

Programma van Eisen BZM-systeem



coöperatieve vereniging Dimpact U.A.



INHOUDSOPGAVE

1	LEESWIJZER	1
2	INLEIDING	4
2.1	Achtergrond	4
2.2	Uitgangspunten	5
2.2.1	Zaakgericht werken (ZgW)	5
2.2.1.1	Inleiding	5
2.2.1.2	Varianten	5
2.2.2	Objectgericht werken	9
2.2.3	Gegevensarchitectuur	10
2.2.3.1	Gegevensmagazijn plus (GM+)	10
2.2.3.2	Gegevensdistributie	13
2.2.4	Functionaliteit	13
2.2.4.1	Generieke functionaliteit	13
2.2.4.2	Standaardfunctionaliteit ('off-the-shelf')	14
2.2.4.3	Eisen en wensen	14
2.2.5	Overige uitgangspunten	15
2.2.5.1	Documentopslag	15
2.2.5.2	Hosting	15
2.2.5.3	Variabelen	16
3	PVE: ALGEMEEN	17
4	PVE: GENERIEKE FUNCTIONALITEIT	18
4.1	Inleiding (generieke functionaliteit)	18
4.2	Gegevens	18
4.2.1	Inleiding (gegevens)	18
4.2.2	Gegevensbeheer en -opslag	19
4.2.2.1	Basisfunctionaliteit (gegevensbeheer- en opslag)	19
4.2.2.2	BRP- en aangehaakte gegevens	19
4.2.2.3	Overige objectregistraties	20
4.2.2.4	Zaak- en aanverwante gegevens	21
4.2.2.5	Toegankelijkheid en beveiliging	21
4.2.2.6	Overig (gegevensbeheer en -opslag)	23
4.2.3	Gegevensregistratie	23
4.2.3.1	Basisfunctionaliteit (gegevensregistratie)	23
4.2.3.2	[Klant- en] medewerkerintake	24
4.2.3.3	Gegevensregistratieschermen / -formulieren	25
4.2.3.4	Logica en intelligentie	26
4.2.3.5	Overig (gegevensregistratie)	28
4.3	Processen: zaakgericht werken	28
4.3.1	Inleiding (zaakgericht werken)	28
4.3.2	Basisfunctionaliteit (zaakgericht werken)	29
4.3.3	Zaakregistratie	29
4.3.4	Zaakbeheer	30
4.3.5	Zaakbehandeling	31
4.3.6	Overig (zaakgericht werken)	34
4.4	Documenten	34
4.4.1	Inleiding (documenten)	34
4.4.2	Basisfunctionaliteit	35
4.4.3	Documentcreatie	35

4.4.4	Dossiervorming	36
4.4.5	Archivering	37
4.4.6	Overig (documenten)	38
4.5	Zoeken, filteren en sorteren	39
4.6	Functioneel beheer	41
4.7	Overig (generieke functionaliteit)	42
4.7.1	Basisfunctionaliteit	42
4.7.2	(Management)rapportage	42
4.7.3	Beslisbomen	43
4.7.4	Checklists	43
4.7.5	Informatie- / kennisbronnen	44
4.7.6	Overig (generieke functionaliteit)	45
5	PVE: BURGERZAKENMODULES	46
5.1	Inleiding (burgerzakenmodules)	46
5.2	Algemene BZM-functionaliteit	46
5.2.1	Algemeen	46
5.2.2	Gegevens	49
5.2.3	Processen: zaakgericht werken	49
5.2.4	Documenten	49
5.2.5	Zoeken, filteren en sorteren	49
5.2.6	Functioneel beheer	50
5.2.7	Overig (algemene BZM-functionaliteit)	50
5.3	BZM afstamming	50
5.3.1	Basisfunctionaliteit (BZM afstamming)	50
5.3.2	Specifieke functionaliteit (BZM afstamming)	51
5.3.3	Overig (BZM afstamming)	51
5.4	BZM naam en geslacht	52
5.4.1	Basisfunctionaliteit (BZM naam en geslacht)	52
5.4.2	Specifieke functionaliteit (BZM naam en geslacht)	52
5.4.3	Overig (BZM naam en geslacht)	53
5.5	BZM documenten en verzoeken	53
5.5.1	Basisfunctionaliteit (BZM documenten en verzoeken)	53
5.5.2	Specifieke functionaliteit (BZM documenten en verzoeken)	54
5.5.3	Overig (BZM documenten en verzoeken)	54
5.6	BZM huwelijk en partnerschap	54
5.6.1	Basisfunctionaliteit (BZM huwelijk en partnerschap)t	54
5.6.2	Specifieke functionaliteit (BZM huwelijk en partnerschap)	55
5.6.3	Overig (BZM huwelijk en partnerschap)	56
5.7	BZM migratie	56
5.7.1	Basisfunctionaliteit (BZM migratie)	56
5.7.2	Specifieke functionaliteit (BZM migratie)	57
5.7.3	Overig (BZM migratie)	57
5.8	BZM nationaliteit	58
5.8.1	Basisfunctionaliteit (BZM nationaliteit)	58
5.8.2	Specifieke functionaliteit (BZM nationaliteit)	59
5.8.3	Overig (BZM nationaliteit)	59
5.9	BZM reisdocumenten	59
5.9.1	Basisfunctionaliteit (BZM reisdocumenten)	59
5.9.2	Specifieke functionaliteit (BZM reisdocumenten)	60
5.9.3	Overig (BZM reisdocumenten)	60

5.10	BZM rijbewijzen	61
5.10.1	Basisfunctionaliteit (BZM rijbewijzen)	61
5.10.2	Specifieke functionaliteit (BZM rijbewijzen)	61
5.10.3	Overig (BZM rijbewijzen)	62
5.11	BZM overlijden	62
5.11.1	Basisfunctionaliteit (BZM overlijden)	62
5.11.2	Specifieke functionaliteit (BZM overlijden)	63
5.11.3	Overig (BZM overlijden)	63
5.12	BZM verkiezingen	64
5.12.1	Basisfunctionaliteit (BZM verkiezingen)	64
5.12.2	Specifieke functionaliteit (BZM verkiezingen)	65
5.12.3	Overig (BZM verkiezingen)	65
5.13	BZM onderzoek	65
5.13.1	Basisfunctionaliteit (BZM onderzoek)	65
5.13.2	Specifieke functionaliteit (BZM onderzoek)	66
5.13.3	Overig (BZM onderzoek)	67
5.14	BZM overig	67
5.14.1	Basisfunctionaliteit (BZM overig)	67
5.14.2	Specifieke functionaliteit (BZM overig)	68
5.14.3	Overig (BZM overig)	68
6	PVE: KOPPELINGEN	69
6.1	Inleiding	69
6.2	Koppelingen met landelijke voorzieningen	69
6.2.1	BRP-koppeling	69
6.2.2	Overige koppelingen met landelijke voorzieningen	70
6.2.2.1	Complexere (berichten)koppelingen	70
6.2.2.2	Eenvoudige (URL-)koppelingen	71
6.3	Koppelingen met gemeentelijke voorzieningen	74
6.3.1	Zaaksysteem (incl. KCS) / DMS	75
6.3.1.1	Documentenkoppeling	75
6.3.1.2	Transactie-/statuskoppeling	76
6.3.2	Sjabloontoepassing	77
6.3.3	Agenda- / afsprakensysteem	77
6.3.4	Gegevensdistributiesysteem	77
6.3.5	BAG-systeem	77
6.3.6	Kassasysteem	78
6.3.7	Financieel systeem	78
6.3.8	(Management)rapportage- / BI-tooling	78
6.3.9	Directory server	78
6.3.10	Paspoortlezer	79
6.3.11	Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS)	79
6.3.12	Ondersteunende Software Verkiezingen (OSV)	79
6.3.13	Overig (koppelingen met gemeentelijke voorzieningen)	80
6.4	Overig (koppelingen)	81
7	PVE: BEVEILIGING	82
7.1	Inleiding	82
7.2	Basisfunctionaliteit	82
7.3	Authenticatie en autorisatie	83
7.4	Auditing / logging	84
7.5	Technische beveiliging en integriteit	85

7.6	Overig (beveiliging)	86
8	PVE: GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID	87
8.1	Inleiding	87
8.2	Algemeen	87
8.3	Eindgebruikers	87
8.4	Functioneel beheerders	89
8.5	[Technisch beheerders]	89
8.6	Overig (gebruiksvriendelijkheid)	90
9	PVE: ARCHITECTUUR	92
9.1	Inleiding	92
9.2	Functionele architectuur	92
9.3	Softwarearchitectuur	94
9.4	Client- en serverside architectuur	94
9.5	Technische architectuur	95
9.6	Beschikbaarheid en performance	97
9.7	Beleid en (open) standaarden	99
10	PVE: PERIODIEKE / DOORLOPENDE DIENSTVERLENING	101
10.1	Inleiding	101
10.2	Training	101
10.3	Documentatie	102
10.4	Onderhoud	103
10.5	Ondersteuning	104
10.6	Escrow	107
11	PVE: EENMALIGE DIENSTVERLENING	109
11.1	Inleiding	109
11.2	Implementatie	109
11.3	Migratie	110
11.4	Concept Plan van Aanpak	110
12	BIJLAGE	1
12.1	Leeswijzer	1
12.2	Index (eisen en wensen)	2
12.3	Toelichting wet- en regelgeving	6
12.4	Voorbeeld 'slim zoeken'	8
12.5	Inhoudsopgave NVVB-modellenboek	9
12.5.1	Geboorte	9
12.5.2	Huwelijk	11
12.5.3	Partnerschapsregistratie	11
12.5.4	Overlijden	12
12.5.5	Afschriften, uittreksels, etc.	12
12.6	Burgerzakenmodules	13
12.6.1	Algemene BZM-functionaliteit	13
12.6.1.1	Algemeen	13
12.6.1.2	Gegevens	15
12.6.1.3	Processen: zaakgericht werken	22
12.6.1.4	Documenten	26
12.6.1.5	Zoeken, filteren en sorteren	32
12.6.1.6	Functioneel beheer	34
12.6.1.7	Overig (algemene BZM-functionaliteit)	38

12.6.2	BZM afstamming	46
12.6.2.1	Bedrijfsregels (BZM afstamming)	46
12.6.2.2	Meldingregels (BZM afstamming)	55
12.6.2.3	Specifieke functionaliteit (BZM afstamming)	59
12.6.3	BZM naam en geslacht	67
12.6.3.1	Bedrijfsregels (BZM naam en geslacht)	67
12.6.3.2	Meldingregels (BZM naam en geslacht)	68
12.6.3.3	Specifieke functionaliteit (BZM naam en geslacht)	69
12.6.4	BZM documenten en verzoeken	75
12.6.4.1	Bedrijfsregels (BZM documenten en verzoeken)	75
12.6.4.2	Meldingregels (BZM documenten en verzoeken)	77
12.6.4.3	Specifieke functionaliteit (BZM documenten en verzoeken)	77
12.6.5	BZM huwelijk en partnerschap	91
12.6.5.1	Bedrijfsregels (BZM huwelijk en partnerschap)	91
12.6.5.2	Meldingregels (BZM huwelijk en partnerschap)	100
12.6.5.3	Specifieke functionaliteit (BZM huwelijk en partnerschap)	100
12.6.6	BZM migratie	110
12.6.6.1	Bedrijfsregels (BZM migratie)	110
12.6.6.2	Meldingregels (BZM migratie)	113
12.6.6.3	Specifieke functionaliteit (BZM migratie)	115
12.6.7	BZM nationaliteit	119
12.6.7.1	Bedrijfsregels (BZM nationaliteit)	119
12.6.7.2	Meldingregels (BZM nationaliteit)	122
12.6.7.3	Specifieke functionaliteit (BZM nationaliteit)	122
12.6.8	BZM reisdocumenten	130
12.6.8.1	Bedrijfsregels (BZM reisdocumenten)	130
12.6.8.2	Meldingregels (BZM reisdocumenten)	132
12.6.8.3	Specifieke functionaliteit (BZM reisdocumenten)	133
12.6.9	BZM rijbewijzen	142
12.6.9.1	Bedrijfsregels (BZM rijbewijzen)	142
12.6.9.2	Meldingregels (BZM rijbewijzen)	143
12.6.9.3	Specifieke functionaliteit (BZM rijbewijzen)	143
12.6.10	BZM overlijden	151
12.6.10.1	Bedrijfsregels (BZM overlijden)	151
12.6.10.2	Meldingregels (BZM overlijden)	153
12.6.10.3	Specifieke functionaliteit (BZM overlijden)	153
12.6.11	BZM verkiezingen	155
12.6.11.1	Bedrijfsregels (BZM verkiezingen)	155
12.6.11.2	Meldingregels (BZM verkiezingen)	156
12.6.11.3	Specifieke functionaliteit (BZM verkiezingen)	156
12.6.12	BZM onderzoek	166
12.6.12.1	Bedrijfsregels (BZM onderzoek)	166
12.6.12.2	Meldingregels (BZM onderzoek)	167
12.6.12.3	Specifieke functionaliteit (BZM onderzoek)	167
12.6.13	BZM overig	173
12.6.13.1	Bedrijfsregels (BZM overig)	173
12.6.13.2	Meldingregels (BZM overig)	173
12.6.13.3	Specifieke functionaliteit (BZM overig)	173
12.7	BZM-specificaties	180
12.7.1	Toelichtende documenten	180
12.7.2	Keten use cases (KUC's)	183
12.7.3	Keten test cases (KTC's)	185
12.7.4	Procesbeschrijvingen	187
12.7.5	Leeswijzer BRP-BZM	187

1 LEESWIJZER

Verantwoording

Het onderhavige document behelst het *Programma van Eisen (PvE)* voor de verwerving (aanbesteding) van zogeheten *Burgerzakenmodules (BZM's)*. Het is opgesteld in opdracht van *Dimpact* en *GovUnited*, door adviesbureau M&I/Argitek, met medewerking van *KING*. Daarnaast is een werkgroep van materiedeskundigen vanuit verschillende Dimpact- en GovUnited-gemeenten behulpzaam geweest bij de totstandkoming ervan. Vanaf deze plaats willen de auteur zowel *KING*¹ als de leden van de werk-² en stuurgroep³ bedanken voor hun bijdragen.

Als Programma van Eisen omvat dit document 'slechts' eisen en wensen m.b.t. de BZM's. Als zodanig is dit document dus geen volledig *bestek* voor de verwerving van BZM's, dat immers ook een gedetailleerde beschrijving van de aan te besteden opdracht, procedurele / juridische aspecten, etc. omvat. Het PvE kan als zodanig echter wel als basis dienen voor een dergelijk aanbestedingsbestek. Daarbij dienen onder meer keuzes gemaakt te worden (zie ook § 2.2), zoals m.b.t. relevante onderdelen, de 'weging' van wensen (eventueel zelfs tot eis en/of vice versa, zie ook §), etc.

Het versienummer van dit document is 0.99 (concept), wat impliceert dat het nog niet volledig is afgerond. Op een beperkt aantal onderdelen dient t.z.t. nog een nadere uitwerking plaats te vinden. Dit is deels het gevolg van het feit dat voor dit document gebruik is gemaakt van de specificaties zoals die toentertijd (van medio 2012 tot begin 2013) beschikbaar waren op *Modernodam*, de betreffende website van het Programma modernisering GBA (mGBA): www.modernodam.nl/bzm-specificaties.

De specificaties van het programma mGBA hanteren deels andere uitgangspunten dan in dit PvE, zoals t.a.v. de inclusie van 'eigen' (1P) functionaliteit m.b.t. documentopslag en klantintake; in die specificaties is bijvoorbeeld nauwelijks sprake van requirements dienaangaande. Bij de ontwikkeling van de BRP, de centrale voorziening die met de BZM's invulling geeft aan de modernisering, is bovendien gekozen voor een iteratieve aanpak, waardoor de exacte specificaties (zoals koppelvlakbeschrijving, gegevenscatalogus, interfacedefinities en wederzijdse kwaliteitsverwachtingen die uiteindelijk alle onderdeel zullen uitmaken van het Logisch Ontwerp BRP⁴) pas gereed zijn als de BRP klaar is (naar verwachting medio 2013).

