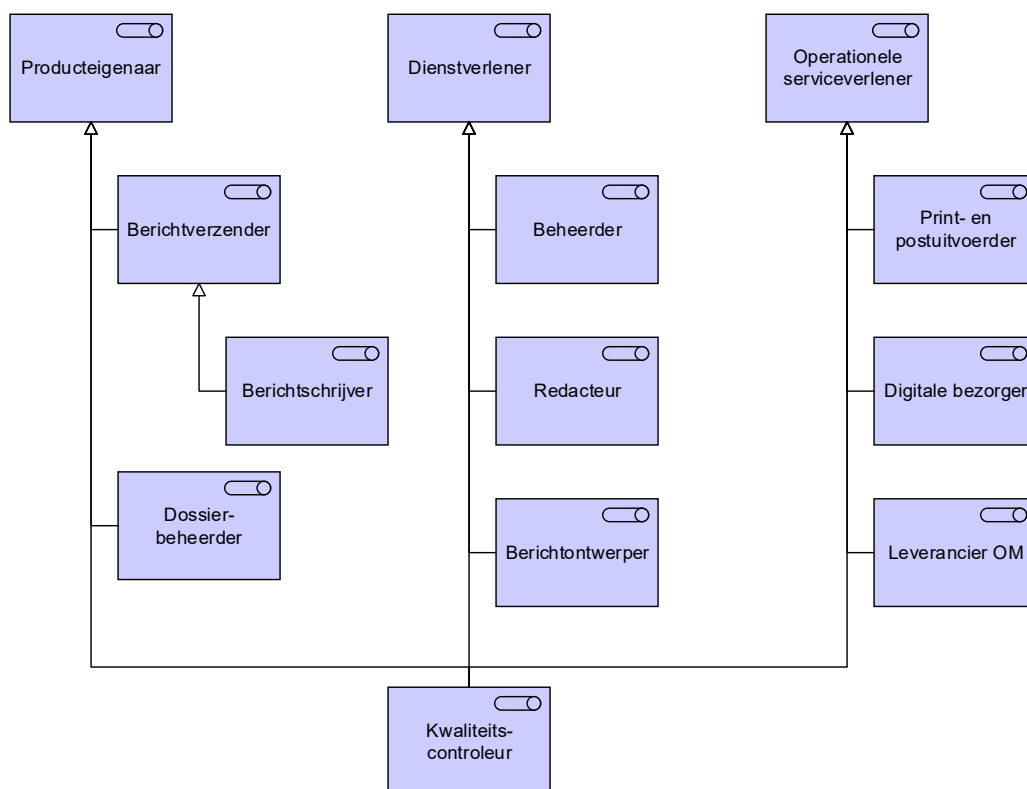
De kostprijs van een bericht wordt hoofdzakelijk bepaald door:

- Licentie, hosting en housing systeem
- Ontwerp en realisatie berichtdefinitie
- Bezorgmethode

Verskillende scenario's van kostprijsopbouw zijn opgenomen in bijlage '6.5 Kostprijs scenario's'. De kostprijsopbouw is mederichtinggevend voor de sourcingsstrategie.

2.4 Rollen en verantwoordelijkheden

Voor het gebruik en het beschikbaar stellen van OM worden de volgende rollen erkend:



Figuur 5 Rollen bij Output management

Rol	Omschrijving
Producteigenaar	Eigenaar van een product binnen de gemeente. Draagt inhoudelijke eindverantwoordelijkheid voor een product.
Berichtverzender	Biedt een bericht of berichtdata aan ter verzending
Berichtschrijver	Schrijft het bericht, bepaalt de inhoud en legt die vast
Dossierbeheerder	Zorgt voor de opslag van de archiefwaardige verzonden berichten.
Dienstverlener	Verstrekt producten en diensten aan burgers en ondernemers
Beheerder	Brengt vraag en aanbod samen, zorgt voor een goed lopende berichtenstroom, beheert de voorziening.

	Verzorgt planning, rapportage, functioneel beheer en ontwikkeling.
Redacteur	Controleert en redigeert bericht op leesbaarheid, schrijfstijl, spelfouten etc.
Berichtontwerper	Zorgt voor samenhang en technische implementatie van verschillende berichtcomponenten zoals sjablonen, tekstblokken, regels
Operationele serviceverlener	Verzorgt en levert operationele services.
Print- en postuitvoerder	Zorgt dat fysieke berichten worden geprint en bezorgd.
Digitale bezorger	Zorgt dat digitale berichten worden bezorgd.
Leverancier OM	Levert en ondersteunt Output management systeem.
Kwaliteitscontroleur	Controleert en rapporteert, gevraagd en ongevraagd, over kwaliteit van de berichten.

3 Kwaliteit

3.1 *Risicoanalyse*

3.1.1 BIV Rating

De BIV rating vanuit de Verkorte Risico Analyse (VRA) is 2-3-4 op een schaal van 1 t/m 4. De aanvullende Privacy Impact Analyse (PIA) die is gedaan geeft aan dat er sprake is van een bewerkersrol, vanuit de privacy context, en er bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. Aansluitend is er een diepgaande risico analyse gedaan. De resultaten hiervan zijn uitgewerkt in "Diepgaande Risicoanalyse Output management". In de verkenningfase werd uitgegaan van een BIV rating van 2-4-3. De diverse risico analyses die zijn uitgevoerd na de verkenningfase hebben geleid tot een aangepaste BIV rating.

Naast de praktische maatregelen voor de oplossing, die worden genoemd in "5.6.6 Samenvatting BIV", zullen de volgende maatregelen worden genomen:

- er zullen één of meer bewerkersovereenkomsten worden overeengekomen
- er wordt geen directe en/of massale toegang tot berichten toegestaan
- er zal zonering met verschillende beveiligingsniveaus worden toegepast op de verschillende onderdelen van de voorziening.
- Output management implementeert het "briefgeheim", zie ook "4.4.2".

Een detailoverzicht van alle maatregelen en het implementatievoorstel van de veiligheidseisen is opgenomen in "Diepgaande Risicoanalyse Output management". Hierin wordt een nadere uitwerking gedaan van de diverse maatregelen volgend uit en aanvullend aan de BIG om aan de vastgestelde BIV rating te voldoen.

3.2 *Overige Kwaliteitseisen*

Gedurende het project zijn verschillende belangrijke kwaliteitseisen naar voren gekomen. In deze paragraaf worden de belangrijkste non-functionals opgenomen, die directe architecturale requirements stellen aan de oplossing, aanvullend aan de eisen en wensen van hoofdstuk 2.

3.2.1 Geschiktheid (Functional suitability)

Aangezien OM inzetbaar moet zijn voor de grote diversiteit aan bedrijfsprocessen van de proceseigenaren in de stad, zal de OMV de verschillende standaarden voor het realiseren van output moeten ondersteunen. Dat betekent niet alleen dat de OMV in staat is de output te verwerken, die in verschillende soorten en maten wordt aangeboden (zie 3.2.3), maar ook dat de OMV uiteindelijk een diversiteit aan bezorgmogelijkheden (contactvormen) moet kunnen ondersteunen. Daarnaast moet de OMV in de mogelijkheden van outputconfiguratie, routing en kwaliteitscontrole kunnen voorzien in de behoefte van de proceseigenaren.

Hierbij zal standaardisatie prevaleren boven maatwerk en wordt iedere mogelijke uitbreiding vooraf afgewogen met een kosten-batenanalyse.

3.2.2 Prestatie-efficiëntie (Performance efficiency)

De OMV als generieke voorziening is uiteindelijk in staat om vrijwel alle uitgaande berichten van de gemeente aan burgers en ondernemers te versturen. Het aansluiten van de 120+ systemen en 1200+ sjablonen zal gefaseerd verlopen. De voorziening dient daarom schaalbaar te zijn waarbij de prestaties en functionaliteit van de OMV minimaal gelijk blijven en de kostprijs per bericht zullen dalen. Op piekdagen zullen er tot 200.000 berichten worden verstuurd. Gedurende een jaar zullen er tot 10 miljoen berichten worden verstuurd. De OMV dient meerdere berichtstromen gelijktijdig te kunnen verwerken, rekening houdend met de door de producteigenaar geëiste bezorgdatum (ook wel "matdatum").

Per contactvorm worden prestatiecriteria opgesteld. De prestatiegrenzen worden door de bezorger (dus per contactvorm) aangegeven en door OM vastgelegd in dienstverleningsovereenkomsten (SLA). Prestatiegrenzen zijn belangrijk voor planning, forecasting en regie. Prestatiegrenzen hebben verschillende kenmerken, zoals: berichtgrootte, aantal berichten, aantal tekens, aantal bijlagen, productietijd, verwerkingstijd, capaciteit, batchgrootte, kostprijs, etc. Bovengenoemde prestatiecriteria zullen in de operationele fase worden gebruikt voor monitoring en verantwoording.

3.2.3 Uitwisselbaarheid (Compatibility)

Het OMS heeft een invoerzijde en een uitvoerzijde. Aan de invoerzijde vindt informatie-uitwisseling plaats met mensen en systemen. De systemen zijn outputproducerende systemen van proceseigenaren. Voor de uitwisselbaarheid met deze systemen biedt de OMV een zo groot mogelijke variatie aan standaarden. Dit beperkt de veranderingen aan de outputproducerende systemen tot een minimum.

Aan de uitvoerzijde vindt informatie-uitwisseling plaats met systemen. Dit zijn bezorgen en publicatiesystemen enerzijds, die hun eigen eisen zullen stellen. Anderzijds worden archiefwaardige berichten terug geleverd aan de producteigenaar. Hiervoor wordt, net als bij de invoerzijde, een zo groot mogelijke variatie aan standaarden ondersteund.

Daarnaast zijn er nog ondersteunende systemen waarmee informatie wordt uitgewisseld, zoals digitaal waarmerken. Hierbij wordt per systeem de uitwisselbaarheid vastgelegd. Uitwisseling wordt uitgedrukt in formaat, locatie, protocol en interfaces. Hiervoor zijn standaarden beschikbaar en voorgeschreven op forumstandaardisatie.nl. Enkele voorbeelden zijn: PDF/A-1, CSV, XML, StUF 3.01 en ODF1.2. Een volledig overzicht van de standaarden die moeten worden ondersteund, worden opgenomen in het bestek. De voorziening kan conform de volgende communicatieprotocollen communiceren: WUS (SOAP), CMIS, (s)FTP, HTTP(s), LDAP(s), SMTP, POP3, SAML (single sign-on)

3.2.4 Bruikbaarheid (Usability)

De OMV kent verschillende soorten gebruikers die verschillende kennisniveaus, regelmaat van gebruik en acceptatiegraad zullen hebben. Voor de grootste groep gebruikers is uitgaande post geen hoofdtak en daarom zal de bruikbaarheid zeer eenvoudig en intuïtief moeten zijn. Dit betekent dat er een rigide testproces moet zijn dat niet alleen op correct functioneren test maar ook op bruikbaarheid.