Leeswijzer

Het onderhavige document bestaat, naast deze managementsamenvatting / leeswijzer in hoofdstuk 1, grofweg uit een drietal onderdelen: een *inleiding* (hoofdstuk 2), het daadwerkelijke *Programma van Eisen* (hoofdstuk 3 - 11) en de afsluitende *bijlage* (hoofdstuk 12).

• Inleiding (hoofdstuk 2)

Hoofdstuk 2 omvat een inleidende beschrijving t.a.v. dit document, die met name bestaat uit een toelichting van de betreffende *achtergronden* (§ 2.1) en *uitgangspunten* (§ 2.2).

¹ In het bijzonder Dennis Geluk, Wijnand Heijnen en Arnoud Quanjer.

² Hugo ter Doest (Dimpact), Johnny Samallo en Hans van Loenen (gemeente Assen), Bert Klein Haneveld (gemeente Berkelland), Rien Harmsen (gemeente Borne), René Groenendijk (gemeente Emmen), Willy Rovers (gemeente Gemert-Bakel), Geert Deenen (gemeente Helmond), Sander de Koster (gemeente Teylingen), Sandra v/d Togt (gemeente Velsen), Jan Schippers en Agnes Huisman (gemeente Zwolle).

³ Rene Bal (Dimpact), Arjen Hof (GovUnited), Chris Jacobs (gemeente Helmond), Maurits v/d Geijn (gemeente Zwolle) en Wouter Keller (M&I/Argitek).

⁴ Bron: *Inleiding specificaties burgerzakenmodules - inhoudelijke achtergronden bij - en ontwerpkeuzes in - de specificaties* (Ministerie van BZK / Programma mGBA), V1.0.0 (definitief concept), september 2011.

- **Programma van Eisen (hoofdstuk 3 - 11)**

Hoofdstuk 3 - 11 omvat het daadwerkelijke PvE in de vorm van eisen en wensen t.a.v. (de functionaliteit van) het BZM-systeem en de bijbehorende dienstverlening, met de volgende indeling:

- ~ **PvE: algemeen (hoofdstuk 3)**

Hoofdstuk 3 is bedoeld voor meer *algemene* (zoals juridische en financiële) eisen en wensen die verband houden met *de aanbesteding* van het BZM-systeem (dus niet met het BZM-systeem zelf). Omdat die nauw verband houden met de specifieke voorkeuren van de Aanbestedende Dienst, kan e.e.a. echter pas ingevuld worden wanneer het bestek voor de daadwerkelijke aanbesteding t.b.v. een specifieke gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld.

- ~ **PvE: generieke functionaliteit (hoofdstuk 4)**

Hoofdstuk 4 omvat de eisen en wensen m.b.t. de *generieke functionaliteit* van het BZM-systeem. Zoals uiteengezet in § 2.2.4.1 is de specifieke ‘burgerzakenfunctionaliteit’ van het BZM-systeem immers bij voorkeur zoveel mogelijk middels *configuratie* van (generieke) functionaliteit gerealiseerd; in theorie zouden deze functionaliteiten - als het BZM-systeem hiertoe geschikt zou zijn - geconfigureerd kunnen worden om voor bijv. vergunningverlening te worden ingezet. Na een korte inleiding (§ 4.1) komen hierin achtereenvolgens de volgende functionaliteiten aan de orde:

- **Generieke functionaliteit m.b.t. gegevens (§ 4.2)**

Paragraaf 4.2 bevat wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *gegevens*, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen functionaliteit m.b.t. *gegevensbeheer en -opslag* (§ 4.2.2) en functionaliteiten m.b.t. *gegevensregistratie* (§ 4.2.3).

- **Generieke functionaliteit m.b.t. processen (§ 4.3)**

Paragraaf 4.3 bevat wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *processen*, wat - gezien de uitgangspunten zoals uiteengezet in § 2.2.1 - neerkomt op (de elementaire aspecten van) *zaakgericht werken*. Hierbij wordt grofweg de ‘chronologie’ van een zaak gevolgd: *zaakregistratie* (§ 4.3.3), *zaakbeheer* (§ 4.3.4) en *zaakbehandeling* (§ 4.3.5).

- **Generieke functionaliteit m.b.t. documenten (§ 4.4)**

Paragraaf 4.4 bevat wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *documenten* (en bij archivering tevens m.b.t. *zaken*). Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen *documentcreatie* (genereren van documenten o.b.v. sjablonen, § 4.4.3), *dossiervorming* (§ 4.4.4) en *archivering* (§ 4.4.5).

- **Overige generieke functionaliteiten (§ 4.5 - 4.7)**

De resterende paragrafen van hoofdstuk 4 bevatten wensen en eisen t.a.v. (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *zoeken, filteren en sorteren* (§ 4.5), *functioneel beheer* (§ 4.6) en verschillende *overige generieke functionaliteiten* (§4.7) zoals managementrapportage.

- ~ **PvE: burgerzakenmodules (hoofdstuk 5)**

Hoofdstuk 5 omvat de eisen en wensen m.b.t. de *specifieke functionaliteit* van het BZM-systeem voor de burgerzakenmodules (BZM's). Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen algemene BZM-functionaliteit (§ 5.2) en specifieke BZM-functionaliteit (§ 5.3 - 5.14).

- **Algemene BZM-functionaliteit (§ 5.2)**

De *algemene BZM-functionaliteit* heeft betrekking op functionaliteiten van het BZM-systeem die weliswaar specifiek zijn voor het burgerzakendomein maar generiek in de zin dat de betreffende functionaliteiten in beginsel voor elk van de BZM's gelden.

- **Specifieke BZM-functionaliteit (§ 5.3 - 5.14)**

Dit in tegenstelling tot de *specifieke BZM-functionaliteit*, die betrekking heeft op functionaliteiten van het BZM-systeem die slechts voor *één specifieke BZM* gelden⁵. Hierbij wordt een indeling gehanteerd conform de BZM's welke in de specificaties van het programma mGBA onderscheiden worden en in dit PvE als 'kernmodule' worden beschouwd: *afstamming* (§ 5.3), *naam en geslacht* (§ 5.4), *documenten en verzoeken* (§ 5.5), *huwelijk en partnerschap* (§5.6), *migratie* (§ 5.7), *nationaliteit* (§ 5.8), *reisdocumenten* (§ 5.9), *rijbewijzen* (§ 5.10), *overlijden* (§ 5.11), *verkiezingen* (§ 5.12), *onderzoek* (§ 5.13) en *overig* (§ 5.14).

NB: Dit betreft alle door het programma mGBA onderscheiden BZM's met uitzondering van CRIB en *binnengemeentelijke levering*. De BZM binnengemeentelijke levering (BGL) is door het programma reeds als specifieke functionaliteit van zogeheten 'gegevensdistributiesystemen' aangewezen en daarmee geen BZM-functionaliteit (meer)⁶. Voor CRIB gebruiken (bijna) alle gemeenten een specifieke applicatie van het Rode Kruis; bovendien worden de processen rondom CRIB mogelijk landelijk ingericht.

- ~ **PvE: koppelingen (hoofdstuk 6)**

Hoofdstuk 6 omvat de eisen en wensen m.b.t. de *koppelingen* tussen het BZM-systeem en andere 'ICT-voorzieningen'. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen koppelingen met *landelijke voorzieningen* (§ 6.2) - waaronder de BRP - en koppelingen met *gemeentelijke voorzieningen* (§ 6.3) zoals een gegevensdistributiesysteem, kassasysteem, BAG-systeem, etc. maar bijvoorbeeld ook een eventueel reeds aanwezig zaaksysteem, documentmanagementsysteem (DMS), sjabloontoepassing, etc.

- ~ **PvE: beveiliging (hoofdstuk 7)**

Hoofdstuk 7 omvat de eisen en wensen t.a.v. de functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *beveiliging*, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen *authenticatie en autorisatie* (incl. rechten en rollen, § 7.3), *auditing / logging* (incl. protocollering, § 7.4) en *technische beveiliging* (§ 7.5).

- ~ **PvE: 'non-functionals' (hoofdstuk 8 - 11)**

De afsluitende hoofdstukken 8 - 11 van het PvE omvat de eisen en wensen m.b.t. de niet-functionele eigenschappen van het BZM-systeem en de bijbehorende dienstverlening (zogeheten non-functionals): *gebruiksvriendelijkheid* (hoofdstuk 8), *architectuur* (hoofdstuk 9), *periodieke / doorlopende dienstverlening* (hoofdstuk 10) en *eenmalige dienstverlening* (hoofdstuk 11).

- **Bijlage (hoofdstuk 12)**

De afsluitende bijlage in hoofdstuk 12 bevat onder meer een toegankelijk gemaakte, deels geactualiseerde versie van de *Modernodam* specificaties (zie met name bijlage 12.6 en 12.7) per BZM en een (illustratieve, niet-uitputtende) opsomming van relevante wet- en regelgeving m.b.t. het Burgerzaken domein.

⁵ Hierbij dient te worden opgemerkt dat een deel van de functionaliteiten in 'BZM overig' betrekking heeft op (werkplek)beheer- en andere functionaliteiten die als generiek beschouwd kunnen worden in de zin dat ze als het ware 'overkoepelend' zijn voor alle BZM's.

⁶ Bron: *Binnengemeentelijke levering - scenario's en impact op gemeentelijke informatiearchitectuur* (KING), V1.0, 2012.

2 INLEIDING

2.1 Achtergrond

Modernisering GBA (mGBA)

Gezamenlijk werken het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken (NVVB) in het programma modernisering GBA (mGBA) aan de totstandkoming van de zogeheten *basisregistratie personen* (BRP). Hiermee wordt onder meer beoogd het proces m.b.t. de registratie van persoonsgegevens te verbeteren. Het bijhouden, verstrekken en afnemen van persoonsgegevens krijgt bovendien - met de invoering van de nieuwe wet BRP - tevens een nieuwe wettelijke grondslag. Om de registratie van persoonsgegevens te ondersteunen, worden bovendien nieuwe ICT-voorzieningen ingevoerd.

Basisregistratie personen (BRP)

De nieuwe wet BRP geeft aan dat deze nieuwe basisregistratie personen bestaat uit zowel *lokale* (gemeentelijke) als *centrale* (landelijke) ICT-voorzieningen. Die voorzieningen vervangen gezamenlijk de huidige gemeentelijke basisadministraties persoonsgegevens (de GBA) en niet-ingezetenen (het RNI). In het nieuwe stelsel is derhalve sprake van één landelijke ICT-voorziening (de BRP) waarin de persoonsgegevens worden opgeslagen. Ter ondersteuning van haar gemeentelijke processen gebruikt elke gemeente bovendien een lokale ICT-voorziening die hiertoe gebruikmaakt van de centraal opgeslagen gegevens. Die gemeentelijke ICT-voorzieningen worden *burgerzakenmodules* (BZM's) genoemd.

Burgerzakenmodules (BZM's)

De BZM's zijn ICT-voorzieningen die gemeentelijke processen zoals de afgifte van reisdocumenten, het houden van verkiezingen, het bijhouden van huwelijken, etc. ondersteunen. Zij maken hiertoe gebruik van de services van de centrale BRP (voor het opvragen en wijzigen van persoonsgegevens). De BZM's vervangen de burgerzakensystemen die momenteel bij gemeenten in gebruik zijn. Elke gemeente is zelf verantwoordelijk voor de verwerving (aanbesteding) en implementatie van de BZM's, incl. de aansluiting daarvan op de landelijke BRP-voorziening en het aanpassen van haar werkprocessen en informatiesystemen.

Zaakgericht werken (ZgW)

De functionele specificaties van de BZM's zijn opgesteld in samenwerking tussen gemeenten, de VNG en de NVVB, met medewerking van KING. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is *zaakgericht werken* (ZgW). Vanwege bezuinigingen besteden gemeenten momenteel veel aandacht aan efficiency (procesoptimalisatie), verlagen van ICT-kosten (minder applicaties door meer *generieke* ICT-voorzieningen), etc. Een zaakstelsel is dan een logische keuze. Dat maakt de implementatie van de BRP eenvoudiger, mede omdat (de specificaties van) de BZM's 'zaakgericht' zijn opgesteld.

Dimpact en GovUnited

In februari 2012 hebben Dimpact, GovUnited en KING een intentieverklaring getekend voor intensieve samenwerking. Eén van de samenwerkingsterreinen is verwerving van de BZM's. Dimpact / GovUnited verwachten met een gezamenlijke aanbesteding gunstigere inkoopvoorwaarden te bedingen. Voordat het zover is, hebben beide de gemeentelijke samenwerkingsverbanden besloten om eerst een Programma van Eisen (PvE) op te stellen. Ook hierbij is nadrukkelijk de samenwerking met KING gezocht. Hoewel het PvE in eerste instantie bedoeld is voor Dimpact en GovUnited, hebben zij de intentie om het, via KING, te zijner tijd in het publieke domein te plaatsen.

Dimpact en GovUnited hebben adviesbureau M&I/Argitek, van prof. dr. ir. Wouter J. Keller, gevraagd de totstandkoming van dit PvE te begeleiden. Hiertoe is in de periode van april tot juli 2012 een Plan van Aanpak opgesteld, incl. een architectuurschets op hoofdlijnen (fundamentele keuzen, voor zover gemaakt). Doelstelling is het opstellen van een generiek PvE (eisen en wensen, dus geen kant-en-klaar aanbestedingsbestek incl. procedurebeschrijving, juridische aspecten, etc.) dat als uitgangspunt kan dienen voor de verwerving van de BZM's.

2.2 Uitgangspunten

2.2.1 Zaakgericht werken (ZgW)

2.2.1.1 Inleiding

Uitgangspunt is dat de BZM's worden gerealiseerd als *één systeem*, dat ZgW als basis heeft⁷. D.w.z. dat er voor generieke functionaliteit als procesondersteuning, dossiervorming, etc. gebruikgemaakt wordt van een *zaaksysteem* (het 'BZM-systeem' is dan óf zelf inzetbaar als generiek zaaksysteem, óf gerealiseerd 'op' een al aanwezig zaaksysteem), dan wel dat het BZM-systeem een informatiesysteem is dat *de elementaire aspecten van ZgW* omvat.

Dat laatste wil zeggen dat het BZM-systeem gebaseerd is op het principe waarin een 'samenhangende hoeveelheid werk' als zodanig altijd als *zaak* van een bepaald *zaaktype* (het betreffende burgerzaken-product / -proces) wordt geregistreerd in het BZM-systeem en aldus naar een eindresultaat wordt geleid. Daarbij worden *doorlooptijd* (voortgangs- en termijnbewaking) en *kwaliteit* (inhoudelijk controles t.a.v. gegevensregistratie, dossiervorming, uit te voeren handelingen, etc.) bewaakt.

2.2.1.2 Varianten

Er worden grofweg vier verschillende varianten onderscheiden, gebaseerd op onderstaande 'dimensies' (elk van deze varianten heeft specifieke implicaties wanneer op basis van de betreffende variant zou worden aanbesteed):

- ~ Een gemeente beschikt al dan niet reeds over een 'generiek' zaaksysteem (ZS).
- ~ Het 'BZM-systeem' is al dan niet tevens inzetbaar als 'generiek' zaaksysteem (ZS).

Toelichting: generiek zaaksysteem

Het 'BZM-systeem' (dat wil zeggen: het informatiesysteem waarin de BZM-functionaliteiten zijn vervat) hoeft - ook als het gebaseerd is op het principe van zaakgericht werken - niet per se ook als *generiek* zaaksysteem inzetbaar te zijn. Een generiek zaaksysteem beschikt immers over een beheeromgeving (de zogeheten 'zaaktypencatalogus' of ZTC), waarin de functionaliteit van het systeem zodanig kan worden geconfigureerd dat het verschillende soorten (behandel)processen kan ondersteunen.

Een BZM-systeem dat gebaseerd is op een generiek zaaksysteem, kan derhalve - naast de gemeentelijke burgerzakenprocessen - ook andere gemeentelijke processen ondersteunen, zoals vergunningverlening. Alle verschillende processen en de bijbehorende functionaliteit van het systeem (velden t.b.v. gegevensregistratie incl. controles daarop, checklist, dossiervorming, autorisaties, etc.) worden in dat geval in de ZTC geconfigureerd, ook voor de burgerzakenprocessen.

⁷ Volgens KING maakt dit de implementatie van de BRP eenvoudiger, mede omdat de BZM-specificaties 'zaakgericht' zijn opgezet. Een zaakgerichte werkwijze sluit bovendien nauw aan bij het gedachtegoed van de gemeentelijk modelarchitectuur (GEMMA) en het zogeheten 'gemeentelijk fundament' van KING (bron: *Implementatie BRP bij gemeenten - startdocument* (KING), V1.0, november 2011).

Het 'onderhoud' van deze configuraties (zoals eventuele aanpassingen i.h.k.v. veranderende wet- en regelgeving) zal, in het geval van burgerzakenprocessen, in dat geval waarschijnlijk niet (volledig) door de gemeente zelf gedaan worden. Veel gemeenten zullen er in dat kader voor kiezen om bepaalde configuraties als een soort 'contentabonnement' af te nemen van de leverancier van het BZM-systeem, omdat ze de betreffende domeinspecifieke expertise zelf ontberen. Dit dus in tegenstelling tot de configuraties van de meeste andere processen die met het generieke zaakstelsel ondersteund worden, die de gemeente doorgaans zelf onderhoudt. Eén van de voordelen van generiek zaakssystemen is immers dat gemeenten dergelijke configuraties eenvoudig zelf kunnen beheren.

Variantenmatrix

De verschillende mogelijkheden op grond van de eerdergenoemde 'dimensies' resulteren in de onderstaande 'variantenmatrix' (zie tabel 1).

Uitgangssituatie	De gemeente beschikt <i>wel</i> over een zaakstelsel	De gemeente beschikt <i>niet</i> over een zaakstelsel
Aangeschaft systeem		
Het BZM-systeem is <i>niet</i> inzetbaar als zaakstelsel	1) BZM/BO (gekoppeld)	5) BZM/BO (‘stand alone’)
Het BZM-systeem is <i>wel</i> inzetbaar als zaakstelsel	2) BZM op ZS <i>of</i> 3) vervanging ZS <i>of</i> 4) BZM/ZS als BO	6) BZM/ZS

Tabel 1: variantenmatrix

Hieronder worden de verschillende varianten elk afzonderlijk kort toegelicht.

1) BZM/BO (gekoppeld)

Het aangeschafte BZM-systeem is in deze variant 1 een separaat systeem en geldt als zodanig als een (taak)specifiek 'backoffice' (BO) systeem, hoewel het in de basis wel 'zaakgericht' is. Dat wil zeggen dat 'zaken' naar een eindresultaat geleid worden, waarbij doorlooptijd en kwaliteit bewaakt worden (dit is als zodanig in het PvE opgenomen).

In variant 1 is het aangeschafte BZM-systeem per definitie een taakspecifiek systeem, omdat het niet over een (door de gemeente te configureren) ZTC beschikt en dus niet kan worden ingezet om andersoortige (behandel)processen te ondersteunen. Het BZM-systeem wordt in deze variant 1 gekoppeld aan het al aanwezige generieke zaakstelsel, omdat daarin bij voorkeur zowel statussen als digitale dossiers centraal (dus ook m.b.t. de burgerzakenprocessen) worden opgeslagen. Dit veronderstelt dus dat het reeds aanwezige zaakstelsel hetzij zelf over functionaliteit beschikt t.b.v. documentopslag, hetzij dat hieraan een documentmanagementsysteem (DMS) van een andere leverancier gekoppeld is.

Voor wat betreft de benodigde koppelingen tussen het BZM-systeem en het reeds aanwezige zaakstelsel wordt in te PvE het volgende onderscheid gemaakt:

- **Transactiekoppeling**

Transactiekoppelingen dienen voor het schrijven van gegevens van het zaakstelsel / de midoffice suite naar het BZM-systeem. Doorgaans betreft dit het 'inschieten' van aanvragen die middels een webformulier hebben plaatsgevonden (hoewel dit nu slechts bij een beperkt aantal burgerzaken-producten relevant is, zal het belang hiervan op termijn toenemen). Hierbij wordt ten minste de syntax van het bericht - bijvoorbeeld op basis van XSD's - en zo mogelijk ook de betreffende business rules (die ook gelden bij handmatige invoer) gecontroleerd binnen de koppeling. Een transactiekoppeling vergt dus altijd een koppelvlak op het BZM-systeem (mannelijk-vrouwlijk).

- **Statuskoppeling**

Statuskoppelingen dienen voor het doorgeven van statusinformatie (informatie omtrent de procesvoortgang van lopende zaken) vanuit het BZM-systeem naar (het zakenmagazijn van) het zaakstelsel. In tegenstelling tot transactiekoppelingen gaat het bij een statuskoppelingen niet om schrijven in het BZM-systeem maar om schrijven in het zaakstelsel (door het BZM-systeem) c.q. lezen uit het BZM-systeem (door het zaakstelsel); daarbij wordt dus een onderscheid gemaakt tussen push en pull.

Bij *push* 'brengt' het BZM-systeem deze statusinformatie (dus op eigen initiatief) naar het zaakstelsel, terwijl bij *pull* het zaakstelsel deze statusinformatie uit het BZM-systeem 'haalt'. Bij push is altijd een koppelvlak (koppeling 'via de voordeur') op het BZM-systeem vereist, terwijl bij pull ook een databasekoppeling (koppeling 'via de achterdeur') kan volstaan. De eerstgenoemde variant (push vanuit het BZM-systeem naar het zaakstelsel) geniet daarbij de voorkeur.

- **Documentenkoppeling**

Documentenkoppelingen dienen voor het doorgeven van documenten (incl. bijbehorende metadata) vanuit en op initiatief van het BZM-systeem naar het zaakstelsel. Voor de opslag hiervan beschikt het zaakstelsel ofwel over eigen (1P) functionaliteit, ofwel over een koppeling met een documentmanagementsysteem (DMS) van een andere leverancier (2P/3P).

Middels een documentenkoppeling worden documenten (zoals aanvragen, in- en uitgaande correspondentie, interne documenten, akten en andere documenten, etc.), die in het dossier van een zaak of object horen, (tevens) in het zaakstelsel of een daaraan gekoppeld DMS opgeslagen, ook als het BZM-systeem zelf over eigen (1P) DMS-functionaliteit beschikt.

2) BZM op ZS

Waar in variant 1 het 'BZM-systeem' een separaat systeem is, is dit in variant 2 niet het geval. In variant 2 is het 'BZM-systeem' onderdeel van een generiek zaakstelsel, waarbij de BZM-functionaliteit geconfigureerd is in de ZTC (zie ook de toelichting aan het begin van deze § 2.2.1.2).

Hoewel dat in de variant 3 en 4 ook het geval is, onderscheidt variant 2 zich door het feit dat het generieke zaakstelsel waarin de BZM-functionaliteit geconfigureerd is, het reeds bij de gemeente aanwezige zaakstelsel is. Het betreft dus als het ware een implementatie van BZM-functionaliteit 'op' het reeds aanwezige zaakstelsel.

In feite schaft de gemeente in variant 2 slechts een 'BZM-kop' op het al aanwezige zaakstelsel aan. Deze 'kop' zal bij voorkeur doch niet noodzakelijk geleverd worden door dezelfde leverancier die ook het zaakstelsel heeft geleverd. Processen (incl. voortgangs- en termijnbewaking) en digitale dossiervorming m.b.t. burgerzakenprocessen spelen zich volledig af in het reeds aanwezige zaakstelsel; het BZM-systeem is immers als het ware een additionele module 'op' het zaakstelsel.

3) BZM/ZS als vervanging ZS

In variant 3 is het 'BZM-systeem' ofwel onderdeel van een (meegeleverd) generiek zaaksysteem waarbij de BZM-functionaliteit geconfigureerd is in de ZTC (zoals bij variant 2), ofwel een separaat systeem dat door de betreffende leverancier(s) met het (meegeleverde) zaaksysteem is geïntegreerd (een 'BZM / ZS suite'). Dit lijkt dus op variant 1, met dien verstande dat het zaaksysteem in variant 3 wordt meegeleverd ter vervanging van het reeds aanwezige zaaksysteem.

In tegenstelling tot variant 2 betreft het dus geen implementatie van BZM-functionaliteit 'op' het reeds aanwezige zaaksysteem, noch een koppeling met een reeds aanwezig zaaksysteem zoals in variant 1. In deze variant 3 wordt immers verondersteld dat de gemeente zodanig is gecharmeerd van het meegeleverde generieke zaaksysteem, dat zij dit prefereert boven het reeds aanwezige zaaksysteem en tot vervanging overgaat.

4) BZM/ZS als BO

In variant 3 is het 'BZM-systeem' altijd onderdeel van een (meegeleverd) generiek zaaksysteem waarbij de BZM-functionaliteit geconfigureerd is in de ZTC (zoals bij variant 2). In tegenstelling tot variant 2 betreft het dus - net als in variant 3 - geen implementatie van BZM-functionaliteit 'op' het al aanwezige zaaksysteem.

Terwijl in variant 3 echter verondersteld wordt dat de gemeente het meegeleverde generieke zaaksysteem prefereert boven het reeds aanwezige zaaksysteem en tot vervanging overgaat, is in variant 4 het tegenovergestelde het geval. In variant 4 prefereert de gemeente het reeds aanwezige zaaksysteem boven het meegeleverde zaaksysteem.

Dit resulteert erin dat gemeenten het BZM-systeem, dat weliswaar een vrij configureerbare ZTC heeft en in principe ook andere gemeentelijke processen zou kunnen ondersteunen, als taakspecifiek 'back-office' (BO) systeem beschouwen. Als zodanig zal het BZM-systeem - net als in variant 1 - gekoppeld moeten worden aan het al aanwezige generieke zaaksysteem, omdat daarin zowel procesinformatie (voortgang / statussen) als de digitale dossiers m.b.t. de burgerzakenprocessen worden opgeslagen.

5) BZM/BO ('stand alone')

Net als in variant 1 is het aangeschafte 'BZM-systeem' in variant 5 een separaat systeem, dus een taakspecifiek 'backoffice' (BO) systeem. Hoewel het in de basis 'zaakgericht' is, beschikt het net als in variant 1 niet over een ZTC en kan dus niet worden geconfigureerd om andere (behandel)processen te ondersteunen.

In tegenstelling tot variant 1, beschikt de gemeente in variant 5 echter niet over een zaaksysteem waarmee het BZM-systeem gekoppeld moet worden voor het opslaan van de statussen en digitale dossiers m.b.t. de burgerzakenprocessen. De onder variant 1 genoemde koppelingen zijn in deze variant 5 dan ook niet van toepassing (mogelijk met uitzondering van transactiekoppelingen, doch die lopen dan niet via het zaaksysteem/midoffice). Daarom wordt er in deze variant 5 dan ook gebruik gemaakt van de documentmanagementfunctionaliteit van het BZM-systeem zelf, die hiertoe in het PvE is opgenomen.

6) BZM/ZS

Variant 6 is hetzelfde als variant 3 (zie aldaar), waarbij het 'BZM-systeem' ofwel onderdeel is van een meegeleverd generiek zaaksysteem, ofwel een separaat systeem dat door de betreffende leverancier(s) met het meegeleverde zaaksysteem is geïntegreerd (een 'BZM/ZS suite'). In tegenstelling tot variant 3 is er bij deze variant 6 echter geen sprake van een reeds aanwezig zaaksysteem waarvan de gemeente tot vervanging overgaat.

2.2.2 Objectgericht werken

Naast zaakgericht werken is ook het zogeheten ‘objectgericht werken’ een uitgangspunt van het BZM-systeem. Objectgericht werken verschilt van zaakgericht werken in de zin dat niet de zaak (*een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat, waarvan de kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden*) maar het ‘object’ centraal staat.

Het BZM-systeem dient immers primair voor het bijhouden van de gegevens in de landelijke voorziening (de BRP). De betreffende ‘bijhoudingsprocessen’ zijn als zodanig zaakgericht; het betreft immers een samenhangende hoeveelheid werk met een aanleiding en een eindresultaat, waarvan de kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden (dus met een *begin* en een *eind*).

Dat geldt echter niet voor de gegevens in de landelijke voorziening. Als bijvoorbeeld een verhuizing is verwerkt, is de betreffende *zaak* weliswaar afgerond maar de *persoon* waarop de verhuizing betrekking had bevindt zich nog steeds in de BRP. De zaak betreft slechts het muteren van (een kenmerk van) die persoon. Als aanvrager van het betreffende product is de ‘levensduur’ van de persoon dus beperkt tot de looptijd van de zaak. Voor de persoon als *object* in de BRP is dat echter niet het geval. Als zodanig heeft de persoon immers een ‘bestaansrecht’ dat langer is dan de duur van het zaakproces.

Gedurende de totale levensduur van een persoon zijn er meerdere zaken waarin deze - in verschillende hoedanigheden - een rol heeft, niet alleen als *onderwerp* (*object*) van zaken maar ook als *betrokkene* (*subject*) daarbij, bijvoorbeeld als aanvrager (en vaak zelfs beide). De aanvrager van bijvoorbeeld een verhuizingszaak hoeft echter niet altijd ook degene te zijn waarop de verhuizing betrekking heeft. Dit verschijnsel van objecten met een bestaansrecht boven het niveau van individuele zaken is een relatief nieuw concept voor zaak(georiënteerde) systemen, hoewel diverse leveranciers dit concept inmiddels (deels) in hun systemen hebben geïncorporeerd.

Met name in het kader van de omgevingsvergunning (WABO) is recentelijk behoefte ontstaan aan een dergelijk concept, bijvoorbeeld omdat daarbij - op vergelijkbare wijze als bij het BZM-systeem - ‘objecten’ zoals milieu-installaties een rol spelen waarop middels zaken mutaties worden aangebracht. Ook deze hebben dus een levensduur die het niveau van de individuele zaken overstijgt. Denk bijvoorbeeld aan een initiële vergunningaanvraag (zaak), daaropvolgende (periodieke) inspectie- en handavingszaken, etc. Hetzelfde geldt voor talloze andere ‘objecttypen’ zoals wipkippen, bomen, lantaarnpalen en dergelijke maar bijvoorbeeld ook voor menselijke ‘objecten’ zoals cliënten i.h.k.v. jeugdzorg, bijstand, etc. Voor het Burgerzakendomein kan naast personen (in de BRP) gedacht worden aan ‘objectregistraties’ zoals kiesdistricten, stembureaus, etc.

Overigens is ook een vergunning als zodanig een object dat blijft bestaan na de (zaak met betrekking tot de) vergunningaanvraag; dergelijke objecten kunnen dus ook documenten als administratieve entiteit omvatten. Bovendien kan bij alle mogelijke ‘objecttypen’ sprake zijn van zogeheten *objectdossiers*, een verzameling bijbehorende documenten vergelijkbaar met zaakdossiers bij zaken.

Het is dan ook noodzakelijk dat het BZM-systeem om kan gaan met het concept van objecten met een bestaansrecht boven het niveau van individuele zaken. E.e.a. vereist als het ware een *objectregistratie* in het BZM-systeem, waarvan het datamodel (de betreffende entiteiten en bijbehorende attributen) flexibel is en liefst op eenvoudige wijze door de gemeente zelf onderhouden kan worden. Dit geschiedt bij voorkeur zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. nodig is (*zero coding*), i.h.k.v. functioneel beheer. Denk bijvoorbeeld aan het beheren van entiteiten (‘objecttypen’ zoals kiesdistrict, graf, etc.) maar ook aan het beheer van de bijbehorende attributen, bijvoorbeeld middels een *objecttypencatalogus*.

Het muteren van (de waarden van) de attributen van dergelijke entiteiten zal doorgaans, net als bij het BZM-systeem, plaatsvinden o.b.v. welgedefinieerde (zaak)processen met een begin en een eind. Het is daarbij van groot belang dat, wanneer zich een zaak aandient waarbij zo'n entiteit als subject fungeert, de actuele waarden van de relevante attributen van het betreffende object worden overgenomen in de zaakgegevens ('by copy', dus niet 'by reference').