De OMV zal eenvoudig toegankelijk moeten zijn, laagdrempelig en zoveel mogelijk binnen de reeds aanwezige gebruikerscontext. Voor complexere functionaliteiten dient OM te voorzien in leermogelijkheden en gebruikersondersteuning. De OMV dient te voorzien in verschillende niveaus van gebruik op basis van bericht complexiteit en bericht aanpasbaarheid.

3.2.5 Betrouwbaarheid (Reliability)

De OMV dient volgens het "closed loop" principe te worden geïmplementeerd. Dit betekent dat van ieder aangeboden bericht er altijd een resultaat kan worden verwacht. Ofwel het bericht wordt bezorgd, ofwel het bericht wordt teruggegeven aan de afzender met een specifieke foutcode. Berichten gaan niet verloren. Ontwikkelingen en configuratiewijzigingen worden uitgebreid op kwaliteit gecontroleerd voordat deze in gebruik kunnen worden genomen. Hiervoor dient een kwaliteits-garantieplan te worden ontwikkeld en geïmplementeerd.

De OMV is 24/7 beschikbaar met een uptime minimaal conform BIV - B 2. De OMV verzorgt geen persistente opslag van berichten, maar voor tussentijdse stappen is betrouwbare tijdelijke opslag nodig. Eveneens is er opslag van de verzendregistratie (logging), ter verslag en verantwoording van het resultaat van de genomen stappen. Bij deze verzendregistratie mag geen onherstelbaar dataverlies kunnen optreden.

3.2.6 Beveiligbaarheid (Security)

De OMV gaat berichten verwerken van de gehele gemeentelijke organisatie. De verwerking moet veilig zijn voor in- en externe veiligheidsrisico's. Voor de beheersing van deze risico's worden maatregelen getroffen, welke verder zijn beschreven in "Diepgaande Risicoanalyse Output management". Zo is de toegang tot de voorziening alleen mogelijk voor geauthentiseerde en geautoriseerde medewerkers en worden alle handelingen geregistreerd. Daarnaast is van ieder bericht terug te vinden welke stappen deze, wanneer heeft doorlopen en wie, waar, welke handelingen heeft verricht aan het bericht.

Voor het borgen van de vertrouwelijkheid van berichten, zullen deze alleen inzichtelijk zijn met een specifieke autorisatie en afgeschermd worden tijdens de verwerking. Berichten met een vertrouwelijkheidsniveau 4 zullen aanvullend kunnen worden afgeschermd.

3.2.7 Onderhoudbaarheid (Maintainability)

Voor het waarborgen van de continuïteit wordt beheer ingericht conform de stedelijke beheerstandaarden. Hierbij is het van belang dat onderhoud aan één van de onderdelen mogelijk moet zijn zonder dat dit invloed heeft op de resterende services. Ook mag de uitval van één van de functies niet direct beperkend zijn voor de werking van de overige functies. Doorontwikkeling en configuratiewijzigingen worden uitgevoerd en getest conform een vooraf opgesteld testplan.

Uitzonderingen op de reguliere werking worden actief gemonitord en dienen te kunnen worden geanalyseerd.

4 Kaders en Richtlijnen

4.1 IV Kaders

	Richtlijn	Implementatie
1	IV is van de business	Het Postkanaal met de onderliggende voorzieningen is van de rve Dienstverlening.
2	IV wordt in stedelijke samenhang en kaders vormgegeven	Output management als generieke voorziening is gericht op één Output management functie voor de hele Gemeente en sluit aan op de bestaande bedrijfsprocessen.
3	Informatiediensten worden hergebruikt en gedeeld	Het generiek maken van Output management voor de Gemeente ontzorgt de afzenders met problematiek rondom het maken en verzenden van berichten over de verschillende kanalen.
4	Gegevens worden hergebruikt en gedeeld	Voor huisstijl en opmaak worden sjablonen hergebruikt en gedeeld.
5	Informatiediensten moeten veilig en betrouwbaar zijn	Bij Output management gaat het om communicatie naar de burger en ondernemer. Het gebruik van Output management moet zowel voor de afzender als de ontvanger betrouwbaar en veilig zijn. De inhoud van berichten moet alleen inzichtelijk zijn voor de betrokkenen en verzending moet ook bezorging en ontvangst betekenen.
6	De kosten van de IV worden altijd afgezet tegen nut en noodzaak	Het vervangen van de fysieke poststroom door een elektronische berichtenstroom levert een grote vermindering van de kosten per bericht op.
7	Informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en Open Standaarden	Output management is alleen maar generiek te realiseren als de informatie uitwisseling plaatsvindt op basis van standaarden.
8	De rve ICT is binnen de gemeente verantwoordelijk voor de regie op de ICT-infrastructuur	De aanbesteding wordt uitgevoerd onder regie van de rve ICT als lead buyer.
9	Informatiediensten worden door Amsterdam geregisseerd, maar door de markt uitgevoerd	Output management wordt door een marktpartij uitgevoerd.
10	Informatievoorziening realiseren we middels bewezen oplossingen	Inschrijvers in de aanbesteding maken alleen kans wanneer zij een bewezen oplossing aanbieden.

4.2 Ontwerpkeuzes

4.2.1 Services

1. Output management is onderdeel van het Postkanaal en levert services voor het verzenden van berichten naar burgers en ondernemers.
2. Services van de Printstraat zijn te gebruiken via Output management.
3. Services van de Waarmerk voorziening ten behoeve van het Postkanaal zijn te gebruiken via Output management.
4. Bezorgservices ten behoeve van het Postkanaal kunnen alleen worden afgenomen in combinatie met Output management.
5. Servicelevels van bezorgservices zijn 1 op 1 beschikbaar via Output management. Output management is dus geen beperkende factor.
6. Een producteigenaar en de dienstverlener sluiten een dienstverlenings-overeenkomst (SLA) af voor het gebruik van het Postkanaal.

4.2.2 Integratie

7. De voorziening is generiek en daarmee bestemd voor de gehele organisatie van de Gemeente Amsterdam.
8. De voorziening bevindt zich tussen de afzender (proces en/of systeem) en de bezorger.
9. De voorziening voorziet in het koppelen met applicaties die output (moeten) genereren en applicaties die worden gebruikt voor bezorging.
 - a. De te realiseren voorziening moet een dusdanige variatie aan koppelingen ondersteunen zodat er zo weinig mogelijk applicaties hoeven te worden aangepast.
 - b. Applicatiekoppelingen en data uitwisseling vindt zoveel mogelijk plaats conform open standaarden zoals vastgelegd op <http://www.forumstandaardisatie.nl>.
10. De voorziening voorziet ook in integratie met niet geautomatiseerde processen die output (moeten) genereren.
 - a. De voorziening heeft een gebruikersinterface waarmee berichten kunnen worden verstuurd.
 - b. Via de gebruikersinterface kunnen zowel eenvoudige als meervoudige (batch) berichten worden verstuurd.
 - c. Specifieke Kantoor Automatisering (KA) applicaties kunnen worden aangesloten op Output management

4.2.3 Contactvorm keuze

11. Contactvormen die als uitgaand bericht kunnen worden getypeerd worden ondersteund in Output management.
12. Contactvormen met andere typering zoals conversaties worden niet ondersteund in Output management.
13. De contactvormen die op moment van schrijven zijn benoemd binnen² output management zijn:
 - a. brief of folder (geprint), niet uniek geadresseerd (bijvoorbeeld "Aan de bewoners van de Weesperstraat").
 - b. brief of folder (geprint), uniek geadresseerd.

² In de eindsituatie, niet perse binnen de scope van het project

- c. Opdracht systeem derden
 - i. MijnOverheid.BerichtenBox
 - ii. MijnOverheid.LopendeZaken
 - iii. Ondernemingsdossier
 - iv. BerichtenBox voor Bedrijven
 - v. Publicatie of kennisgeving via GVOP
 - d. Email
 - e. SMS
14. Contactvormen kunnen worden toegevoegd als deze voldoen aan keuze 11 en 12.
 15. Voorkeuren van burgers en ondernemers voor bepaalde contactvormen dienen te worden gerespecteerd binnen de wettelijke en technische mogelijkheden.
 16. De voorkeur van de burger of ondernemer kan worden aangegeven door de producteigenaar.
 17. Een BerichtenBox abonnement van een burger wordt gezien als een algemeen prevalerende voorkeur boven fysieke post.
 18. OM controleert op de aanwezigheid van een BerichtenBox abonnement.
 19. Beperkingen en voorkeuren van proceseigenaren voor bepaalde contactvormen dienen te worden gerespecteerd binnen de wettelijke en technische mogelijkheden.
 20. De contactvorm keuze stelt eisen aan het proces:
 - a. Informatie vereist voor het maken van de keuze wordt meegegeven door de producteigenaar.
 - b. Informatie vereist voor het realiseren van de contactvorm wordt gecontroleerd voor de vorming van het bericht.
 21. De afzender levert alle benodigde (adres)gegevens voor de verschillende contactvormen. Output management beschikt via het gebruikte berichttype over de mogelijke contactvormen voor dat bericht en zorgt voor de verzending via de juiste contactvorm.
 22. De registratie van contactvorm voorkeur en beperkingen hierop is geen onderdeel van Output management, met uitzondering van keuze 17. Output management maakt alleen maar gebruik van de aangegeven voorkeur.
 23. Nieuwe technologieën kunnen leiden tot nieuwe contactvormen. De output management voorziening dient toekomstbestendig te zijn. De voorziening moet in staat zijn om nog onbekende contactvormen toe te voegen. Bij de verwerving van een voorziening dient de leverancier in te vullen hoe de toekomstbestendigheid wordt gegarandeerd.

4.2.4 Bericht

24. Een bericht heeft altijd een afzender en een ontvanger.
25. Een bericht is een op zichzelf staande transactie, een bericht is geen onderdeel van een conversatie, vanuit de optiek van Output management.
26. Een bericht bestaat uit inhoud, vorm, stuurgegevens en een envelop.
27. Een bericht maakt altijd gebruik van een berichtdefinitie. Zonder berichtdefinitie kan een bericht niet worden verzonden.
28. Een berichtdefinitie heeft een unieke identifier: berichttype.
29. Berichttypes worden aangevraagd door en zijn eigendom van een producteigenaar.
30. Berichttypes worden uitgegeven en beheerd door OM.

31. De inhoud van het bericht kan worden bewerkt in een wysiwyg editor door de producteigenaar tot het moment van definitieve opmaak.
32. De inhoud van het bericht kan (deels) worden afgeschermd voor bewerking.
33. Een bericht kan 1 of meerdere bijlagen bevatten.
34. De vorm van het bericht wordt definitief voor de overdracht aan bezorger.
35. Stuurgegevens van het bericht liggen vast in de berichtdefinitie.
36. De envelop wordt gemaakt voor overdracht aan bezorger en is conform de specificaties van de bezorger.

4.2.5 Informatiebeheer

37. Voordat de producteigenaar met Outputmanagement in productie gaat, zal het informatiebeheer getoetst worden door de Gemeentearchivaris. Er wordt getoetst door de gemeentearchivaris of het informatiebeheer van de uitgaande berichtenstroom beschreven is. Op informatiebeheer in de Gemeente zijn wet- en regelgeving en standaarden van toepassing. (Denk hierbij bijvoorbeeld aan Archiefwet, Metadatastandaard en de gemeentelijke IV kaders.)
38. Alle verzonden berichten worden, als dit uit oogpunt van informatiebeheer noodzakelijk is of door de producteigenaar gewenst wordt, digitaal terug geleverd aan de producteigenaar, waarbij geldt:
 - a. Het bericht is ongewijzigd ten opzichte van het verzonden bericht qua opmaak en inhoud.
 - b. Het bericht is voorzien van nog nader te bepalen metadata. (Denk hierbij aan de verplichte metadata uit de metadatastandaard en mogelijke extra metadata, zoals verzendregistratiegegevens.)

4.3 Bestaande principes en richtlijnen

4.3.1 Wettelijke kaders en richtlijnen

Op landelijk niveau is vastgelegd dat per 1 januari 2017 overheidsorganisaties, zoals gemeenten, in staat moeten zijn om digitaal te communiceren met burgers en ondernemers. Dit is een belangrijke driver om een generiek platform voor de Gemeente Amsterdam op te zetten die dit mogelijk maakt en eenvoudig maakt.

Van toepassing zijn verscheidene wetten zoals de Postwet en de archiefwet. Tijdens de definitiefase is gekeken vanuit verschillende perspectieven waaronder de wettelijke kaders. De resultaten hiervan zijn impliciet toegepast. De exacte toepassing van de wetten wordt verder uitgewerkt in de realisatie- en implementatiefase.

Naast bestaande wetgeving wordt er hard gewerkt aan nieuwe wetgeving op het gebied van digitale communicatie. Deze wet zou in juli 2014 ter stemming worden voorgedragen maar is uitgesteld.

4.3.2 Principes domeinarchitectuur DVL

De principes en richtlijnen zoals opgenomen in de domeinarchitectuur Dienstverlening zijn onverkort van toepassing. De domeinspeerpunten denken vanuit de klant, klanttevredenheid, efficiëntie en continue verbeteren zijn een belangrijke basis voor het ontwerp van en de keuze voor een Output management voorziening.

4.3.3 Visie postkanaal

De visie op het Postkanaal is een belangrijk kader voor Output management. De daarin gestelde richting wordt verder uitgewerkt en geïmplementeerd middels Output management. De volledige visie is terug te vinden in de bijlage "6.1 Visie Postkanaal".

4.4 Nieuwe Kandidaat Principes en Richtlijnen

4.4.1 Nieuw principe: Output management is stateless

Naam:

Output management is stateless.

Beschrijving:

De berichten die worden verzonden via Output management worden niet persistent opgeslagen in Output management. Output management verzorgt de invulling van een kanaal en is daarmee een doorgangsrouten. Berichtontwerp en andere registraties ten behoeve van de werking van de OMV worden wel opgeslagen.

Rationale:

De vastlegging van verzonden berichten en de dossiervorming vanuit bedrijfsprocessen is de verantwoordelijkheid van de producteigenaar en niet van Output management.

Implicaties:

- Van ieder bericht moeten de afgelegde route en resultaten traceerbaar en inzichtelijk zijn.
- Dossiervorming blijft bij de producteigenaar.
- Output management levert archiefwaardige berichten terug aan de producteigenaar.
- Berichten die erin gaan moeten er ook uit komen.

Status:

Nieuw.

4.4.2 Nieuw principe: toepassing briefgeheim in OM

Naam:

Toepassing briefgeheim in Output management.

Beschrijving:

Het briefgeheim is een artikel in de grondwet dat van toepassing is op het bezorgen van post. Tevens is het briefgeheim een vertrouwde term die duidelijk aangeeft hoe je moet omgaan met post die je alleen maar verhandelt en niet behandelt. Het briefgeheim is van toepassing op het gehele Output management en alle daardoor afgehandelde contactvormen.

Rationale:

De veiligheid en het vertrouwen die rondom het briefgeheim spelen zijn herkenbaar, uitgekristalliseerd en werken in de praktijk. De toepassing hiervan op Output management zorgt voor een solide beveiligingsbasis en vertrouwen bij afnemers.

Implicaties:

- berichten worden niet ingezien door de dienstverlener of bezorger, tenzij een geautoriseerde partij dit expliciet toestaat
- gesloten, onbezorgbare berichten kunnen alleen worden ingezien indien een geautoriseerde partij dit toestaat
- beslaglegging op berichten kan alleen gebeuren op basis van voorafgesproken procedures en regels.
- er dient een onafhankelijk partij te zijn die expliciet toestemming kan geven voor het inzien van berichten.

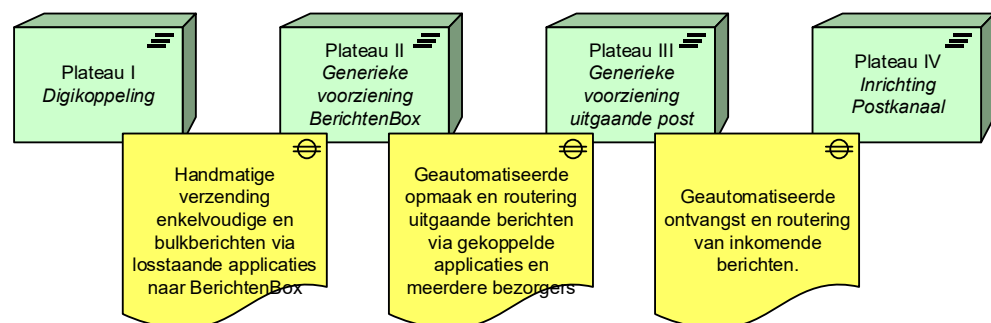
Status:

Nieuw.

5 Oplossing

5.1 Plateauplanning

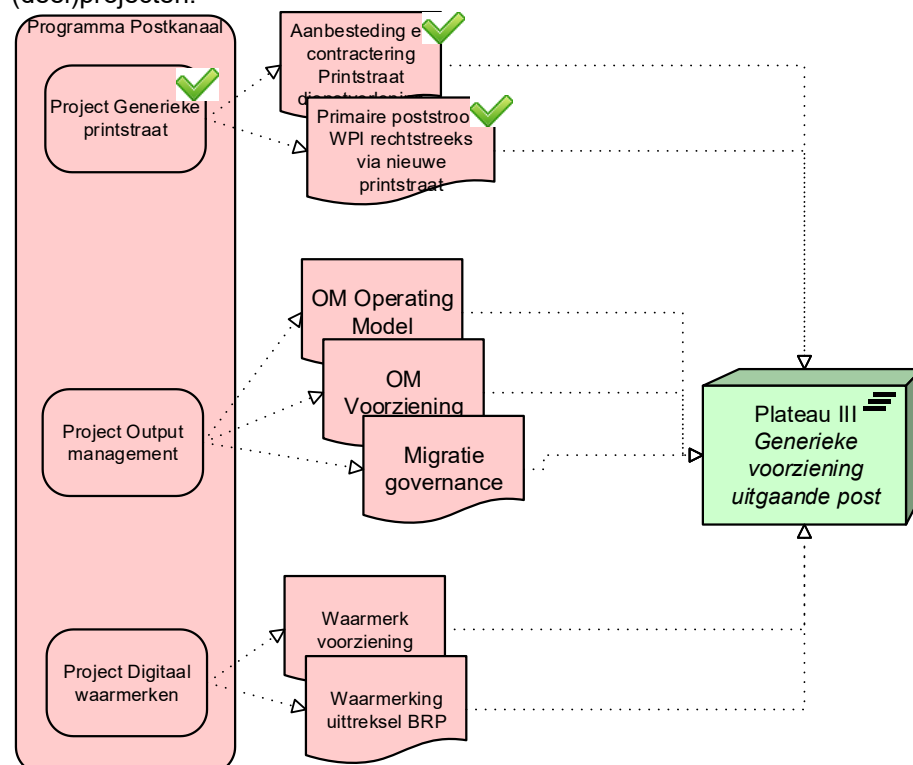
Output management is onderdeel van een groter geheel, voor de inrichting van het postkanaal bij Dienstverlening. Dit project draagt bij aan de realisatie van plateau III: "Generieke voorziening uitgaande post".