Bijvoorbeeld een verhuizing: wanneer iemand een verhuisaanvraag indient, zal de persoon als subject geregistreerd worden bij de betreffende verhuizingszaak. Als NAW-gegevens dienen derhalve de (op dat moment actuele) *oorspronkelijke* adresgegevens van de persoon te worden opgenomen in de zaak. Aldus kan de betreffende zaak ook later nog gevonden worden door te zoeken op het oorspronkelijke adres, zelfs wanneer de betreffende persoon daar al lang niet meer woont.

2.2.3 Gegevensarchitectuur

2.2.3.1 Gegevensmagazijn plus (GM+)

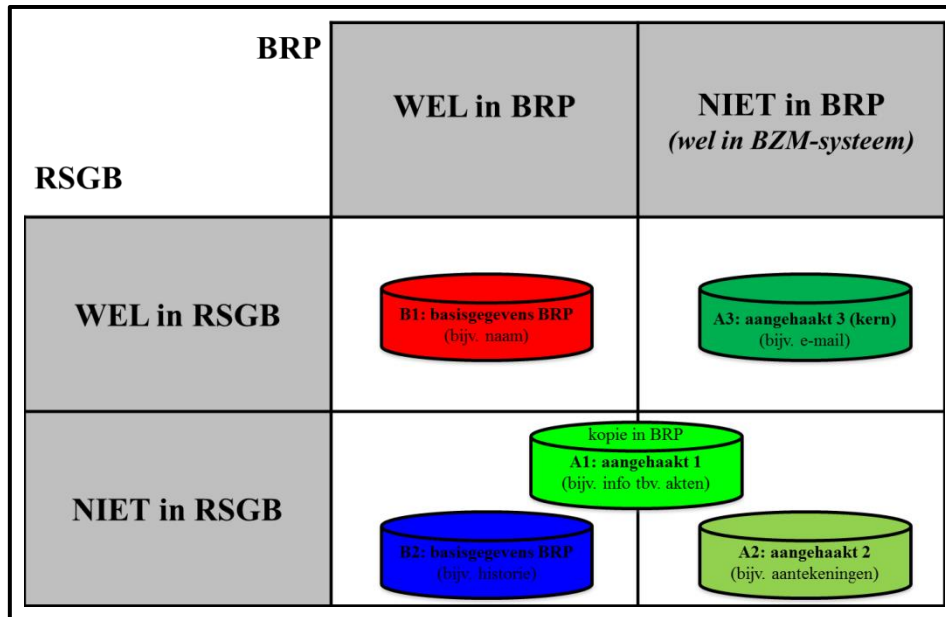
Zoals uiteengezet in § 2.2.2 (objectgericht werken) dient het BZM-systeem primair voor het bijhouden van gegevens in de BRP middels (zaakgerichte) bijhoudingsprocessen. Het resultaat van die processen is het registreren c.q. muteren van persoonsgegevens in de BRP. Als zodanig kan de BRP beschouwd worden als een objectregistratie van personen, aangezien deze een 'bestaansrecht hebben dat langer is dan de duur van individuele zaakprocessen.

Het grootste verschil met de huidige situatie, waarin de GBA-gegevens in de gemeente zelf worden opgeslagen (in het burgerzakensysteem), is dat de opslag van objectgegevens gecentraliseerd wordt in de BRP. Voor deze objectgegevens geldt de BRP bovendien als *authentieke bron*, wat bepaalde consequenties met zich meebrengt. Eén daarvan is dat voor *binnengemeentelijke levering* (gegevensdistributie t.b.v. binnengemeentelijke afnemers), inzage, selecties, etc. persoonsgegevens ontleend dienen te worden aan de BRP. Dit is vergelijkbaar met subjectgegevens bij zaken (zie ook § 2.2.2) die ontleend worden aan de BRP (de authentieke bron), waarna ze als subjectgegevens worden opgeslagen in (het zakenmagazijn van) het BZM-systeem.

In het rapport 'Binnengemeentelijke leveringen' van KING⁸ wordt de problematiek die voortvloeit uit het centraliseren van (de opslag van) de authentieke persoonsgegevens helder uiteengezet. Hoewel de gegevensset van de BRP uitgebreider is dan de huidige GBA-gegevensset, omvat de BRP niet alle voor binnengemeentelijke levering, inzage, selecties, etc. noodzakelijke gegevens. Naast authentieke persoonsgegevens in de BRP is in (het BZM-systeem van) een gemeente sprake van zogeheten *aangehaakte gegevens*. Dit zijn aan personen gerelateerde gegevens die in het BZM-systeem worden gebruikt en opgeslagen maar niet in de gegevensset van de BRP voorkomen. Wanneer deze aangehaakte gegevens voor binnengemeentelijke levering van belang zijn, spreken we ook wel over *kerngegevens*.

Bijkomend probleem is dat de gegevensset van de BRP gegevens omvat die geen onderdeel uitmaken van het huidige *referentiestelsel gemeentelijke basisgegevens* (RSGB). Dit heeft tot gevolg dat de betreffende gegevens niet via de thans beschikbare gemeentelijke gegevensdistributiesystemen kunnen worden gesynchroniseerd (dit wordt verderop in deze paragraaf toegelicht). De verschillende gegevens die in de context van de BRP (centraal) en het BZM-systeem (lokaal) een rol spelen, kunnen dan ook worden onderverdeeld langs een tweetal dimensies: wel/niet in RSGB en wel/niet (ook) opgeslagen in de BRP. Dit is samengevat in figuur 1 op blz. 11.

⁸ Bron: *Binnengemeentelijke levering - scenario's en impact op gemeentelijke informatiearchitectuur* (KING), V1.0, 2012.



Figuur 1: categorieën BRP- en aangehaakte gegevens

In figuur 1 worden verschillende soorten gegevens onderscheiden:

- **B1: basisgegevens BRP (rood)**

Dit betreft gegevens uit de gegevensset van de BRP die ook onderdeel uitmaken van het RSGB, dat met name gebaseerd is op de huidige GBA-gegevensset. Deze gegevens worden middels de bijhoudingsprocessen van het BZM-systeem bijgehouden en opgeslagen in de BRP ('warm') en eventueel gerepliceerd naar het *gegevensmagazijn plus* van het BZM-systeem ('koud', zie toelichting verderop). Een voorbeeld van deze B1-gegevens is de naam van een persoon.

- **B2: basisgegevens BRP (blauw)**

Dit betreft gegevens uit de gegevensset van de BRP die geen onderdeel zijn van het RSGB. Deze gegevens worden middels de bijhoudingsprocessen van het BZM-systeem bijgehouden en opgeslagen in het BZM-systeem ('warm') en eventueel gerepliceerd naar het *gegevensmagazijn plus* van het BZM-systeem ('koud', zie de toelichting verderop). Een voorbeeld van deze B2-gegevens is historie (historie is bijvoorbeeld nodig voor selecties op peildatum, maar zit niet in het RSGB).

- **A1: aangehaakte gegevens (lichtgroen)**

Dit betreft gegevens die geen onderdeel uitmaken van de gegevensset van de BRP, noch van het RSGB. Deze gegevens worden middels de bijhoudingsprocessen van het BZM-systeem bijgehouden en opgeslagen in het BZM-systeem ('warm') en eventueel gerepliceerd naar het *gegevensmagazijn plus* van het BZM-systeem ('koud'; zie toelichting verderop). Deze aangehaakte gegevens verschillen van andere aangehaakte gegevens doordat ze van belang zijn als achtergrondinformatie bij BRP-gegevens; ze heten daarom ook wel *bijhoudingsgegevens*. Als zodanig worden deze gegevens tevens als kopie ('koud') centraal opgeslagen; het BZM-systeem is echter de 'warme' bron.

NB: Met 'centraal opgeslagen' wordt hier bedoeld een informatievoorziening die zich strikt genomen (in de zin dat de BRP als centrale voorziening uitsluitend BRP-gegevens bevat zoals gedefinieerd in de Wet BRP) niet in de BRP bevindt maar ertegenaan. Een voorbeeld van de A1-gegevens is informatie over akten. Hiertoe behoren ook de brondocumenten die in de BRP kunnen worden opgeslagen (niet verplicht), zodat ze bijvoorbeeld beschikbaar voor onderzoek i.h.k.v. de bijhouding door andere gemeenten.

- **A2: aangehaakte gegevens (middengroen)**

Dit betreft eveneens gegevens die geen onderdeel uitmaken van de gegevensset van de BRP, noch van het RSGB. Deze gegevens worden middels de bijhoudingsprocessen van het BZM-systeem bijgehouden en opgeslagen in het BZM-systeem ('warm') en eventueel gerepliceerd naar het *gegevensmagazijn plus* van het BZM-systeem ('koud'; zie toelichting verderop). Deze gegevens worden echter niet, zoals de bijhoudingsgegevens (A1), ook als kopie opgeslagen in de BRP. Een voorbeeld van deze A2-gegevens is een aantekening bij een persoon.

- **A3: aangehaakte gegevens (donkergroen)**

Dit betreft gegevens die geen onderdeel uitmaken van de gegevensset van de BRP maar wel in het RSGB voorkomen omdat ze relevant zijn voor binnengemeentelijke afnemers i.h.k.v. gegevensdistributie; ze heten daarom ook wel *kerngegevens*. Deze gegevens worden middels de bijhoudingsprocessen van het BZM-systeem bijgehouden en opgeslagen in het BZM-systeem (*warm*) ('warm') en eventueel gerepliceerd naar het *gegevensmagazijn plus* van het BZM-systeem ('koud'; zie toelichting verderop). Deze categorie aangehaakte gegevens wordt eveneens niet als kopie tevens centraal opgeslagen in de BRP. Een voorbeeld van de A3-gegevens is e-mailadres.

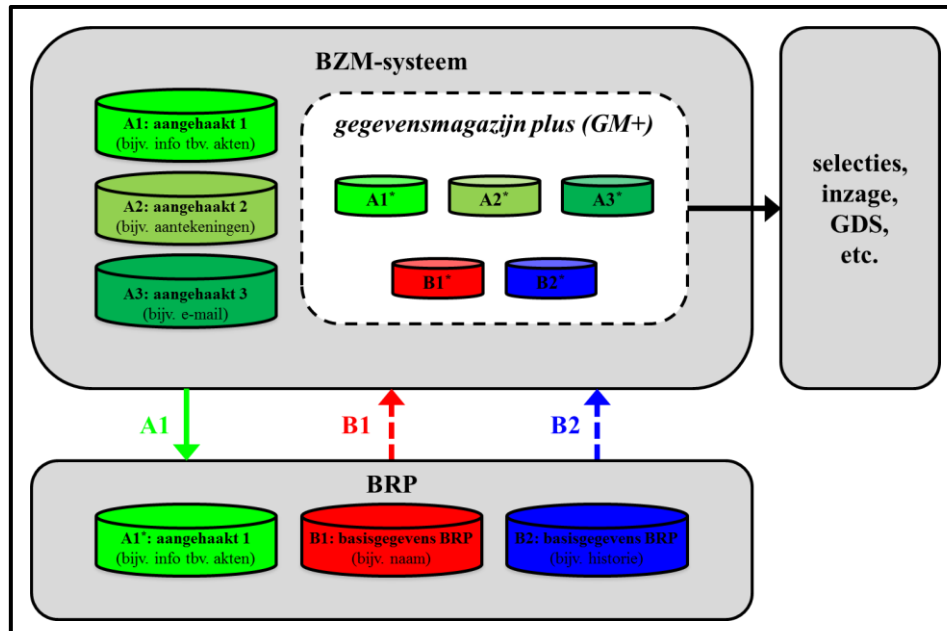
Voor een deel zijn de aangehaakte gegevens (A1, A2 en A3) - samen met de BRP-gegevens (B1 en B2) - echter wel nodig voor binnengemeentelijke levering, inzage, selecties, etc. Totdat de BRP-gegevensset wordt uitgebreid met een gestandaardiseerde set aangehaakte gegevens, dienen gemeenten hiertoe dus zelf de BRP- en aangehaakte gegevens te combineren om e.e.a. *in samenhang* te kunnen ontsluiten. In voornoemd KING-rapport wordt hiertoe een oplossing beschreven die zich laat karakteriseren als 'lokale redundante opslag van BRP-gegevens'. Dit betreft een lokale (dus in de gemeente opgeslagen) kopie van de centrale (dus landelijk opgeslagen) BRP-gegevens. Het gaat daarbij dus nadrukkelijk om zogeheten 'koude' gegevens, oftewel een *read-only* kopie van de 'warme' gegevens uit de betreffende bron waarin wordt gemuteerd (in dit geval de BRP).

Dergelijke 'koude' gegevens worden vaak opgeslagen in een zogeheten *gegevensmagazijn* (de letterlijke vertaling van datawarehouse), veelal in combinatie met eveneens 'koude' gegevens uit andere bronnen. Dit opdat al deze 'koude' gegevens *in samenhang* kunnen worden ontsloten t.b.v. selecties, inzage, etc. Dit heeft echter zowel voor- als nadelen. Nadeel is dat het indruist tegen het (architectuur)-principe van 'eenmalige opslag en meervoudig gebruik'. Vanwege de potentiële voordelen op het gebied van performance (geen belasting transactiebestanden), beveiliging, ontsluiting in samenhang, etc. is redundante ('koude') opslag in een gegevensmagazijn soms desalniettemin aantrekkelijk.

Nadeel is echter ook dat er - zeker in het geval van BRP-gegevens - absolute zekerheid dient te zijn dat de 'koude' gegevens op het moment dat ze gebruikt worden *synchroon* zijn met de actuele situatie in de betreffende bron. Met name dit laatste is echter niet vanzelfsprekend, mede omdat de gegevensset van de BRP gegevens omvat die geen onderdeel uitmaken van het RSGB en dus niet via de huidige gegevensdistributiesystemen kunnen worden gesynchroniseerd.

Mede daarom is er in dit PvE bewust niet voor gekozen om de lokale redundante ('koude') opslag van BRP- en andere gegevens in een gegevensmagazijn dwingend voor te schrijven. Wel beschrijft het PvE in functionele zin het *in samenhang* ontsluiten van zowel BRP- als aangehaakte gegevens. Of (de leverancier van) het BZM-systeem dit 'onder water' oplost middels een daadwerkelijk 'fysiek' gegevensmagazijn wordt dus in het midden gelaten. Er zijn immers alternatieven denkbaar, zoals een (geheel of gedeeltelijk) 'virtueel' gegevensmagazijn waarin gegevens niet 'fysiek' worden opgeslagen maar op het moment dat ze nodig zijn uit de betreffende bron(nen) op worden gehaald. Bij eventuele 'fysieke' replicatie dient echter wel te worden voorzien in een mechanisme dat ervoor zorgt dat gerepliceerde gegevens te allen tijde synchroon zijn met de betreffende bron.

In dit PvE wordt dit concept aangeduid als *gegevensmagazijn plus* (GM+), een al dan niet (geheel of gedeeltelijk) 'virtueel' gegevensmagazijn waarin zowel de BRP- als aangehaakte gegevens in samenhang worden ontsloten t.b.v. inzage, selecties, etc. Als zodanig kan dit GM+ dus ook als een soort 'koppelvlak' worden opgevat, bijvoorbeeld ook voor het gegevensdistributiesysteem (GDS) van de gemeente. Het GM+ is echter nadrukkelijk onderdeel van het BZM-systeem. Dit is afgebeeld in figuur 2.



Figuur 2: 'gegevensmagazijn plus' (GM+)

Er wordt dus in het midden gelaten of, en zo ja hoe, gegevens al dan niet (geheel of gedeeltelijk) naar het GM+ gerepliceerd worden, of op het moment dat ze nodig zijn uit de betreffende bron worden opgehaald. Dit kan bijvoorbeeld via een rechtstreekse koppeling met de BRP of - als gegevens onderdeel zijn van het RSGB - via het gemeentelijke gegevensdistributiesysteem. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor BAG-gegevens, zodat opvoer van adressen in het BZM-systeem deze ontleend kunnen worden aan de actuele betreffende gegevens in het gemeentelijke BAG-systeem; dat is daartoe immers de authentieke bron. Overigens zal een koppeling met de BRP, ongeacht of deze rechtstreeks is of via het gegevensdistributiesysteem van de gemeente loopt, altijd via DigiKoppeling lopen.