Figuur 6 Plateauplanning Postkanaal

5.2 Project Output management draagt bij aan Plateau III

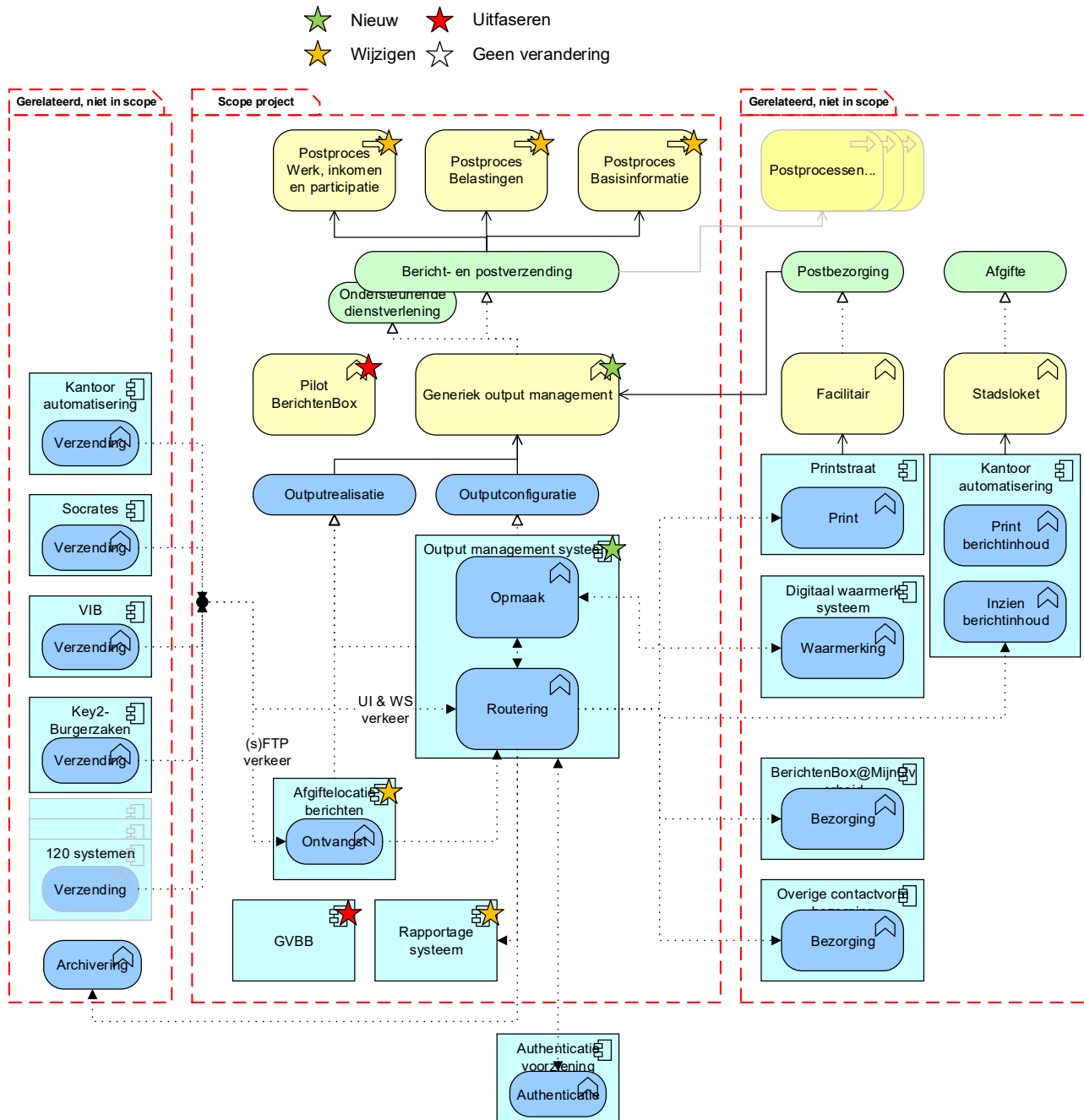
Het project Output management draagt bij aan de realisatie van plateau III Generieke voorziening uitgaande post. Samen met de projecten Digitaal waarmerken en Generieke Printstraat wordt plateau III gerealiseerd. Onderstaand een implementatie model met daarin de werkpakketten van de verschillende projecten. Meer informatie over de details van de werkpakketten is beschreven in de respectievelijke PID's van de (deel)projecten.



Figuur 7 Werkpakketten Plateau III

5.3 Oplossingsschets

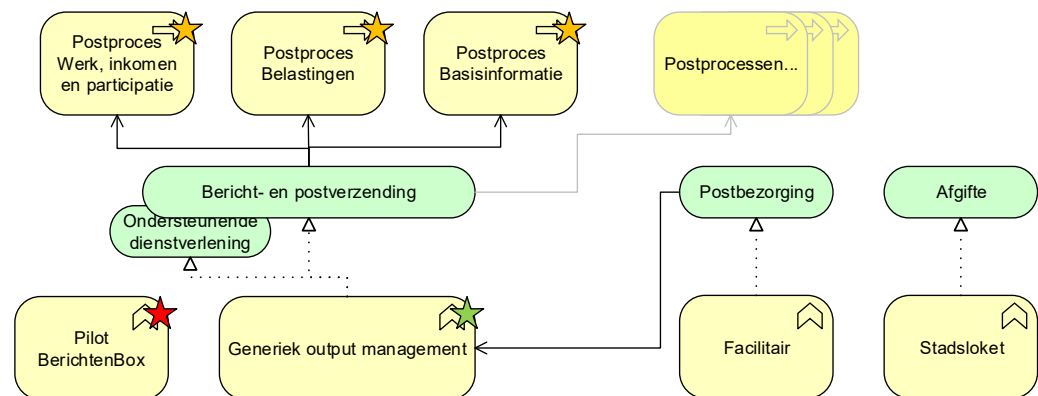
In onderstaand diagram is een overzicht gegeven van de oplossing. Het diagram geeft verder aan wat er met de verschillende bouwblokken gaat gebeuren.



Figuur 8 Oplossingsschets

Deliverable	Bouwblok	
Migratie governance	Postproces Werk, Inkomen en Participatie	★
Migratie governance	Postproces Belastingen	★
Migratie governance	Postproces Basisinformatie	★
OM Operating Model	Generiek output management	★
OM Voorziening	Pilot BerichtenBox	★
OM Voorziening	Output management systeem	★
OM Voorziening	Afgiftelocatie berichten	★
OM Voorziening	Generieke Voorziening BerichtenBox (GVBB)	★
OM Voorziening	Rapportagesysteem Dienstverlening	★
	<i>Aansluitingen</i>	
Migratie governance	Aansluiting beperkt aantal verzendende systemen	★
OM Voorziening	Aansluiting bezorgers	★
OM Voorziening	Aansluiting printstraat	★
OM Voorziening	Aansluiting kantoorautomatisering	★
OM Voorziening	Aansluiting Digitaal waarmerk systeem	★
OM Voorziening	Aansluiting Generieke authenticatie voorziening	★
	<i>Niet in scope project maar wel relevant voor oplossing</i>	
	Overige postprocessen	
	Aansluiting 120+ verzendende systemen	

5.4 Businesslaag



Figuur 9 Bouwblokken businesslaag

5.4.1 Bestaande business bouwbllokken

5.4.1.1 Postproces Werk, Inkomen en Participatie

Het postproces WPI bevat een grote poststroom (ongeveer 1,8 miljoen brieven per jaar), vanuit het cluster Sociaal, waarvan het systeem Socrates de bron vormt. Er worden zowel enkelvoudige, handmatige als meervoudige, geautomatiseerde berichten verstuurd. Socrates is een primair systeem dat ontwikkeld en beheerd wordt door WIGO4IT, via een samenwerking van de G4. De handmatig gemaakte brieven worden online aangemaakt en lokaal geprint en in de envelop gedaan. De meervoudige brieven worden in postscript formaat geproduceerd, in batches verpakt en via ftp naar de printstraat gestuurd.

Wijziging

Dit postproces wordt omgezet in 2 plateaus:

1. Meervoudige berichten via generieke printstraat
2. Enkelvoudige en meervoudige berichten via Output management

Plateau I

Dit postproces wordt per 1 juli 2015 omgezet naar de generieke printstraat (PostNL) omdat het huidige printstraat contract (Rotaform) verloopt. Hierbij blijft de werkwijze zoveel mogelijk hetzelfde. De realisatie van dit plateau wordt gedaan door het project Printstraat.

Plateau II

Voor plateau II wordt de verzending van zowel enkelvoudige als meervoudige berichten omgezet naar Output management. Output management maakt hierbij dan ook gebruik van de generieke printstraat en digitale waarmerking. De berichten worden archiveerbaar terug geleverd aan het gemeenschappelijk DMS³ van cluster Sociaal.

³ In ontwikkeling

5.4.1.2 Postproces Belastingen

De rve Belastingen heeft verschillende poststromen met een hoeveelheid berichten van in totaal ongeveer 2 miljoen stuks post per jaar. Het systeem Neotax is het belangrijkste bronsysteem van deze poststromen. Het systeem produceert data die door een externe partij (Ricoh) wordt omgezet in berichten en vervolgens wordt geprint.

Wijziging

Het systeem Neotax wordt vervangen, hiervoor is reeds het project Vervanging IV Belastingen gestart. Het vervangende systeem wordt aangesloten op Output management. Poststromen vanuit het nieuwe belastingsysteem gaan via OM. De Toeristenbelasting is waarschijnlijk het eerste product dat wordt ingericht op het nieuwe belastingsysteem en gaat daarmee gebruik maken van Output management.

5.4.1.3 Postproces Basisinformatie

De rve Basisinformatie verstrekt (informatie over) reisdocumenten en protocolleringsgegevens. Dit betreft zowel enkelvoudige als meervoudige berichten. Het systeem Key2Burgerzaken is de bron van deze poststroom. Voor de meervoudige berichten wordt data verstuurd aan een externe leverancier (PostNL) die hiervan berichten maakt en deze verstuurt.

Het berichttype "Melding verlopen reisdocument" dat onderdeel is van deze poststroom is opgenomen in de Pilot BerichtenBox. Maandelijks worden 10.000 – 15.000 berichten aangeboden aan de BerichtenBox.

Wijziging

Het postproces wordt in zijn geheel aangesloten voor reisdocumenten en protocolleringsgegevens op Output management. Hiervoor wordt een koppeling gerealiseerd tussen Key2Burgerzaken en de OMV. De pilot berichtenstroom wordt uitgezet en vervangen door de stroom via OM.

5.4.1.4 Overige postprocessen

Volgens gegevens uit 2013 verstuurt de gemeente ongeveer 8.7 miljoen stuks post per jaar. De verdeling hiervan is weergegeven in onderstaande tabel.

Poststromen per onderdeel	# 2013
DWI Socrates	1.965.000
DWI voorzieningen	228.000
DBGA kohier	1.606.000
DBGA rest	437.000
stadsdelen	833.000
Onderzoek&Statistiek	732.000
Dienst Basis Informatie	304.000
OGA	188.000
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven	116.000
Citien, GVB, Waternet, brandweer	1.315.000
Overige onderdelen (+/- 35)	716.000
GGD	321.000
volume	8.761.000

Bepalende kenmerken van postprocessen zijn: mate van automatisering, gebruikerstype verzender, volume en berichtcomplexiteit. Deze kenmerken variëren per poststroom. Met deze kenmerken wordt rekening gehouden in OM. Met het project wordt een roadmap opgeleverd die in eerste aanleg de implementatievolgorde beschrijft van de postprocessen.