2.2.3.2 Gegevensdistributie

Uitgangspunt van dit PvE is dat er reeds een gegevensdistributiesysteem aanwezig is bij een gemeente t.b.v. met name binnengemeentelijke levering. De koppeling tussen dit reeds aanwezige gegevensdistributiesysteem en het BZM-systeem is opgenomen in dit PvE.

2.2.4 Functionaliteit

2.2.4.1 Generieke functionaliteit

Uitgangspunt is bovendien dat, ook als het BZM-systeem niet inzetbaar is als generiek zaakstelsel (zie § 2.2.1.2), specifieke 'burgerzakenfunctionaliteit' bij voorkeur zoveel mogelijk middels *configuratie* van *generieke functionaliteit* wordt gerealiseerd. Dit mede om de onderhoudskosten te reduceren. Ook als een gemeente de betreffende configuraties niet geheel of gedeeltelijk zelf kan of wil beheren, zullen eventuele aanpassingen aan het BZM-systeem door de leverancier dan goedkoper zijn omdat daartoe niet of nauwelijks 'ontwikkeld' (d.w.z. softwarecode geschreven) hoeft te worden.

Hiertoe is getracht om uit de beschikbare kandidaat requirements van KING (classificatie_functionele_eisen_bzm.xls op www.modernodam.nl) zo veel mogelijk *generieke functionaliteit* te destilleren. Deze zijn in het PvE in hoofdstuk 4 (en voor wat betreft ‘non-functionals’ in hoofdstuk 6 en verder) ondergebracht. De gewenste *modulespecifieke functionaliteiten* zijn in het PvE ook steeds in een aparte paragraaf ondergebracht in hoofdstuk 4.7.2; aan het begin van hoofdstuk 4.7.2 is een paragraaf opgenomen met zogeheten *algemene BZM-functionaliteit*, die in principe betrekking heeft op alle modules.

Bij zowel de algemene BZM-functionaliteit als de ‘modulespecifieke’ functionaliteit wordt steeds aan Inschrijver gevraagd om aan te geven in hoeverre:

- ~ De betreffende functionaliteit inderdaad geboden wordt door het BZM-systeem;
- ~ De betreffende functionaliteit in dat geval is gerealiseerd middels *generieke functionaliteit*; en
- ~ De betreffende functionaliteit in dat geval middels *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis voor nodig is) *configureerbaar* is, incl. de mate waarin dit door functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst volledig zelfstandig zou kunnen worden gedaan.

2.2.4.2 Standaardfunctionaliteit (‘off-the-shelf’)

Uitgangspunt is dat beantwoording van de eisen en wensen plaatsvindt o.b.v. de functionaliteiten van het BZM-systeem die direct, als *standaardfunctionaliteit* (‘off-the-shelf’), beschikbaar zijn en als zodanig ook in de Proof of Concept (PoC) verifieerbaar zijn. Uitzondering hierop zijn de koppelingen; wanneer één of meer koppelingen (nog) niet als standaardsoftware worden aangeboden, worden deze als *generiek maatwerk* (vgl. ‘nog niet ontwikkelde standaardfunctionaliteit’) beschouwd.

Ook bepaalde, op het moment van de aanbesteding nog niet (volledig) bekende BZM-specificaties zoals het Logisch Ontwerp van de BRP - kunnen later worden vervolmaakt als onderhoud van het BZM-systeem. Al naar gelang het moment waarop een aanbesteding voor een specifieke gemeente of groep gemeenten plaatsvindt, kan de inschatting daarom zijn dat het uitgangspunt van ‘off-the-shelf’ standaardfunctionaliteit nog niet (volledig) van toepassing is. In dat geval moet, wanneer het bestek voor de aanbesteding wordt gemaakt, het PvE dienovereenkomstig worden aangepast. In dit PvE is vooralsnog echter uitgegaan van beantwoording o.b.v. ‘off-the-shelf’ standaardfunctionaliteit.

2.2.4.3 Eisen en wensen

In dit PvE wordt een onderscheid gemaakt tussen *eisen* en *wensen*. Vooralsnog is ervoor gekozen om de eisen te beperken tot de minimaal noodzakelijke ‘basisfunctionaliteit’. Bij daadwerkelijke aanbesteding kan een gemeente desgewenst bepaalde wensen tot eis maken (en vice versa), bepaalde onderdelen meer of juist minder zwaar aanzetten (of zelfs helemaal weglaten), etc. Daarbij kan ook een differentiatie aangebracht worden in de weging van de wensen, die in dit PvE vooralsnog in het midden is gelaten. Wanneer het bestek voor een aanbesteding t.b.v. een specifieke gemeente of groep gemeenten wordt opgesteld, dient het PvE dus aangepast te worden conform de voorkeuren dienaangaande.

- **Eisen**

Eisen zijn genummerd als E met een volgnummer.

Aan elke eis dient zonder voorbehoud en, voor zover die betrekking heeft op functionaliteit, middels *standaardfunctionaliteit* (‘off-the-shelf’, dus verifieerbaar in de PoC) voldaan te worden. Enige uitzondering hierop zijn koppelingen. Wanneer één of meer van de geëiste koppelingen (nog) niet als standaardsoftware worden aangeboden, worden deze als *generiek maatwerk* (vgl. ‘nog niet ontwikkelde standaardfunctionaliteit’) beschouwd.

Inschrijver dient hiertoe elke eis uitsluitend met “Ja.” te beantwoorden en, indien daar bij de betreffende eis expliciet om gevraagd wordt, te voorzien van een bewijs. Wanneer Inschrijver zich niet aldus expliciet akkoord verklaart, wordt dit als voorbehoud opgevat en de offerte terzijde gelegd.

- **Wensen**

Bij wensen wordt er een onderscheid gemaakt tussen open, gesloten- en semi-gesloten wensen (genummerd als O, G resp. S met een volgnummer).

- ~ **Open wensen (O met een volgnummer)**

Bij *open wensen* staat het Inschrijver vrij zo beknopt / uitgebreid beantwoorden als hij wil, mits ‘to the point’.

- ~ **Semi-gesloten wensen (S met een volgnummer)**

Bij *semi-gesloten wensen* dient Inschrijver - tenzij expliciet anders geïnstrueerd - aan te geven in hoeverre aan de in de betreffende wens genoemde aspecten *standaard* (‘off-the-shelf’, zie ook § 2.2.4.2) wordt voldaan. Indien dit *volledig* het geval is, dient te worden volstaan met “Ja.”; indien dit *niet* volledig het geval is, dient Inschrijver aan te geven aan welk(e) aspect(en) *wel* standaard (‘off-the-shelf’, zie ook § 2.2.4.2) voldaan wordt (in dat geval staat het Inschrijver vrij zo beknopt / uitgebreid antwoorden als hij wil, mits ‘to the point’).

- ~ **Gesloten wensen (G met een volgnummer)**

Bij *gesloten wensen* dient Inschrijver - tenzij expliciet anders geïnstrueerd - aan te geven of aan *alle* in de betreffende wens genoemde aspecten *standaard* (‘off-the-shelf’, zie ook § 2.2.4.2) wordt voldaan. Indien dit *volledig* het geval is, dient te worden volstaan met “Ja.”; indien dit *niet* volledig het geval is, dient te worden volstaan met “Nee.”.

NB: Sommige eisen en wensen zijn voorzien van specifieke instructies en/of aandachtspunten ten aanzien van de beantwoording. Bij de beantwoording dient Inschrijver rekening te houden met dergelijke instructies en/of aandachtspunten.

2.2.5 Overige uitgangspunten

2.2.5.1 Documentopslag

Voor wat betreft documentopslag is als uitgangspunt gekozen voor een *eigen* (1P) *documentopslagfaciliteit* (vgl. ‘DMS light’) van het BZM-systeem. De mogelijkheid om in plaats daarvan gebruik te maken van een *gekoppeld* (3P) *zaaksysteem* / DMS wordt echter niet uitgesloten. In het PvE is primair uitgegaan van eigen (1P) documentopslagfaciliteit. Wel is getracht om , op plaatsten waar dit onderscheid relevant is, in de vraagstelling een markering aan te brengen middels rechte haken ([en]).

Wanneer het bestek t.b.v. van een daadwerkelijke aanbesteding voor een specifieke gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld, dient het PvE dus eventueel aangepast te worden aan de specifieke voorkeur dienaangaande.

2.2.5.2 Hosting

Voor wat betreft het onderscheid tussen *lokale installatie* vs. afname van het BZM-systeem op basis van *ASP* / *SaaS* is vooralsnog besloten dat geen van beide varianten wordt uitgesloten. In het PvE wordt primair uitgegaan van *lokale installatie*, of althans dat de hosting en het technisch beheer van het BZM-systeem niet meegeleverd worden door de leverancier van het BZM-systeem. Wel is getracht om, op die plaatsten waar dit onderscheid relevant is, in de vraagstelling een markering aan te brengen middels rechte haken ([en]).

Wanneer het bestek t.b.v. van een daadwerkelijke aanbesteding voor een specifieke gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld, dient het PvE dus eventueel aangepast te worden aan de specifieke voorkeur dienaangaande. Indien daarbij gekozen wordt voor ASP / SaaS zijn daarbij mogelijk nog additionele aandachtspunten van toepassing die in het onderhavige PvE in mindere mate of op andere wijze zijn onderkend, zoals m.b.t. (randvoorwaarden rondom) beveiliging, beschikbaarheid en performance, back-up en uitwijk, escrow, implementatie, migratie etc.

2.2.5.3 Variabelen

Ten aanzien van verschillende aspecten (zoals het aantal gebruikers, gewenste responsetijd, etc.) is in het onderhavige PvE sprake van ‘variabelen’ die op termijn - wanneer het bestek t.b.v. van een daadwerkelijke aanbesteding voor een specifieke gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld - ingevuld dienen te worden conform de specifieke voorkeuren dienaangaande.

In het PvE is getracht om zo veel mogelijk, op die plaatsen waar sprake is van dergelijke ‘variabelen’, in de vraagstelling een markering aan te brengen middels rechte haken ([en])). Daarnaast zijn versie-nummers van standaarden en dergelijke op soortgelijke wijze gemarkeerd, om t.z.t. het meest actuele versienummer te kunnen invullen.

Naast dergelijke ‘variabelen’ zijn er mogelijk ook nog andere keuzen die, wanneer het bestek t.b.v. van een daadwerkelijke aanbesteding wordt opgesteld, ingevuld kunnen worden al naar gelang de specifieke voorkeuren dienaangaande en waarop in het onderhavige PvE in meer of mindere mate reeds is ‘voorgesorteerd’. Dit betreft bijvoorbeeld keuzen t.a.v. de training (zoals wel of geen train-de-trainer), client- en serverside architectuur, implementatie en eventuele migratie, eventuele levering van ondersteunende systeemsoftware (zoals web- en applicatieserver, DBMS, etc.), eventuele additionele koppelingen en dergelijke.

Daarnaast is het ook denkbaar dat sprake is van een gemeentelijke samenwerking (zoals een gezamenlijke ambtelijke organisatie), hetgeen specifieke voorkeuren oplevert t.a.v. aspecten als ‘multi-gemeente’ en eventueel zelfs ‘multi-tenancy’. Ook t.a.v. dergelijke aspecten zal het PvE in dat geval, wanneer het bestek t.b.v. van een daadwerkelijke aanbesteding wordt opgesteld, aangepast moeten worden al naar gelang de specifieke voorkeuren dienaangaande

3 PVE: ALGEMEEN

In dit hoofdstuk 3 worden de algemene (met name juridische en financiële) eisen opgenomen die verband houden met de aanbesteding van het BZM-systeem. Omdat die eisen nauw verband houden met de specifieke voorkeuren dienaangaande van de betreffende Aanbestedende Dienst, kan e.e.a. pas ingevuld worden op het moment dat het daadwerkelijke bestek t.b.v. een aanbesteding voor een specifieke gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld (waarbij in dat laatste geval mogelijk nog additionele juridische en/of financiële eisen dienen te worden opgenomen). Onderstaande E1 is echter zodanig generiek dat deze altijd opgenomen dient te worden.

E1 Algemeen: match prijsopgave en functionaliteit

Alle geoffreerde prijzen van het aangeboden BZM-systeem zijn gebaseerd op de specificaties in dit bestek. Dat wil zeggen dat alle in de offerte beschreven functionaliteiten en specificaties (beantwoording van eisen en wensen) onder het aanbod vallen en zijn inbegrepen bij de prijsopgave, tenzij in de betreffende wens of eis expliciet sprake is van het tegendeel.

Indien er producten en/of dienstverlening worden / wordt aangeboden waar additionele kosten mee gemoeid zijn, dient Inschrijver dit expliciet aan te geven. Bij het niet (volledig) specificeren van de kosten van één of meer elementen van het aangeboden BZM-systeem impliceert Inschrijver derhalve dat de niet gespecificeerde kosten nihil zijn.

4 PVE: GENERIEKE FUNCTIONALITEIT

4.1 Inleiding (generieke functionaliteit)

Dit hoofdstuk 4 omvat de eisen en wensen m.b.t. de *generieke functionaliteit* van het BZM-systeem; zoals uiteengezet in § 2.2.4.1 wordt de specifieke ‘burgerzakenfunctionaliteit’ van het BZM-systeem bij voorkeur zoveel mogelijk middels *configuratie* van (generieke) functionaliteit gerealiseerd, met name om de onderhoudskosten te reduceren. In tegenstelling tot de *algemene BZM-functionaliteit* zoals opgenomen in § 5.2 geldt deze *generieke functionaliteit* van het BZM-systeem echter niet uitsluitend voor het ‘burgerzakendomein’; in theorie zou dezelfde functionaliteit - wanneer het BZM-systeem hiertoe geschikt zou zijn - geconfigureerd kunnen worden om voor bijvoorbeeld vergunningverlening ingezet te worden. De indeling van hoofdstuk 4 is als volgt:

- **Generieke functionaliteit m.b.t. gegevens (§ 4.2)**

Paragraaf 4.2 bevat de wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *gegevens*, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen functionaliteit m.b.t. *gegevensbeheer en -opslag* (§ 4.2.2) en functionaliteiten m.b.t. *gegevensregistratie* (§ 4.2.3).

- **Generieke functionaliteit m.b.t. processen (§ 4.3)**

Paragraaf 4.3 bevat de wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *processen*, hetgeen - gezien het uitgangspunten zoals uiteengezet in § 2.2.1 - neerkomt op (de elementaire aspecten van) *zaakgericht werken*. Hierbij wordt in grote lijnen de ‘chronologie’ van zaken gevolgd: *zaakregistratie* (§ 4.3.3), *zaakbeheer* (§ 4.3.4) en *zaakbehandeling* (§ 4.3.5).

- **Generieke functionaliteit m.b.t. documenten (§ 4.4)**

Paragraaf 4.4 bevat de wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *documenten*, waarbij vooral onderscheid wordt gemaakt tussen *documentcreatie* (het genereren van documenten o.b.v. sjablonen, § 4.4.3), *dossievorming* (§ 4.4.4) en *archivering* (§ 4.4.5).

- **Overige generieke functionaliteiten (§ 4.5 - 4.7)**

De resterende paragrafen van dit hoofdstuk 4 bevatten wensen en eisen t.a.v. (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *zoeken, filteren en sorteren* (§ 4.5), *functioneel beheer* (§ 4.6) en verschillende *overige generieke functionaliteiten* (§4.7) zoals managementrapportage.

4.2 Gegevens

4.2.1 Inleiding (gegevens)

Deze paragraaf 4.2 bevat wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *gegevens*, waarbij primair een onderscheid wordt gemaakt tussen functionaliteit m.b.t. *gegevensbeheer en -opslag* (§ 4.2.2) en functionaliteiten m.b.t. *gegevensregistratie* (§ 4.2.3).

Gegevensbeheer en -opslag betreft de functionaliteiten rondom de verschillende typen gegevens die worden beheerd middels het BZM-systeem en hetzij in de BRP, hetzij in het BZM-systeem zelf worden opgeslagen. In § 4.2.2.1 wordt de betreffende *basisfunctionaliteit* beschreven, oftewel de functionaliteit die het BZM-systeem ten minste dient te bieden m.b.t. gegevensbeheer en -opslag. De daaropvolgende paragrafen bevatten achtereenvolgens de wensen en eisen t.a.v. (gebruik en beheer van) de functionaliteit van het BZM-systeem met betrekking tot:

- ~ Gegevensbeheer en -opslag t.a.v. BRP- en aangehaakte gegevens (§ 4.2.2.2).
- ~ Gegevensbeheer en -opslag t.a.v. overige objectregistraties (§ 4.2.2.3).
- ~ Gegevensbeheer en -opslag t.a.v. zaak- en aanverwante gegevens (§ 4.2.2.4).
- ~ Toegankelijkheid en beveiliging dienaangaande (§ 4.2.2.5).
- ~ Overige functionaliteiten m.b.t. gegevensbeheer en -opslag (§ 4.2.2.6).

Gegevensregistratie betreft de functionaliteiten rondom het invoeren (registreren, CRUD) van die gegevens in het BZM-systeem (via de gebruikersinterface van het BZM-systeem) door [de verschillende typen gebruikers: klanten ('selfservice' via het web) resp.] medewerkers van Aanbestedende Dienst. In § 4.2.3.1 wordt de betreffende *basisfunctionaliteit* beschreven, oftewel de functionaliteit die het BZM-systeem ten minste dient te bieden m.b.t. gegevensregistratie ('data entry'). De daaropvolgende paragrafen bevatten achtereenvolgens de wensen en eisen t.a.v. (gebruik en beheer van) de functionaliteit van het BZM-systeem met betrekking tot:

- ~ [Klant- en] medewerkerintake (§ 4.2.3.2).
- ~ Gegevensregistratieschermen / -formulieren (§ 4.2.3.3).
- ~ Logica en intelligentie in dergelijke gegevensregistratieschermen / -formulieren (§ 4.2.3.4).
- ~ Overige functionaliteiten m.b.t. gegevensregistratie (§ 4.2.3.5).

4.2.2 Gegevensbeheer en -opslag

4.2.2.1 Basisfunctionaliteit (gegevensbeheer- en opslag)

E2 Gegevensbeheer en -opslag: basisfunctionaliteit

Het BZM-systeem biedt functionaliteit m.b.t. *gegevensbeheer en -opslag*, waaronder ten minste:

- ~ Beheer en opslag van *gegevens m.b.t. personen als 'object'* (zie de toelichting in § 2.2.2), waarbij:
 - *BRP-gegevens* (persoonsgegevens volgens de Wet BRP) middels het BZM-systeem (via de BRP-koppeling, zie § 6.2.1) worden beheerd en opgeslagen in de BRP.
 - *Aangehaakte gegevens* (overige gegevens m.b.t. personen, niet zijnde BRP-gegevens, waaronder de zogeheten bijhoudingsgegevens die - via de BRP-koppeling (zie § 6.2.1) - tevens als kopie in de BRP worden opgeslagen) worden beheerd middels en opgeslagen in het BZM-systeem.
- ~ Beheer en opslag van *overige objectregistraties* (gegevensregistraties met een 'bestaansrecht' boven het niveau van zaken, zie de toelichting in § 2.2.2), waarbij de betreffende gegevens worden beheerd middels en opgeslagen in het BZM-systeem.
- ~ Beheer en opslag van *gegevens m.b.t. zaken* (zie de toelichting in § 2.2.2), waarbij:
 - *Zaak- en documentkenmerken* worden beheerd middels en opgeslagen in het BZM-systeem (bijvoorbeeld in een zakenmagazijn).
 - *Aanverwante gegevens* (overige zaak-/procesgegevens) worden beheerd middels en opgeslagen in het BZM-systeem (bijvoorbeeld in een zakenmagazijn).
- ~ *Beveiliging* dienaangaande (zie hoofdstuk 7), waaronder ten minste *autorisaties* (rechten en rollen) en *auditing / logging* (incl. protocollering).

4.2.2.2 BRP- en aangehaakte gegevens

O1 Gegevensbeheer en -opslag: BRP- en aangehaakte gegevens

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *gegevensbeheer en -opslag van de gegevens t.a.v. personen als 'object'* (BRP- en aangehaakte gegevens). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De precieze wijze en 'locatie' waarop deze gegevens in c.q. middels het BZM-systeem worden beheerd en opgeslagen (v.w.b. BRP-gegevens bijv. via de BRP-koppeling, zie § 6.2.1).
- ~ In welke mate en op welke wijze van deze gegevens ook *historie* en *relaties* worden opgeslagen. Ga daarbij tevens in op het eventuele gebruik van complexe (relationele) datamodellen en operaties voor dergelijke gegevens (zoals keys, indices, joins, etc.).
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. - incl. het datamodel van de betreffende gegevens (voorzover toegestaan), zowel v.w.b. entiteiten en attributen als relaties - volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).

Maak daarbij - voor zover van toepassing - steeds onderscheid tussen *BRP-gegevens* (persoonsgegevens volgens de Wet BRP) enerzijds en *aangehaakte gegevens* (overige gegevens m.b.t. personen, niet zijnde BRP-gegevens) anderzijds.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.2.2.3 Overige objectregistraties

O2 Gegevensbeheer en -opslag: overige objectregistraties

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *gegevensbeheer en -opslag van de gegevens t.a.v. overige objectregistraties*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De precieze wijze en 'locatie' waarop de betreffende gegevens in c.q. middels het BZM-systeem worden beheerd en opgeslagen.
- ~ In welke mate en op welke wijze van deze gegevens ook *historie* en *relaties* worden opgeslagen. Ga daarbij tevens in op het eventuele gebruik van complexe (relationele) datamodellen en operaties voor dergelijke gegevens (zoals keys, indices, joins, etc.).
- ~ Eventuele meegeleverde *standaardcontent* (uitputtende opsomming incl. een korte beschrijving, onder verwijzing naar het betreffende datamodel dat hiertoe bijgeleverd dient te worden) in de vorm van volledig voorgedefinieerde objectregistraties.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. - incl. het datamodel van de betreffende gegevens (voorzover toegestaan), zowel v.w.b. entiteiten en attributen als relaties - volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).

Maak daarbij - voor zover van toepassing - steeds onderscheid tussen de betreffende gegevens *als objectregistratie* enerzijds en *in de context van zaakprocessen* anderzijds (bijvoorbeeld als één of meer attributen van een object tevens als zaakkenmerk fungeren, en of deze in dat geval als zodanig ook in het BZM-systeem worden opgeslagen).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.2.2.4 Zaak- en aanverwante gegevens

O3 Gegevensbeheer en -opslag: zaak- en aanverwante gegevens

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *gegevensbeheer en -opslag van de gegevens t.a.v. zaken* (zaak- en aanverwante gegevens). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De precieze wijze en 'locatie' waarop de betreffende gegevens in c.q. middels het BZM-systeem worden beheerd en opgeslagen (bijvoorbeeld in een zakenmagazijn).
- ~ In welke mate en op welke wijze van deze gegevens ook *historie* en *relaties* worden opgeslagen. Ga daarbij tevens in op het eventuele gebruik van complexe (relationele) datamodellen en operaties voor dergelijke gegevens.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. - incl. het datamodel van de betreffende gegevens (voorzover toegestaan), zowel v.w.b. entiteiten en attributen als relaties - volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).

Maak daarbij - voor zover van toepassing - steeds onderscheid tussen *zaak- en documentkenmerken* enerzijds en *aanverwante gegevens* (overige zaak-/procesgegevens) anderzijds. Ga daarbij ook in op de relatie van deze gegevens met *BRP- en aangehaakte gegevens* als bedoeld in § 4.2.2.2 en *overige objectregistraties* als bedoeld in § 4.2.2.3 (bijvoorbeeld als deze als zaakkenmerk fungeren, zoals een 'subject' dat uit de BRP wordt overgenomen bij een zaak, en of deze in dat geval als zodanig ook *in het BZM-systeem* opgeslagen worden).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.2.2.5 Toegankelijkheid en beveiliging

E3 Gegevensbeheer en -opslag: toegankelijkheid (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem biedt functionaliteit m.b.t. *toegankelijkheid* (ontsluiting) van gegevens in de vorm van een (eventueel geheel of gedeeltelijk 'virtueel', zie de toelichting in § 2.2.3.1) *gegevensmagazijn plus* (GM+). Dit GM+ functioneert zodanig dat *alle* gegevens die in c.q. middels het BZM-systeem beheerd en opgeslagen worden - waaronder ten minste alle gegevens als beschreven in E2 op blz. 19 - *gezamenlijk* (d.w.z. in samenhang met elkaar) en incl. *historie* (bijvoorbeeld t.b.v. selecties op peildatum) toegankelijk zijn. Deze toegankelijkheid betreft ten minste zoeken, inzage, (management)rapportage, selecties en binnengemeentelijke levering (koppeling met het gegevensdistributiesysteem, zie § 6.3.4), zowel voor gebruikers (middels de *gebruikersinterface* van het BZM-systeem, indien van toepassing) als andere applicaties (middels een *koppelvlak*).

Voor zover de gegevens in dit GM+ betrekking hebben op 'koude' kopieën uit één of meer andere bronnen, biedt het BZM-systeem tevens functionaliteit m.b.t. *realtime synchronisatie* van die gegevens vanuit de betreffende bron(nen) naar het GM+ (bijv. via de BRP-koppeling (zie § 6.2.1) en/of het gegevensdistributiesysteem van Aanbestedende Dienst), incl. functionaliteit m.b.t. signalering wanneer deze gegevens mogelijk niet synchroon zijn met de betreffende bron(nen).

Het BZM-systeem biedt bovendien functionaliteit m.b.t. *beveiliging* (zie hoofdstuk 7) t.a.v. de toegankelijkheid / ontsluiting van deze gegevens in dit GM+, waaronder ten minste *autorisaties* (rechten en rollen) en *auditing / logging* (incl. protocollering) dienaangaande.

O4 Gegevensbeheer en -opslag: toegankelijkheid (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. de *toegankelijkheid* (ontsluiting) van gegevens in de vorm van een (geheel of gedeeltelijk 'virtueel') *gegevensmagazijn plus* (GM+). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Een uitputtende opsomming van de verschillende *gegevens(typen)* die toegankelijk zijn voor zoeken, inzage, (management)rapportage, selecties, binnengemeentelijke levering (koppeling met het gegevensdistributiesysteem) en dergelijke, zowel door gebruikers (via de *gebruikersinterface* van het BZM-systeem, indien van toepassing) als door andere applicaties (via een *koppelvlak*). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):
 - BRP- en aangehaakte gegevens als bedoeld in § 4.2.2.2.
 - Overige objectregistraties als bedoeld in § 4.2.2.3.
 - Zaak- en aanverwante gegevens als bedoeld in § 4.2.2.4.
 - Eventuele andersoortige gegevens(typen) die aldus toegankelijk zijn (zoals BAG-gegevens ten behoeve van bijvoorbeeld gebiedsgebonden selecties).
- Geef daarbij steeds aan of het *operationele* ('warme' / muteerbare) of *gerepliceerde* ('koude' / read-only) gegevens betreft, alsmede in welke mate en op welke wijze bij het 'benaderen' van deze gegevens gebruik wordt gemaakt van welke (versies van) relevante (*open*) *standaarden* (zoals RSGB, RGBZ, StUF, GEMMA ZTC 2.0, Logisch Ontwerp (versie [XX]) BRP, etc.). Beschrijf bij alle 'koude' gegevens bovendien de wijze waarop *synchronisatie* plaatsvindt met de betreffende bron, incl. het 'mechanisme' dat garandeert dat deze gegevens op het moment dat ze gebruikt worden daadwerkelijk synchroon zijn met de betreffende bron (en signaleert wanneer dit mogelijk niet het geval is).
- ~ De *rol* van dit GM+ binnen het BZM-systeem, incl. de wijze waarop het is ingericht en wordt gebruikt (onder verwijzing naar het datamodel, dat hiertoe bijgeleverd dient te worden). Ga daarbij ten minste in op de rol van het GM+ t.a.v. (voor zover van toepassing):
 - *Prefill* bij gegevensregistratie als bedoeld in § 4.2.3.
 - (*Management*)rapportage, selecties en dergelijke, zowel middels eigen (1P) functionaliteit van het BZM-systeem dienaangaande als bedoeld in § 4.7.2 als middels (een koppeling met) de 3P rapportage- / BI-tooling als bedoeld in § 6.3.8.
 - *Zoeken* en *inzage* van gegevens die in c.q. middels het BZM-systeem worden beheerd en opgeslagen, door gebruikers resp. applicaties van zowel Aanbestedende Dienst als daarbuiten.
 - *Gegevensdistributie* (binnengemeentelijke levering) als bedoeld in § 6.3.4.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O5 Gegevensbeheer en -opslag: beveiliging

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. de *beveiliging* (ook hoofdstuk 7) van de gegevens die in c.q. middels het BZM-systeem worden beheerd en opgeslagen. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Verschillende *typen beveiliging*, waaronder ten minste:
 - *Autorisaties* (rechten en rollen), incl. de granulariteit (fijnmazigheid) waarmee autorisaties kunnen worden toegekend en de wijze waarop dit geschiedt, zoals:
 - › Het toekennen van verschillende *typen rechten* (CRUD).
 - › Het toekennen van rechten aan *rollen* [(incl. de rol klant)], groepen, individuen, applica-

<p>ties/systemen, etc., incl. de mogelijkheid tot het clusteren van rechten (bijv. in <i>profielen</i>).</p> <ul style="list-style-type: none">› Het toekennen van rechten op het niveau van registraties (zoals de BRP, overige objectregistraties, het GM+, etc.), entiteiten, attributen, etc., incl. <i>overerving</i> naar lagere niveaus.› De <i>afhankelijkheid</i> van autorisaties t.a.v. aspecten als het betreffende zaaktype, de actuele status / stap / taak, van toepassing zijnde logica (bedrijfs-/meldingregels / validaties), etc. <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Doelbinding</i>.▪ <i>Auditing/logging</i> (incl. protocollering).▪ <i>Encryptie</i> (zowel t.a.v. de gegevens in als t.a.v. de communicatie met het BZM-systeem). <p>~ In welke mate en op welke wijze dit <i>middels configuratie</i> door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).</p> <p>~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (<i>zero coding</i>), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).</p> <p>Maak daarbij voor zover van toepassing (dus indien verschillend) onderscheid tussen lees- en schrijftoegang, alsmede tussen toegang vanuit Aanbestedende Dienst en toegang door derden (buiten Aanbestedende Dienst).</p> <p>NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.</p>

4.2.2.6 Overig (gegevensbeheer en -opslag)

O6 Gegevensbeheer en -opslag: overige functionaliteiten

<p>Beschrijf alle eventuele additionele standaardfunctionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. <i>gegevensbeheer en -opslag</i> die naar uw mening i.h.k.v. § 4.2.1 relevant is. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:</p> <ul style="list-style-type: none">~ Gegevensbeheer en -opslag m.b.t. <i>geografische gegevens</i>, zowel in de vorm van X/Y-coördinaten als ruimtelijk (onder vermelding van de betreffende bestandsformaten), incl. eventuele specifieke eisen aan het datamodel en/of onderliggende technologieën (zoals databases, bijvoorbeeld spatial).~ Gegevensbeheer en -opslag m.b.t. <i>anderssoortige gegevens</i> in het BZM-systeem, zoals referentie- en stamtabellen (bijvoorbeeld een legestabel).~ In welke mate en op welke wijze er bij gegevens die in c.q. middels het BZM-systeem worden beheerd en opgeslagen rekening wordt gehouden met <i>specifieke aanduidingen</i> als ‘in onderzoek’, ‘geheim’, etc. (mede in relatie tot beveiliging).~ Het gebruik van <i>validaties</i> bij eventuele vulling en synchronisatie van het gegevensmagazijn plus. <p>NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.</p>

4.2.3 Gegevensregistratie

4.2.3.1 Basisfunctionaliteit (gegevensregistratie)

E4 Gegevensregistratie: basisfunctionaliteit

<p>Het BZM-systeem biedt functionaliteit m.b.t. <i>gegevensregistratie</i> (CRUD), waaronder ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none">~ Functionaliteit m.b.t. gegevensregistratie (‘data entry’) middels <i>gegevensregistratieschermen / -formulieren</i> (zie § 4.2.3.3) zodat gebruikers ([klant- resp.] <i>medewerkerintake</i>, zie § 4.2.3.2) gegevens kunnen registreren (CRUD, al naar gelang hun autorisaties), incl. functionaliteit om die gegevensregistratieschermen / -formulieren te creëren en beheren (CRUD).
--

- ~ [Functionaliteit om gegevensregistratieformulieren (webformulieren) t.b.v. *klantintake* aan te bieden binnen het e-loket van Aanbestedende Dienst, incl. integratie met de functionaliteiten in het e-loket van Aanbestedende Dienst t.b.v. t.b.v. *identificatie* (te weten: DigiD [incl. DigiD Machtigingen] en eHerkenning t.b.v. burgers resp. bedrijven) en *elektronisch betalen* (te weten: [XX])].
- ~ Functionaliteit m.b.t. *logica* (ten minste single- en multiveld *bedrijfs-/meldingregels* / *validaties*, incl. *meldingen* aan gebruikers [incl. klanten] wanneer logica ‘overtreden’ wordt, zie § 4.2.3.4) t.a.v. gegevensregistratie, incl. functionaliteit om die logica te creëren en beheren (CRUD).
- ~ Functionaliteit m.b.t. *intelligentie* (d.w.z. dat gegevensregistratieschermen / -formulieren ‘dynamisch’ worden aangepast o.b.v. door gebruikers [incl. klanten] ingevoerde gegevens, zie § 4.2.3.4) t.a.v. gegevensregistratie, incl. functionaliteit om die intelligentie te creëren en beheren (CRUD).
- ~ *Beveiliging* dienaangaande (zie hoofdstuk 7), waaronder ten minste *autorisaties* (rechten en rollen) en *auditing* / *logging* (incl. protocollering).