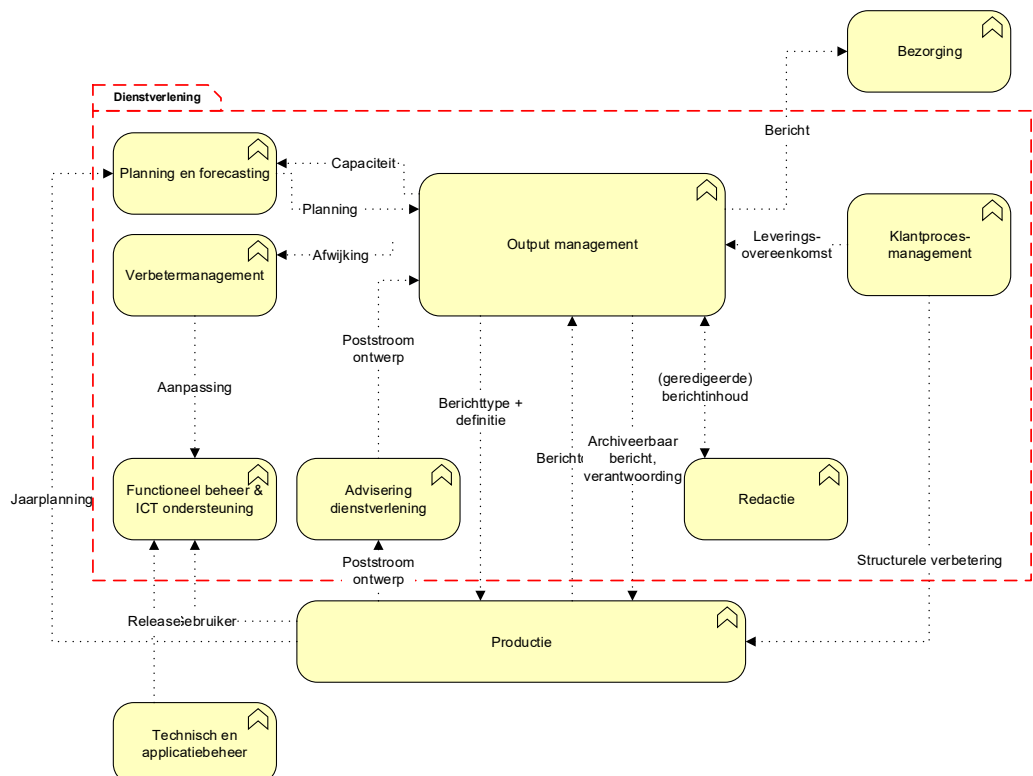
5.4.2 Nieuwe business bouwblokken

5.4.2.1 Generiek output management

Generiek output management realiseert de bericht- en postverzending service. Naast deze primaire klantcontactservice worden de ondersteunende dienstverlening services geleverd, om output management te ondersteunen.

Bedrijfsfuncties

Dit bedrijfsfuncties zorgen ervoor dat alle diensten, services, processen, organisatie, governance en personele bezetting die nodig zijn om de Output Management Voorziening te gebruiken binnen de gemeente Amsterdam, tot stand worden gebracht. De uitwerking hiervan vindt plaats conform het model van dienstverlening services zoals vastgelegd in de domeinarchitectuur dienstverlening. De uitwerking wordt gedaan in de realisatiefase. Een voorlopig ontwerp is hieronder weergegeven.



Figuur 10 Bedrijfsfuncties

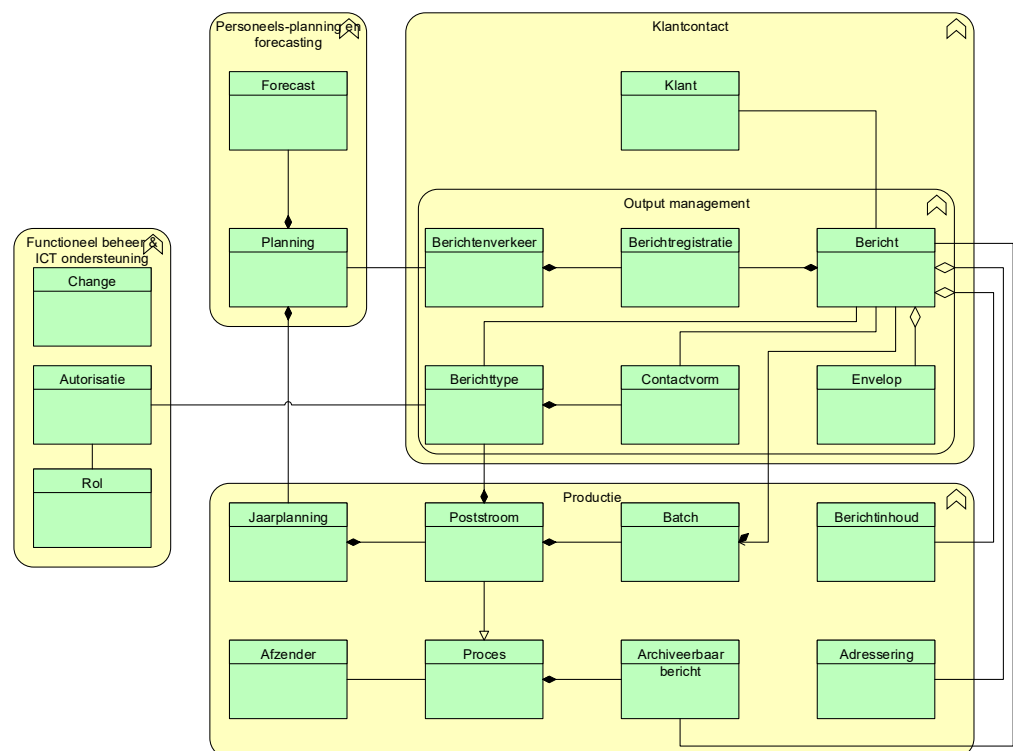
Bedrijfsobjecten

In dit document wordt veelvuldig het woord *bericht* gebruikt. *Bericht* is een wat abstractere term waaronder ook *brief*, *email* en *poststuk* kan worden verstaan. Een *bericht* wordt ook gezien als een *contact* tussen afzender en ontvanger. Een *bericht* wordt meer concreet zodra de *vorm* van het *bericht* ter sprake komt. Doordat een *bericht* in een *vorm* wordt gegoten ontstaat er een (fysieke) representatie van het *bericht*. Deze representatie is benoemd als *contactvorm*.

Een *bericht* is samengesteld uit de *inhoud*, de *envelop* en de *adressering*. De *inhoud* bevat het deel dat de afzender feitelijk wil meedelen aan de geadresseerde. De *envelop* verpakt en houdt de inhoud bij elkaar en schermt deze tevens af voor de omgeving. De *adressering* of het *adres* zorgt voor een specificatie van de uiteindelijke bestemming van het *bericht*. De kenmerken van de *bericht*-componenten zijn afhankelijk van de *contactvorm*.

Van een *bericht* vindt *berichtregistratie* plaats. *Berichtregistraties* zijn de vastlegging van statusveranderingen, handelingen, processtappen en meer van dergelijke informatie over een bericht (in wording). Berichtregistraties zijn de bron van *berichtenverkeer*. Berichtenverkeer en conversaties zijn niet hetzelfde. Een *bericht* is eenrichtingsverkeer (asynchroon) en een conversatie is tweerichtingsverkeer (synchroon). Conversaties vallen niet binnen de functie van Output management.

Een *bericht* wordt opgemaakt en gerouteerd op basis van een *berichttype*. Een *berichttype* kenmerkt een bepaald type bericht dat vooraf is gedefinieerd in een *poststroom*. Bij het *berichttype* hoort een berichtdefinitie die de configuratie bevat van opmaak, vooraf bepaalde inhoud, contactvormen, regels, etc.



Figuur 11 Bedrijfsobjecten model

5.4.3 Uit te faseren business bouwblokken

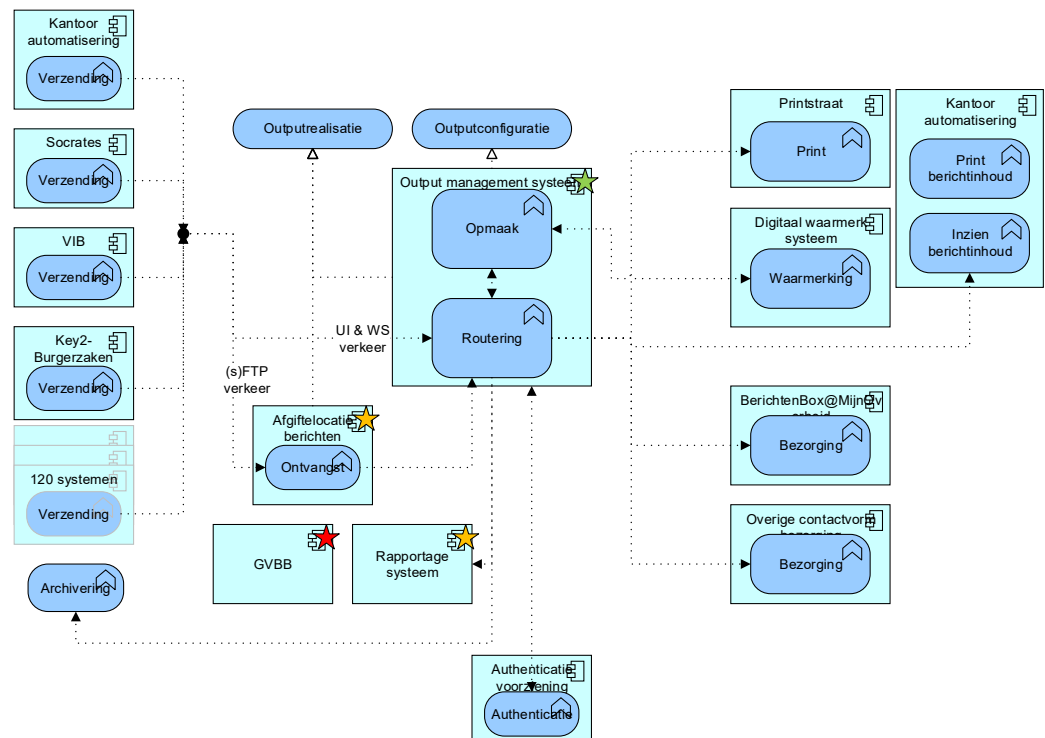
5.4.3.1 Pilot BerichtenBox

Bij de realisatie van plateau II Generieke Voorziening BerichtenBox is er een voorziening gerealiseerd die het mogelijk maakt om handmatig berichten naar de BerichtenBox te versturen. Dit betreft zowel enkelvoudige als meervoudige berichten. Deze voorziening is ingezet voor een beperkt aantal berichtstypes in de vorm van een pilot voor het gebruik van de BerichtenBox. Het betreft:

1. Melding verlopen reisdocument
2. Protocolleringsgegevens

De BerichtenBox-koppeling wordt integraal opgenomen in OM en dat betekent dat de separate voorziening en het bijbehorende businessbouwblok kan worden uitgefaseerd.