4.2.3.2 [Klant- en] medewerkerintake

O7 Gegevensregistratie: [klant- en] medewerkerintake [(algemeen)]

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. gegevensregistratie door [klanten resp.] medewerkers van Aanbestedende Dienst ([*klant. resp.*] *medewerkerintake*), t.b.v. zaakregistratie (het registreren van zaken in het BZM-systeem, zie § 4.3.3). Maak daarbij onderscheid tussen *postintake* (medewerkerintake o.b.v. documenten, door DIV-medewerkers in een postintakescherm) en *directe intake* (medewerkerintake zonder documenten, door Burgerzakenmedewerkers) [enerzijds en *webintake* (selfservice door klanten op het web) anderzijds] en ga tenminste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Hoe de *identificatie* van de aanvrager plaatsvindt, zoals met [DigiD, DigiD Machtigingen en eHerkenning,] [een paspoortlezer,] een (kopie) identiteitsbewijs, etc. Beschrijf ook de eventuele hulpmiddelen die daarbij beschikbaar zijn [(medewerkerintake)], zoals checklists etc.
- ~ De daarbij beschikbare *zoekfuncties* ter ondersteuning van medewerkers (zoals naar zaaktypen en al bestaande zaken in het BZM-systeem, naar personen, naar adressen, etc.) en de wijze waarop de aldus gevonden gegevens kunnen worden ‘overgenomen’ t.b.v. data entry.
- ~ Het daarbij *verplicht* dan wel *optioneel* registreren van gegevens (zaakkenmerken) in gegevensregistratieschermen / -formulieren, bijvoegen/[uploaden] van documenten, afvinken van controlevragen in checklists, etc. Beschrijf daarbij ook de mogelijkheid om gegevensregistratie bij postintake te beperken t.o.v. directe intake, bijvoorbeeld door alleen (voorlopig) zaaktype, behandelende afdeling en/of de op dat moment belangrijkste gegevens te registreren.
- ~ De wijze waarop bij [klant- resp.] medewerkerintake i.h.k.v. zaakregistratie (zie § 4.3.3) *zaakidentificaties* (zaaknummers) aan zaken worden toegekend.
- ~ De mogelijkheid om de aldus geregistreerde gegevens (het ingevulde gegevensregistratiescherm / -formulier) te *printen*, o.a. ter ondertekening van balie-aanvragen door klanten (directe intake).
- ~ De beschikbaarheid van een zogeheten *embedded preview* (zie O27 op blz. 38) van het ingekomen document (postintake), incl. de positie daarvan (bijv. ‘split screen’ of een tweede scherm).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O8 [Gegevensregistratie: klant- en medewerkerintake (integratie)]

Beschrijf de mate van *integratie* tussen de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. gegevensregistratie (data entry) d.m.v. gegevensregistratieschermen / -formulieren t.b.v. medewerkerintake resp. klantintake. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De mate waarin de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *gegevensregistratie* (data entry) via gegevensregistratieschermen / -formulieren door medewerkers (medewerkerintake) ook ingezet kan worden voor selfservice door klanten via webformulieren (klantintake). Indien deze functionaliteit hetzelfde is en/of gerealiseerd is met dezelfde technologie (hetzelfde element van het BZM-systeem, zie O80 op blz. 92), dient dit expliciet vermeld te worden.
- ~ De mate van integratie m.b.t. de betreffende *beheerfunctionaliteiten* / -*interface(s)*; d.w.z. de functionaliteit t.b.v. het creëren en beheren van gegevensregistratieschermen / -formulieren voor medewerkerintake resp. klantintake. Beschrijf daartoe de mate waarin sprake is van *volledig enkelvoudig beheer* voor beide functionaliteiten. D.w.z. dat er sprake is van één enkele, geïntegreerde interface (één zaak- en/of objecttypencatalogus, IDE, integrale 'business rule engine', etc.) met één repository voor gegevens(velden), logica, etc. (zie O10 op blz. 26 en O12 op blz. 27).
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.2.3.3 Gegevensregistratieschermen / -formulieren

O9 Gegevensregistratie: gegevensregistratieschermen / -formulieren (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *gegevensregistratie* (data entry, CRUD) middels *gegevensregistratieschermen* / -*formulieren*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De wijze waarop gegevens in c.q. via het BZM-systeem worden geregistreerd (CRUD) middels *gegevensregistratieschermen* / -*formulieren*. Ga daarbij ook in op de eventuele wijze waarop daarbij gebruik wordt gemaakt van welke (versies van) relevante (open) standaarden, zoals het RSGB, RGBZ, StUF, de GEMMA ZTC 2.0, het Logisch Ontwerp (versie [XX]) van de BRP, etc.
- ~ Functionaliteit m.b.t. *verplichte en optionele 'velden'* bij gegevensregistratie, incl. de wijze waarop dit 'verplicht zijn' inzichtelijk gemaakt wordt, alsmede mogelijke *invoermethoden* zoals:
 - 'Vrije' tekst ((alfa)numeriek), radiobuttons, checkboxes, selectie van een datum(range), etc.
 - Zogeheten *snelkeuzelijsten* om via een dropdown- / picklist een selectie te maken uit een (meer of minder beperkte) verzameling mogelijke gegevenswaarden.
 - Registratie van locatiegegevens middels [een eigen (1P) en/of gekoppelde (3P)] *geografische interface* zoals bedoeld in [O37 op blz. 45 resp. § [XX]].
 - Zogeheten '*master-/detailschermen*', d.w.z. één schermdeel (de 'master') met een overzicht van bijvoorbeeld zaken, objecten, etc. en een ander schermdeel (het 'detail') met details van het geselecteerde element uit dat overzicht (zoals naam, adres, etc. van de geselecteerde persoon).
- ~ De gefaseerde presentatie van veld(blokk)en bij gegevensregistratie, bijvoorbeeld d.m.v. een zogeheten '*wizard*' met meerdere (deel)schermen / tabbladen incl. *voortgangsindicatie* (blz. X van Y).
- ~ Functionaliteit m.b.t. zogeheten *prefill*, zowel vanuit de BRP als vanuit het BZM-systeem zelf.

[Maak daarbij voor zover van toepassing (dus indien verschillend) onderscheid tussen functionaliteit voor *medewerkers* van Aanbestedende Dienst (medewerkerintake) enerzijds en *klanten* (klantintake) anderzijds. Als deze functionaliteit hetzelfde is en/of gerealiseerd is met dezelfde technologie (hetzelfde element van het BZM-systeem, zie O80 op blz. 92), dient dit expliciet vermeld te worden.]

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O10 Gegevensregistratie: gegevensregistratieschermen / -formulieren (beheer)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. het *beheren* (CRUD) van gegevensregistratieschermen / -formulieren zoals bedoeld in O9 op blz. 25. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De wijze waarop de structuur / lay-out (incl. de positionering van veld(blokk)en, 'master-/detail-schermen', etc.) en opmaak / huisstijl (bijv. via stylesheets) worden *gecreëerd*, bijvoorbeeld middels een integrated development engine (IDE) o.b.v. WYSIWYG.
- ~ De wijze waarop eventuele *logica en intelligentie, prefill*, etc. worden aangebracht.
- ~ De wijze waarop *snelkeuzelijsten* worden beheerd (CRUD) en de verschillende bronnen die hiertoe gebruikt kunnen worden, zoals *stam-/referentietabellen* in het BZM-systeem, een *externe bron* (gegevens-/zakenmagazijn, BRP, etc.), een 'dynamisch' lijst (bijvoorbeeld o.b.v. historie), etc.
- ~ *Centrale vastlegging* van elementen zoals veld(blokk)en (bijv. NAW), snelkeuzelijsten, etc. voor gebruik in meerdere schermen / formulieren, incl. eventuele *overerving* (zodat wijzigingen doorwerken in alle schermen / formulieren waarin het element voorkomt).
- ~ Meegeleverde *standaardcontent* (uitputtende opsomming incl. beschrijving) in de vorm van voor-gedefinieerde (deel)schermen / -formulieren, veld(blokk)en, snelkeuzelijsten, etc.
- ~ Het *beheer* rondom dergelijke schermen / formulieren, incl. autorisaties (rechten en rollen) dienaangaande, versiebeheer, metadata, gebruik van templates en wizards, etc.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).

[Maak daarbij voor zover van toepassing (dus indien verschillend) onderscheid tussen functionaliteit voor *medewerkers* van Aanbestedende Dienst (medewerkerintake) enerzijds en *klanten* (klantintake) anderzijds. Als deze functionaliteit hetzelfde is en/of gerealiseerd is met dezelfde technologie (hetzelfde element van het BZM-systeem, zie O80 op blz. 92), dient dit expliciet vermeld te worden.]

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.2.3.4 Logica en intelligentie

O11 Gegevensregistratie: logica en intelligentie (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *logica en intelligentie* bij gegevensregistratie (data entry) middels *gegevensregistratieschermen / -formulieren* als bedoeld in O9 op blz. 25. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De beschikbare functionaliteit m.b.t. *logica*, d.w.z. de controle van de gegevensinvoer middels *bedrijfs-/meldingregels / validaties*, zoals:
 - Zogeheten '*singlefield*' *bedrijfs-/meldingregels / validaties* zoals 'maskers' (bijvoorbeeld een geldige datum, e-mailadres, BSN, etc. maar ook (alfa)numeriek, mini-/maximale waarde, lijst mogelijke waarden, etc.) en verplichte elementen.
 - Zogeheten '*multifield*' *bedrijfs-/meldingregels / validaties* (d.w.z. dat sprake is van afhankelijkheid tussen (de geregistreerde 'waarden' van) twee of meer elementen op gegevensregistratieschermen / -formulieren), incl. 'conditioneel' verplichte elementen.
- ~ De eventuele *afhankelijkheid* van logica (incl. al dan niet verplichte velden) t.a.v. zaaktype, actuele

status / stap / taak en/of andere condities (ook tussen bedrijfs-/meldingregels / validaties onderling, zoals: X alleen uitvoeren als Y wel of juist niet van toepassing is).

- ~ Functionaliteit m.b.t. *meldingen* aan gebruikers als logica overtreden worden. Beschrijf daarbij ook hoe inzichtelijk is waarop meldingen betrekking hebben, zowel inhoudelijk (in begrijpelijke taal) als op welke gegevens. Maak daarbij voor zover van toepassing onderscheid tussen:
 - Meldingen waarbij gebruikers niet verder kunnen tot de 'overtreding' hersteld is ('blokkerend').
 - Meldingen waarbij gebruikers wel verder kunnen ('deblokkerend'); de melding dient slechts om aan te geven dat de geregistreerde gegevens onverwacht zijn.
 - Meldingen waarbij gebruikers pas verder kunnen als zij daar expliciet voor gekozen hebben (vereiste *handeling*, zoals afvinken checkbox, adviesaanvraag bij expert, etc.).
- ~ Het onderscheid tussen controle van *lokale* bedrijfs-/meldingregels / validaties en/of controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP, incl. de wijze waarop lokale controles synchroon gehouden worden met die van de BRP (voor zover ze overeenkomen). Beschrijf daarbij ook de functionaliteit m.b.t. *prevalidatie* tegen de centrale logica van de BRP. Beschrijf ten slotte of controles (lokaal en/of centraal, incl. eventuele prevalidatie) 'ineens' plaatsvinden en/of per veld(blok), (deel)schermb / -formulier, etc.
- ~ De beschikbare functionaliteit m.b.t. *intelligentie*, d.w.z. gegevensregistratieschermen / -formulieren dynamisch worden aangepast o.b.v. geregistreerde gegevens, zoals het overslaan / verbergen van veld(blokk)en, deelschermen / -formulieren, tabbladen, etc. Ga hierbij tevens in op de eventuele relatie van dergelijke intelligentie met logica (bedrijfs-/meldingregels / validaties).

[Maak daarbij voor zover van toepassing (dus indien verschillend) onderscheid tussen functionaliteit voor *medewerkers* van Aanbestedende Dienst (medewerkerintake) enerzijds en *klanten* (klantintake) anderzijds. Als deze functionaliteit hetzelfde is en/of gerealiseerd is met dezelfde technologie (hetzelfde element van het BZM-systeem, zie O80 op blz. 92), dient dit expliciet vermeld te worden.]

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O12 Gegevensregistratie: logica en intelligentie (beheer)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. het *beheren* (creëren, aanpassen, etc.) van *logica en intelligentie* bij gegevensregistratie (data entry) middels *gegevensregistratieschermen / -formulieren* als bedoeld in O11 op blz. 26. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De wijze waarop logica en intelligentie worden *gecreëerd* (bijv. via reguliere expressies / scripting, m.b.v. wizards, etc.), incl. het eventuele gebruik van variabelen en de afhankelijkheid van logica t.a.v. zaaktype, actuele status / stap / taak en/of andere condities (ook tussen bedrijfs-/meldingregels / validaties onderling, zoals: X alleen uitvoeren als Y wel of juist niet van toepassing is).
- ~ De wijze waarop wordt aangegeven of het *lokale* controle betreft en/of controle tegen de *centrale* logica van de BRP en wanneer deze plaatsvindt (per veld(blok), per (deel)schermb/-formulier, etc.).
- ~ De wijze waarop de *meldingen* bij het overtreden van logica vastgelegd worden, incl. het bijbehorende onderscheid tussen de betreffende meldingstypen (zie O11 op blz. 26).
- ~ *Centrale vastlegging* van logica, zoals in één *integrale* (lokale) 'business rule engine' die zowel binnen als bij interactie met het BZM-systeem (gegevensregistratie, gegevensuitwisseling op koppelvlakken, etc.) uit één 'business rule repository' valideert (zodat wijzigingen in logica doorwerken in alle schermen/formulieren, koppelvlakken, etc. waarin deze voorkomt).
- ~ Meegeleverde *standaardcontent* (uitputtende opsomming incl. beschrijving) in de vorm van voorgedefinieerde logica (incl. de bijbehorende meldingen) en intelligentie.
- ~ Het *beheer* rondom dergelijke logica (incl. meldingen) en intelligentie, incl. autorisaties (rechten en

rollen) dienaangaande, versiebeheer, gebruik van templates, etc.

- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).