5.5 Applicatielaag



Figuur 12 Applicatie bouwblokken

5.5.1 Bestaande applicatie bouwblokken

5.5.1.1 Afgiftelocatie berichten

De afgiftelocatie berichten is ingericht om batches van verschillende poststromen en berichtstypes te ontvangen. Daarnaast worden de resultaten van verzonden berichten op deze locatie geplaatst. De afgiftelocatie is bereikbaar op <http://brievenbus.amsterdam.nl>. De afgiftelocatie maakt gebruik van de generieke ftp service van rve ICT. Voor het afgeven van bestanden kan zowel een browser ftp client als een desktop ftp client (zoals FileZilla) worden gebruikt.

De poststromen en de berichtstypes zijn van elkaar gescheiden. De afgiftelocatie is op dit moment in gebruik voor de Pilotvoorziening BerichtenBox. De afgiftelocatie is

ingericht om een beperkt aantal berichttypes te ontvangen met een maximale grootte van 15Gb per maand. Dit zijn ongeveer 60.000 berichten per maand.

Wijziging

De afgiftelocatie berichten kan blijven bestaan. De resultaten van verzending worden niet meer terug gemeld via de afgiftelocatie maar via reguliere rapportages. Dit zorgt ervoor dat berichten minder lang op de afgiftelocatie hoeven te staan (nu maximaal 4 maanden). Na ontvangst van een complete batch kunnen de berichten (of berichtdata) tijdelijk worden opgeslagen in de interne storage van het output management systeem. De afgiftelocatie zal schaalbaar moeten zijn en op basis van de planning zal de beschikbare capaciteit moeten kunnen worden aangepast. Op dit moment lijkt de beschikbare capaciteit voldoende. Bij een maximale verblijftijd van 1 dag kunnen er tot 240.000 berichten per dag worden afgegeven. De capaciteit kan indien nodig worden opgeschaald.

5.5.1.2 Rapportagesysteem

De verschillende systemen van de klantcontactkanalen leveren data aan het rapportagesysteem van Dienstverlening. Deze data wordt gebruikt om tactische en strategische rapportages te maken. Deze rapportages worden ook geleverd aan de afnemers van de klantcontactkanalen om verantwoording af te leggen over de gemaakte afspraken. Systemen dienen zelf te voorzien in operationele rapportages.

Wijziging

Het Output management systeem zal tactische en strategische data moeten leveren aan het rapportagesysteem. Hiervoor zijn 2 patronen beschikbaar:

1. De database van het OMS wordt opengesteld voor het rapportagesysteem die data rechtstreeks ophaalt.
2. Het OMS levert batchgewijs data aan.

Voor beide patronen geldt dat vooraf moet worden bepaald welke data relevant is. Dit gebeurt tijdens de ontwikkelingen van de rapportages.

De keuze voor het patroon wordt gemaakt tijdens de realisatiefase.

5.5.2 Nieuwe applicatie bouwblokken

5.5.2.1 Output management systeem

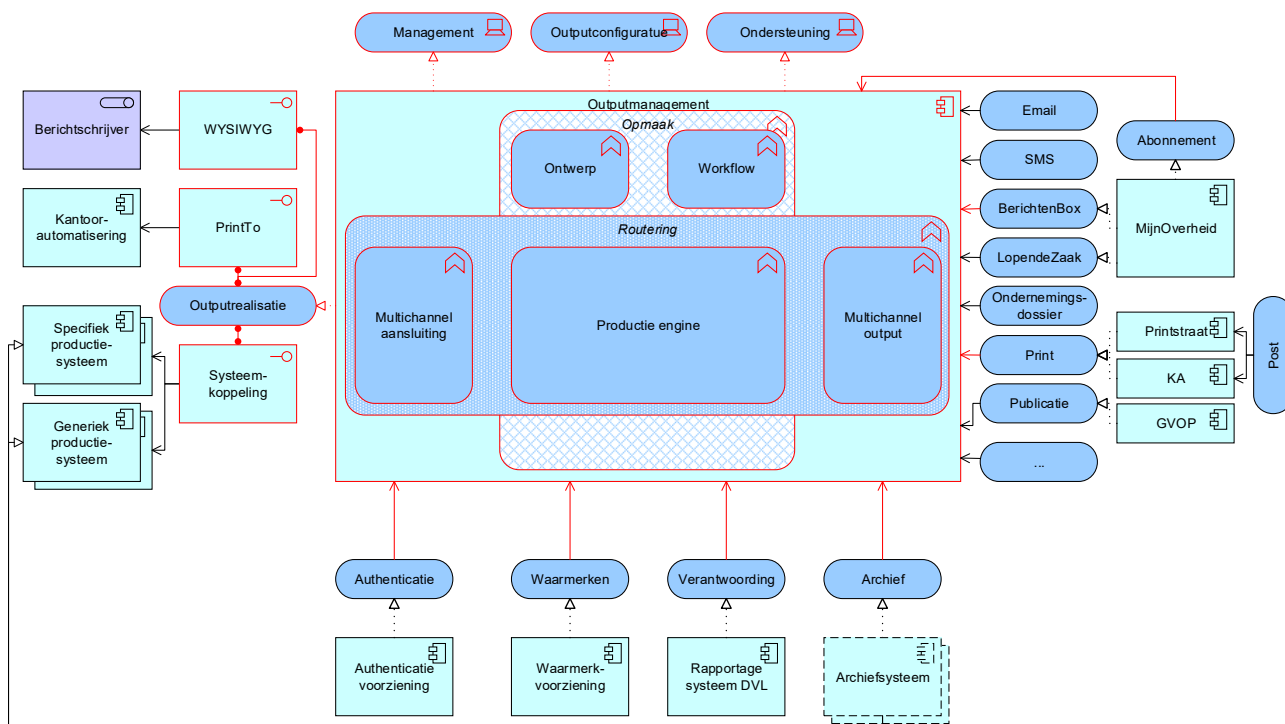
Het Output management systeem (OMS) is de kern van de oplossing. Het levert de services outputrealisatie en outputconfiguratie. Het OMS is in staat om berichten op te maken en te routeren. Een nadere uitwerking van deze functionaliteiten wordt gedaan in de realisatiefase zowel in het kader van de aanbesteding als in de functionele en technische ontwerpen.

Een high level design is weergegeven in Figuur 13 High level design OMS. Het detailontwerp is afhankelijk van de definitieve oplossing aangeboden door de leverancier. In dit high level design wordt het OMS in zekere zin als black box beschouwd, die dient te worden geïntegreerd in de omgeving. De hoofdfunctionaliteiten zijn opgenomen zonder onderlinge relaties. De nadere invulling wordt gedaan door de toekomstige leverancier van het OMS.

Het systeem realiseert het "closed loop" principe. Ieder aangeboden bericht wordt of bezorgd of geretourneerd aan afzender. Hiervoor dient bij iedere processtap te worden

gecontroleerd op aantallen. Zowel de inkomende als de uitgaande dienen te worden geteld. Het traject wat een bericht aflegt wordt geregistreerd. Deze registratie is bruikbaar voor analytische en juridische doeleinden.

Het systeem registreert informatie die wordt gebruikt voor rapportages over klantcontacten. De vast te leggen informatie wordt bepaald door de functie Verzoekregistratie.



Figuur 13 High level design OMS

Het systeem wordt geïntegreerd in het bestaande applicatielandschap van de Gemeente. De exacte uitwerking hiervan is afhankelijk van het nog aan te schaffen systeem en dient derhalve te worden gedaan na de selectie van de aanbieder.

Uitgangspunt bij de selectie is dat het systeem voorziet in een grote variatie aan systeeminterfaces die, de meer dan 120, processystemen in staat stelt om aan te sluiten met zo weinig mogelijk aanpassingen. Daarnaast zijn er nog de systeeminterfaces die nodig zijn richting de bezorgers. De integratie wordt gedaan conform ontwerp keuze '9 De voorziening voorziet in het koppelen met applicaties die output (moeten) genereren en applicaties die worden gebruikt voor bezorging.'

Naast systeeminterfaces dient het systeem te voorzien in gebruikersinterfaces die het mogelijk maken om niet geautomatiseerde poststromen via OM te laten verlopen en om individuele wijzigingen aan te brengen in berichten.

Het systeem voorziet in operationele rapportages. Tactische en strategische rapportages worden afgehandeld via het rapportage systeem dienstverlening (zie 5.5.1.2 Rapportagesysteem)

5.5.2.2 Aansluiting beperkt aantal verzendende systemen

Binnen de scope van dit project wordt een beperkt aantal poststromen aangesloten. Deze poststromen worden gevoed door verschillende bronsystemen. De bronsystemen

worden aangesloten op het OMS. De bronsystemen en de manier waarop de berichtdata wordt aangeleverd is als volgt:

1. Kantoorautomatisering; via een PrintTo en WYSIWYG interface.
2. Socrates; berichten worden via sFTP in postscript formaat aangeleverd.
3. Aan te schaffen belastingsysteem; interface nader te bepalen
4. Key2Burgerzaken; berichten worden in bulkbestandsformaat via sFTP aangeleverd.

De interfaces en bestandsformaten worden in de implementatie- of realisatiefase definitief vastgesteld. Een niet uitputtende lijst is vastgelegd in bijlage '6.4 Standaarden'.

5.5.2.3 Aansluiting 120+ productiesystemen

De 120+ systemen worden aangesloten in het kader van de poststromen. De aansluiting van de poststroom is dan ook bepalend voor de aansluiting van onderliggende systemen.

De aansluiting van een productiesysteem gebeurt zoveel mogelijk zonder aanpassingen aan het productiesysteem. Tevens wordt er gestreefd om zoveel mogelijk output management functionaliteit te gebruiken van het OMS. Per aansluiting wordt hier een zorgvuldige afweging in gemaakt. Bij nieuw aan te schaffen productiesystemen is het uitgangspunt dat de output management functionaliteiten van OM worden gebruikt en niet die van het nieuwe productiesysteem ook al zijn deze een standaard onderdeel van het productiesysteem.

Bij de aansluiting zijn van belang het communicatie protocol, bestandsformaat en inhoudelijk formaat. In bijlage '6.4 Standaarden' is een nadere specificering van de standaarden terug te vinden.

5.5.2.4 Aansluiting bezorgers

Het OMS dient berichten te kunnen aanbieden aan verschillende bezorgers. Ook moet het mogelijk zijn om toekomstige, nu nog niet bekende, bezorgers aan te sluiten wanneer daaraan voldoende behoefte ontstaat. De volgende bezorgers zijn al bekend:

- Binnen scope project
 - o MijnOverheid/BerichtenBox via DigiKoppeling in BerichtenBox formaat.
 - o PostNL via printstraat, zie 5.5.2.5
 - o Lokaal printen via multi functional via printinterface in printformaat.
- In de toekomst, niet direct binnen scope project (de lijst is niet uitputtend)
 - o Email via rve ICT via SMTP formaat
 - o SMS via nader te bepalen provider via sms-interface in sms-formaat.
 - o Publicatie via Generieke voorziening openbare bekendmaking (GVOP)
 - o Publicatie via amsterdam.nl/bekendmakingen
 - o MijnOverheid/LopendeZaken
 - o Ondernemingsdossier
 - o BerichtenBox voor Bedrijven
 - o Lokaal printen via special purpose printers (gewaarmerkt papier)

5.5.2.5 Aansluiting printstraat

Het OMS dient berichten aan de printstraat systemen te kunnen aanbieden. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een sFTP-interface en bestanden in PDF-formaat. Het OMS bevat de benodigde printstuurcodes die zijn afgestemd met de printstraat leverancier.

5.5.2.6 Aansluiting Digitaal waarmerk systeem

Het OMS dient berichten te kunnen aanbieden aan het waarmerk systeem en de gewaarmerkte berichten weer te kunnen ontvangen. Waarmerking wordt gedaan op bestanden in PDF/A-1 of PDF/A-2 formaat.

5.5.2.7 Aansluiting Generieke authenticatie voorziening

Het OMS gaat gebruik maken van de generieke authenticatie voorziening van de gemeente, op dit moment het IAM. Authenticatie gegevens worden uitgewisseld via het LDAP en/of SAML protocol.

5.5.3 Uit te faseren applicatie bouwblokken

5.5.3.1 Generieke voorziening BerichtenBox (GVBB)

De generieke voorziening BerichtenBox is een verzameling van functionaliteiten die met plateau II is gerealiseerd. De implementatie en werking middels de OpenTunnel software is dusdanig dat hergebruik niet verstandig is. Er is namelijk een grote verwevenheid tussen de implementatie van de DigiKoppeling functionaliteit en de BerichtenBox functionaliteit. De DigiKoppeling functionaliteit blijft bestaan.

De BerichtenBox functionaliteit die vervalt met deze uitfasering wordt opgenomen in het OMS.

5.6 *Infrastructuurlaag*

Voor het ontwerp van de infrastructuur van output management gelden de volgende non-functional requirements.

Requirement	
Openingstijden: - Gebruikersondersteuning - Technische openingstijden	Ma-vr 08:00 – 18:00 Ma-wo,vr,za 00:00 – 24:00 Do 06:00 – 20:30
Aantal gebruikers	Tot 16.000
Aantal batches (frequentie, omvang, tijden)	200K Berichten per dag
Interfaces	
Opslag	Voldoende voor het opslaan van de te verwerken berichten/documenten (tijdelijk) en het opslaan van verzendbevestiging/logging.
BIV rating	B2-I3-V4
Omgevingen	Productie, Acceptatie, Test en Ontwikkeling
Monitoring	Standaard
Backup & Restore	Specificeren in realisatiefase, varieert per onderdeel.

5.6.1 **Huidige Situatie**

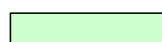
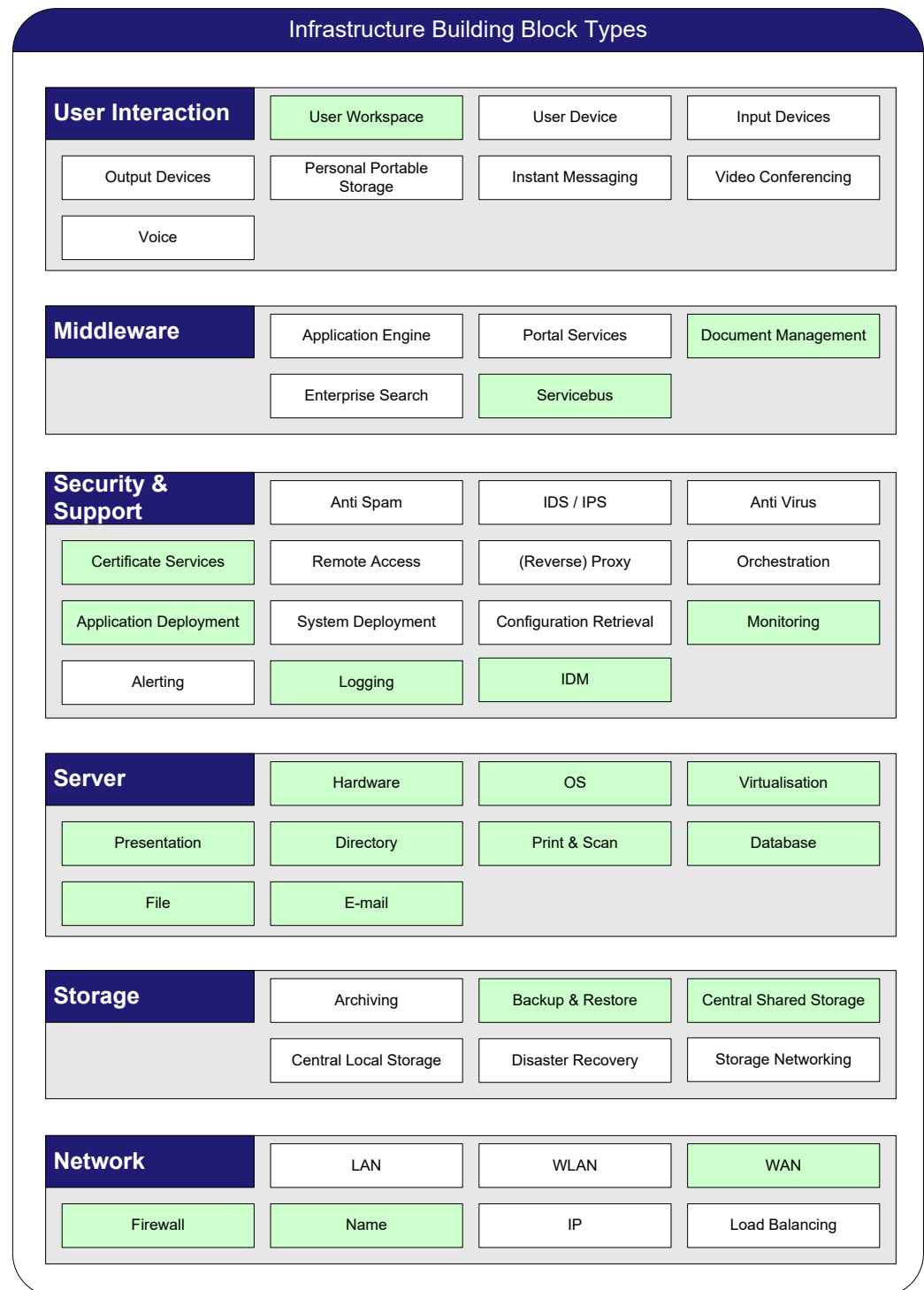
Output management wordt van de huidige grote variatie aan decentrale, specifieke oplossingen omgezet naar een centrale, generieke oplossing. De nieuwe oplossing

wordt geselecteerd door middel van een aanbesteding. Bij de selectie van de output management oplossing wordt de onderstaande voorkeur gehanteerd voor de hosting strategie, conform het gemeentelijk beleid:

- SAAS;
- Externe hosting;
- Interne hosting.

Bij hosting middels SAAS is de ARA III (zoals beschreven in de volgende paragraaf) slechts zeer beperkt van toepassing, bij externe hosting deels en bij interne hosting volledig.

5.6.2 Gerelateerde building blocks



Building Block wordt gebruikt



Building Block moet aangepast worden

5.6.3 Logisch overzicht van de oplossing

Deze wordt in de realisatie fase van het project nader uitgewerkt in een service ontwerp, afhankelijk van de gekozen oplossing.

5.6.4 Fysiek overzicht van de oplossing

Deze wordt in de realisatie fase van het project nader uitgewerkt in een technisch ontwerp, afhankelijk van de gekozen oplossing.

5.6.5 Overzicht op te leveren infrastructuur architectuur producten

Omschrijving	Type	Eigenaar
Service Ontwerp	Een globaal technisch ontwerp/high-level design	rve ICT/Leverancier
Technisch Ontwerp		Leverancier

5.6.6 Samenvatting BIV

Uitgangspunt is nu B2-I3-V4. Deze rating is alleen van toepassing op de meest vertrouwelijke berichten en niet op alle applicatiefuncties. De exacte invulling hiervan dient zorgvuldig te worden overwogen tijdens de realisatiefase.

Voor het invullen van de I3V4 rating worden in het nog te maken aanbestedingsspecificaties en serviceontwerp de (hoofd)maatregelen uitgewerkt.

Classificatie	Beschikbaarheid	Integriteit	Vertrouwelijkheid
1	☐	☐	☐
2	☒	☐	☐
3	☐	☒	☐
4	☐	☐	☒

5.6.7 Beheer

Het project levert een aanzet op tot een DAP. Deze zal in de nieuwe beheerorganisatie verder geformaliseerd worden. Onderstaande tabel gaat uit van een SAAS oplossing. Wijziging van sourcing kan een wijziging van onderstaande invulling tot gevolg hebben.

Afdeling	Verantwoordelijkheid
rve Dienstverlening	Eigenaarschap / opdrachtgeverschap
IVE D&I	Functioneel beheer
rve ICT	Regie op technisch beheer
Leverancier	Uitvoering technisch beheer
Leverancier	Applicatie beheer

5.7 Migratie

Er is geen geautomatiseerde datamigratie van toepassing. Eventuele migratie van bestaande tekstblokken en metadata t.b.v. berichtconfiguratie vindt handmatig plaats.

5.8 Teststrategie

De teststrategie wordt nader uitgewerkt in de realisatie- en implementatie fase. In de realisatiefase wordt de teststrategie voor de OMV opgesteld. In de implementatiefase wordt de teststrategie opgesteld voor de aansluiting van de poststromen.

6 Bijlagen

6.1 Visie Postkanaal

Hieronder is de tekst opgenomen voor de uitwerking van het postkanaal binnen de visie op dienstverlening. Op hoofdlijnen behelst de onderstaande visietekst dat er een gemeenschappelijke voorziening (en dus werkwijze) komt voor zowel de inkomende als uitgaande post. Dit past daarmee onder de vernieuwde visie op dienstverlening aan burgers en ondernemers.

Algemeen

Het postkanaal is één van de dienstverleningskanalen van de gemeente Amsterdam en valt daarmee onder de vernieuwde visie op dienstverlening aan burgers en ondernemers. Deze visie geeft aan dat klantcontact op elk moment in het proces en via elk kanaal kan plaatsvinden. De burger of ondernemer kiest zelf het kanaal dat hem het beste bevalt.

Het postkanaal is een entiteit binnen de gemeentelijke organisatie en verzorgt de inkomende en uitgaande, fysieke en elektronische post. Het postkanaal zorgt er voor dat de binnenkomende post digitaal op de juiste plek in de organisatie terecht komt en dat de uitgaande post bij de burger/ ondernemer aan komt.

Uitgangspunt is dat alle post, zowel inkomend als uitgaand, digitaal is of wordt gedigitaliseerd conform wet- en regelgeving.

Inkomende post

Inkomende post voor de gemeente Amsterdam wordt door het postkanaal centraal in ontvangst genomen, gedigitaliseerd en vervolgens digitaal ter beschikking gesteld aan de producteigenaar. Registratietaken en inhoudelijke behandeling worden tevens door het postkanaal uitgevoerd, waar dit door de producteigenaar mogelijk wordt geacht en gewenst is

Uitgaande post

Voor de berichten die naar de burger en de ondernemer verzonden moeten worden maakt de producteigenaar gebruik van de door het postkanaal beschikbaar gestelde voorzieningen. Aanlevering van de berichten gebeurt volgens de door het postkanaal opgestelde specificaties. Dit is noodzakelijk om de berichten om te kunnen zetten naar een formaat dat geschikt is voor verzending via het door de klant gekozen kanaal (bijv. digitaal of fysieke brief). De omzetting wordt uitgevoerd door het postkanaal, zonder daarbij af te doen aan de inhoud van het bericht. Als burgers hun post fysiek willen ontvangen zorgt het postkanaal voor productie daarvan in een gezamenlijke printstraat.

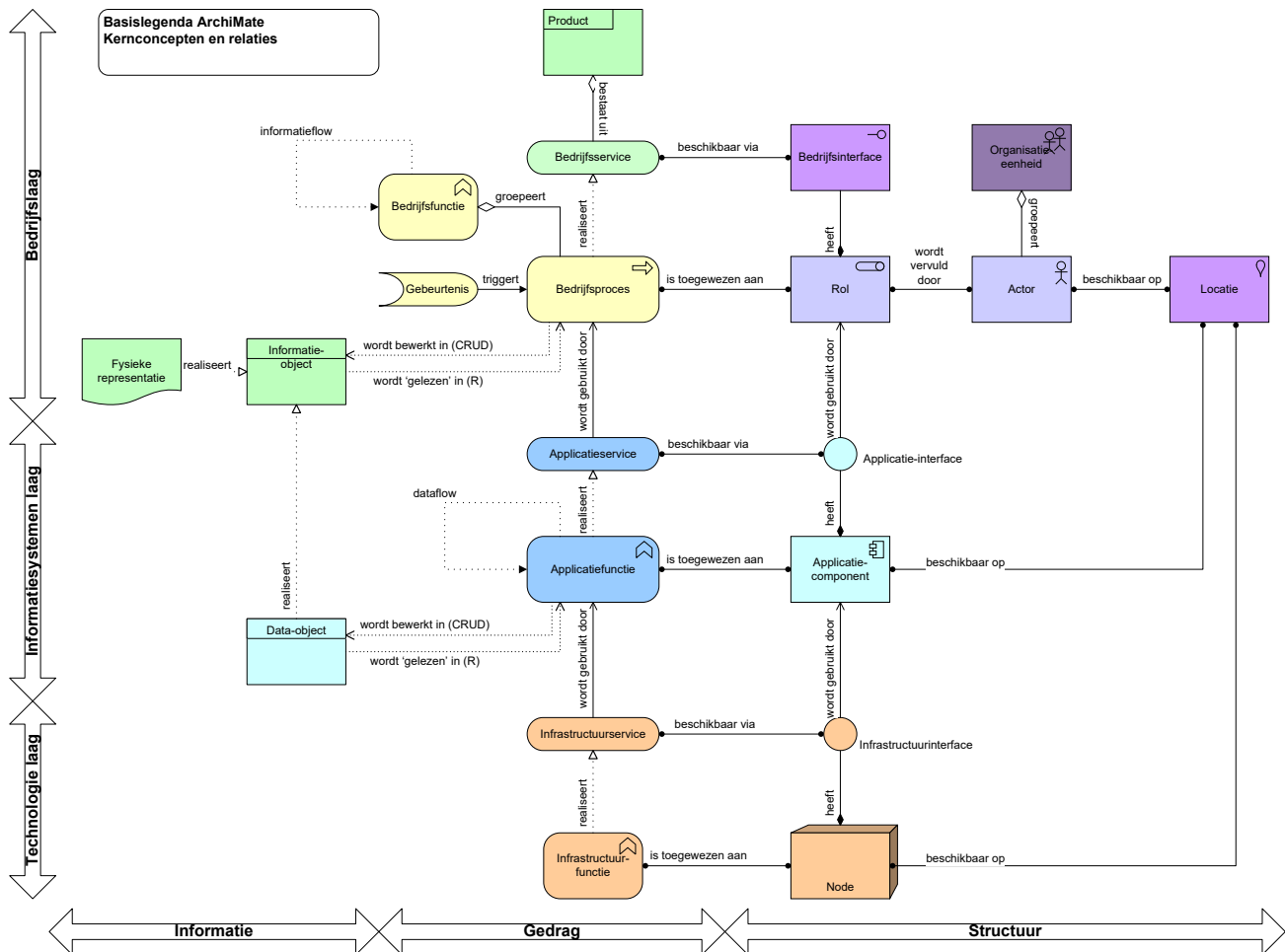
Rapportage

Gegevens ten behoeve van wettelijke eisen, borging van kwaliteit en proces- of productverbetering worden door het postkanaal vastgelegd en gerapporteerd. Hierover zijn heldere werkafspraken gemaakt in afstemming met de betreffende producteigenaar. Het postkanaal fungeert niet als berichtgeheugen of archief. De verantwoordelijkheid voor het op de juiste wijze opslaan van het bericht blijft bij de producteigenaar/ eigenaar van de geadresseerde. Het postkanaal kan desgewenst zorgen voor aanlevering van het te archiveren bericht.

6.2 Contactvormen per kanaal

	Kanaal IN - vanaf de klant				Kanaal UIT - naar de klant				Voorziening
Contactvorm	Online	Telef.	Balie	Post	Online	Telef.	Balie	Post	
Telefoon		x				x			Contactcenter voorziening
Fax		x				x			?
Sms		x			x	x			?
Videobellen (skype, facetime)	x	x			x	x			?
Direct social media (whatsapp, direct tweet, etc)	x				x				Onlinecontact voorziening
Publiek social media (facebook, twitter, etc)	x				x				Onlinecontact voorziening
Chatbericht	x				x				?
Webtransactie (formulier)	x								Formulieren voorziening
Webbezoek	x								Website
Download					x				Website of formulierenvoorz
Opdracht via systeem derden (berichtenbox, mijnoverheid, open311, etc)	x			x	x			x	In- & output management
E-mail	x			x	x			x	?
Publicatie / kennisgeving					x			x	In- & output management
Brief / folder (niet uniek)							x	x	In- & output management
Brief (uniek geadresseerd)			x	x			x	x	In- & output management
Pakketlevering			x	x			x	x	?
Bezoek bij de klant			x	x			x	x	?
Bezoek op stadsloket			x				x		Wachtrij management
Geldtransactie			x	x	x		x		Kassa voorziening

6.3 Legenda ArchiMate diagrammen



6.4 Standaarden

Onderstaande standaarden zijn onderdeel van het OMS.

Communicatieprotocol:	Eis/Wens
(s)FTP	Eis
http(s)	Eis
WUS	Eis
User Interface	Eis
StUF Grote Berichten	Eis
StUF Protocolbindingen	Eis
IPv6 en IPv4	Eis
TCP/IP	Eis
CIFS	Wens
WebDAV	Wens
LDAP	Eis
SAML	Eis
NT9040	Wens
MTOM	Eis

Bestandsformaat:	
PDF (PDF1.7, PDF/A-1, PDF/A-2)	Eis
XML	Eis
HTML	Eis
ECMA-376 OfficeOpen	Eis
ODF 1.2	Eis
ZIP	Eis
Image (PNG, TIFF, JPG, JPEG, SVG)	Wens
Inhoudsformaat	
Mens	Eis
StUF	Wens
BerichtenBox	Eis
UTF-8	Eis
Printstuurcodes	6.4.1.1.2 Wens
XSL-FO	6.4.1.1.4 Wens

6.5 *Kostprijs scenario's*

BerichtenBox contactvorm	Deel
Licenties, housing en housing systeem	25%
Berichtdefinitie ontwerp en realisatie	75%
Bezorgmethode	0%

Fysieke post contactvorm (obv 100.000 stuks)	Deel
Licenties, housing en housing systeem	12%
Berichtdefinitie ontwerp en realisatie	38%
Print	5%
Bezorgmethode	40%

Fysieke post contactvorm (obv 100. stuks)	Deel
Licenties, housing en housing systeem	16%
Berichtdefinitie ontwerp en realisatie	64%
Print	2%
Bezorgmethode	18%