[Maak daarbij voor zover van toepassing (dus indien verschillend) onderscheid tussen functionaliteit voor *medewerkers* van Aanbestedende Dienst (medewerkerintake) enerzijds en *klanten* (klantintake) anderzijds. Als deze functionaliteit hetzelfde is en/of gerealiseerd is met dezelfde technologie (hetzelfde element van het BZM-systeem, zie O80 op blz. 92), dient dit expliciet vermeld te worden.]

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.2.3.5 Overig (gegevensregistratie)

O13 Gegevensregistratie: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele standaardfunctionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *gegevensregistratie* die naar uw mening i.h.k.v. § 4.2.3 relevant is. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:

- ~ Functionaliteit zodat bij gegevensregistratie via snelkeuzelijsten gebruikgemaakt wordt van *auto-aanvullen* (bij invoer van de eerste letter wordt naar de eerste mogelijkheid gesprongen).
- ~ Functionaliteit zodat bij selectie van een waarde uit in snelkeuzelijst gecontroleerd wordt of deze nog *valide* (actueel t.o.v. de betreffende bron) is, incl. de wijze waarop dit kan worden beheerd.
- ~ Functionaliteit om inzichtelijk te maken op welke plaatsen (zoals schermen / formulieren, zaaktypen, etc.) *centraal vastgelegde* veld(blokk)en, snelkeuzelijsten, logica, etc. gebruikt worden.
- ~ Functionaliteit m.b.t. het *agenderen* van logica en intelligentie, zodat bijvoorbeeld een nieuwe (versie van een) bedrijfsregel vanaf een bepaalde datum actief wordt.
- ~ Functionaliteit bij gegevensregistratie m.b.t. controles op bestaanbaarheid, integriteit en relaties o.b.v. het gegevenswoordenboek BRP.
- ~ Functionaliteit om van gegevensregistratieschermen / -formulieren een *printversie* te creëren, welke gebruikt kan worden voor bijvoorbeeld postaanvragen.
- ~ Functionaliteit m.b.t. *volledig geautomatiseerde postintake* (bijvoorbeeld m.b.v. OCR, barcodes, etc.).

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.3 Processen: zaakgericht werken

4.3.1 Inleiding (zaakgericht werken)

Deze paragraaf 4.3 bevat wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *processen*. In § 4.3.2 wordt de betreffende *basisfunctionaliteit* beschreven, oftewel de functionaliteiten die het BZM-systeem ten minste dient te bieden m.b.t. zaakgericht werken. De daaropvolgende paragrafen volgen grofweg de 'chronologie' van zaken en bevatten achtereenvolgens de wensen en eisen t.a.v. (gebruik en beheer van) de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t.:

- ~ Zaakregistratie (§ 4.3.3)
- ~ Zaakbeheer (§ 4.3.4)
- ~ Zaakbehandeling (§ 4.3.5)
- ~ Overige functionaliteiten m.b.t. zaakgericht werken (§ 4.3.6)

Zaakregistratie (§ 4.3.3) betreft de initiële registratie van zaken in het BZM-systeem door [de verschillende typen gebruikers: klanten ('selfservice' via het web, hier: 'klantintake') resp.] medewerkers van Aanbestedende Dienst ('medewerkerintake'). *Zaakbeheer* (§ 4.3.4) betreft de 'werkverdeling' m.b.t. zaken, zowel handmatig als volledig geautomatiseerd, waaronder ook de zogeheten 'werklijst'. *Zaakbehandeling* (§ 4.3.5) betreft het behandelen van zaken; omdat een zaak een samenhangende hoeveelheid werk is waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden, omvat dit zowel - en termijnbewaking als (inhoudelijke) kwaliteitsbewaking.

4.3.2 Basisfunctionaliteit (zaakgericht werken)

E5 Zaakgericht werken: basisfunctionaliteit

Het BZM-systeem is v.w.b. procesondersteuning gebaseerd op (dus functioneert conform) het principe van *zaakgericht werken* en biedt dienaangaande ten minste de volgende functionaliteit:

- ~ Functionaliteit waarmee een samenhangende hoeveelheid werk als zodanig altijd als *zaak* van een bepaald *zaaktype* (het betreffende burgerzakenproduct/-proces) wordt geregistreerd in het BZM-systeem, incl. een unieke identificatie (zaaknummer).
- ~ Functionaliteit m.b.t. het *registreren* (zie § 4.3.3), *beheren* (zie § 4.3.4) en *behandelen* (zie § 4.3.5) van deze zaken, waaronder ten minste:
 - Functionaliteit m.b.t. *werkverdeling* t.a.v. deze zaken (zie § 4.3.4).
 - Functionaliteit m.b.t. *voortgangs- en termijnbewaking* t.a.v. deze zaken (zie § 4.3.5).
 - Functionaliteit m.b.t. *hoofd-, deel- en gerelateerde zaken* (zie § 4.3.5).
- ~ *Beveiliging* dienaangaande (zie hoofdstuk 7), waaronder ten minste *autorisaties* (rechten en rollen) en *auditing / logging* (incl. protocollering) t.a.v. (handelingen m.b.t.) zaakregistratie, -beheer en -behandeling.

4.3.3 Zaakregistratie

O14 Zaakregistratie

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. het *registreren van zaken* in het BZM-systeem n.a.v. medewerker[- resp. klant]intake conform het betreffende *zaaktype*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Het ontvangen van ingevulde gegevensregistratieschermen / -formulieren door het BZM-systeem en het registreren van (een deel van) deze gegevens in de *zaakkenmerken* van de betreffende zaak. Maak daarbij onderscheid tussen *volledig geautomatiseerde zaakregistratie* (zonder menselijke handelingen) en *semi-geautomatiseerde zaakregistratie* (d.w.z. dat in elke keten use case, als de behandelaar de gegevensregistratie start, deze in plaats hiervan een digitale aangifte selecteert waarna de betreffende gegevens volledig geautomatiseerd in de zaak worden geregistreerd).
- ~ Hoe daarbij wordt '*afgedwongen*' dat, afhankelijk van het betreffende *zaaktype*, specifieke elementen aanwezig zijn (gegevens, documenttypen, afgevinkte controlevragen in een checklist. etc.).
- ~ Het volledig geautomatiseerd opnemen van eventuele bijgevoegde documenten in het betreffende *zaakdossier*, alsmede een PDF/A- en/of XML-bestand van het volledige (ingevulde) gegevensregistratiescherm / -formulier (vgl. 'snapshot' van de intake).

- ~ Het (volledig geautomatiseerd) versturen van *ontvangstbevestigingen* aan aanvragers, met ten minste de zaakidentificatie, datum / tijdstip van ontvangst en een toelichting. Beschrijf daarbij ook via welke *kanalen* (e-mail, post, sms, 'mijn gemeente', 'mijn overheid', etc.) dit kan en of ontvangstbevestigingen door gebruikers kunnen worden aangepast vóór verzenden c.q. afdrukken.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.3.4 Zaakbeheer

O15 Zaakbeheer: werklíjst

Beschrijf (de indeling van) de zogeheten *werklíjst* van het BZM-systeem - een overzicht van alle zaken voor een (groep) medewerker(s) - incl. de plaatsing daarin van elementen zoals:

- ~ Zaaktypen, zaken en de betreffende betrokkene(n).
- ~ Bijbehorende notities, contactmomenten en dergelijke.
- ~ Zaakrelaties (hoofd-, deel- en gerelateerde zaken).
- ~ Actuele *status- en andere proces(voortgangs)informatie*, zoals norm-/streefdata en -termijnen, (resterende) doorlooptijden, indicaties van opschorting / verlenging, etc.
- ~ Actuele *signaleringen* om veranderingen in (de status en/of samenstelling van) zaken en dossiers kenbaar en inzichtelijk te maken middels visuele markeringen, bijvoorbeeld van:
 - Nieuwe (hoofd-, deel- en gerelateerde) zaken, stappen / taken, etc.
 - Statuswijzigingen, (beëindiging van) opschorting / verlenging, etc.
 - Nieuwe informatie in zaak(dossier), zoals documenten, notities, contactmomenten, etc.
- ~ Andersoortige *signaleringen* zoals (dreigende) overschrijding van norm- / streefdata en -termijnen, notificaties n.a.v. het 'afgaan' van reminders, etc.

Beschrijf hierbij tevens alle eventueel beschikbare knoppen, menu's, zoekfuncties, sorteer-/filtermogelijkheden, etc. en eventuele andere informatie (zoals prioriteiten, kleur- en andere indicaties, etc.) en functionaliteit in de werklíjst, alsmede eventuele personalisatiemogelijkheden.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O16 Zaakbeheer: werkverdeling

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *werkverdeling* van zaken. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Het *volledig geautomatiseerd routeren* van zaken naar (groeps- en persoonlijke) werklíjsten na zaakregistratie, incl. de afhankelijkheid dienaangaande van elementen zoals het zaaktype en/of één of meer geregistreerde gegevens (zaakkenmerken).
- ~ Het *handmatig toewijzen* van zaken aan (groeps- en persoonlijke) werklíjsten, incl. of daartoe geautoriseerde gebruikers zaken kunnen (her)verdelen middels *pull* (overnemen van zaken van andere gebruikers) en/of *push* (doorzetten van zaken naar andere gebruikers).
- ~ De verschillende *handelingen m.b.t. zaakbeheer / werkverdeling* die op zaken kunnen worden uitge-

voerd door daartoe geautoriseerde gebruikers, zoals:

- *Ontvangen*: D.w.z. dat de zaak, na succesvolle zaakregistratie, in status 1 ('ontvangen') komt en naar de betreffende werklijst gerouteerd wordt.
- *Accepteren*: D.w.z. dat de zaak door een daartoe geautoriseerde gebruiker wordt geaccepteerd (bij correct zaaktype) en in status 2 ('geaccepteerd') komt.
- *Weigeren*: D.w.z. dat de zaak door een daartoe geautoriseerde gebruiker wordt geweigerd (zoals bij een verkeerd zaaktype) en naar een specifieke werklijst voor 'uitval' gerouteerd wordt.
- *In behandeling nemen*: D.w.z. dat de zaak door een daartoe geautoriseerde gebruiker in behandeling genomen wordt (indien voldaan wordt aan de 'indieningsvereisten') en in status 3 ('in behandeling') komt.

~ Het *beheer* dienaangaande. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- Het vastleggen van de 'criteria' voor het *volledig geautomatiseerd routeren* van zaken naar specifieke (groeps- / persoonlijke) werklijsten en de elementen op basis waarvan dit plaatsvindt.
- Het beheren (CRUD) van *autorisaties* (rechten en rollen) t.a.v. het (her)verdelen en toewijzen (push resp. pull) en overige handelingen m.b.t. werkverdeling, incl. de verschillende niveaus waarop autorisaties kunnen worden toegekend (zoals op zaaktype / status / stap / taak, incl. eventuele *overerving* naar lagere niveaus) en aan wie (rollen, rollen, individuen, etc.).
- In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. scherm afbeeldingen.

4.3.5 Zaakbehandeling

O17 Zaakbehandeling: processturing (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *processturing* t.a.v. zaken. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Functionaliteit m.b.t. opeenvolgende *statussen* binnen zaken. Beschrijf daarbij tevens of elke zaak altijd een aantal 'standaardstatussen' doorloopt (zoals: 1 ontvangen, 2 geaccepteerd, 3 in behandeling en 4 afgehandeld). Beschrijf daarbij tevens hoe voorkomen wordt dat gebruikers daar 'last' van hebben bij *direct-klaar-producten* (waarbij niet zozeer sprake is van bewaking van doorlooptijd maar meer van de 'kwaliteit'), zoals door het aantal gebruikershandelingen te minimaliseren.
- ~ Functionaliteit m.b.t. het '*afdwingen*' dat, bij elke status(overgang) van een zaak, al naargelang het betreffende zaaktype en - bij de laatste status(overgang) - het geselecteerde *resultaattype*, specifieke elementen aanwezig zijn, zoals:
 - *Gegevens* (zaakkenmerken).
 - *Documenttypen*.
 - Eén of meer afgevinkte controlevragen in de betreffende *checklist*.
 - Zaaktypen die als *deel- / gerelateerde zaak* moeten voorkomen.
- ~ Functionaliteit m.b.t. het onderscheiden van verschillende *stappen / taken* bij zaken en/of statussen, incl. het onderscheid tussen *verplichte* en *optionele* (volgorde van) stappen / taken.
- ~ Eventuele *bijbehorende functionaliteit* van het BZM-systeem waarbij per status en/of stap / taak - al naargelang het betreffende zaaktype en bij de laatste status(overgang) het geselecteerde *resultaattype* - sprake is van bijvoorbeeld:
 - Specifieke checklists, werkinstructies en/of andersoortige *hulpmiddelen*.

- Afwijkende *autorisaties*, incl. toepassing daarvan bij beveiligingsaspecten als functiescheiding.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O18 Zaakbehandeling: processturing (beheer)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. het *beheren* van de functionaliteit m.b.t. processturing t.a.v. zaken. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ In welke mate en op welke wijze er *per zaaktype* - indien van toepassing *per status(overgang)* en/of afhankelijk van het geselecteerde *resultaattype* - ingesteld kan worden:
 - Welke *statussen* erbij kunnen/moeten voorkomen (en in welke volgorde).
 - Of een *ontvangstbevestiging* verstuurd wordt, via welke *kanalen* (specifiek kanaal ingesteld door Aanbestedende Dienst, voorkeurskanaal aanvrager, zelfde kanaal als aanvraag (rekening houdend met art. 2:14 AWB), standaardkanaal, keuze gebruiker, etc.), met welke *gegevens* (zaak-/procesinformatie) en of deze nog kan worden *aangepast* vóór het verzenden c.q. afdrukken.
 - Welke controlevragen er in de betreffende *checklist* worden gesteld.
 - Welke elementen *verplicht* 'aanwezig' moeten zijn, zoals gegevens, documenttypen, afgevinkte controlevragen (checklist), zaaktypen die als deel- en/of gerelateerde zaak voorkomen, etc.
 - Welke werkinstructies en/of andere *hulpmiddelen* er beschikbaar zijn.
 - Welke *stappen* / *taken* erbij kunnen/moeten voorkomen (en in welke volgorde).
 - Welke *autorisaties* (rechten en rollen) er gelden, indien van toepassing per stap / taak.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O19 Zaakbehandeling: voortgangs- en termijnbewaking

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *voortgangs- en termijnbewaking*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De verschillende *niveaus* waarop voortgangs- en termijnbewaking wordt uitgeoefend (zaken, statussen, stappen / taken, etc.). Beschrijf daarbij tevens het eventuele onderscheid tussen *norm- en streeftermijnen* (wettelijke maximum- resp. interne streeftermijnen (servicenormen)) en de wijze waarop (*dreigende*) *overschrijding* aan gebruikers kenbaar wordt gemaakt, zoals d.m.v. signalering (meldingen), e-mail- en andere notificaties, kleur- en andere indicaties in de werklijst, etc.
- ~ De verschillende *handelingen m.b.t. voortgangs- en termijnbewaking* die op zaken kunnen worden uitgevoerd door daartoe geautoriseerde gebruikers, zoals:
 - *Opschorten*: D.w.z. dat de zaak door een daartoe geautoriseerde gebruiker opgeschort wordt (norm- en streeftermijnen van de zaak en de actuele status worden gepauzeerd).
 - *Verlengen*: D.w.z. dat (de norm- en streeftermijnen van) de zaak door een daartoe geautoriseerde gebruiker met een bepaalde termijn verlengd worden.
 - *Voortijdig afhandelen (buiten behandeling stellen)*: D.w.z. dat de zaak door een daartoe geautoriseerde gebruiker in de laatste status ('afgehandeld') wordt geforceerd, waarbij de tussenliggende statussen worden overgeslagen.
 - *Afhandelen*: D.w.z. dat de zaak door een daartoe geautoriseerde gebruiker afgehandeld wordt, incl. selectie van het betreffende *resultaattype*.
- ~ Het *beheer* dienaangaande. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- De wijze waarop de verschillende *termijnen* op elk van deze niveaus worden beheerd, zoals:
 - › Norm- en streeftermijnen (en evt. standaard / maximale verlengingstermijn) t.a.v. *zaaktypen*.
 - › Norm- en streeftermijnen t.a.v. *statussen*, eventuele *stappen* / *taken*, etc. per zaaktype.
 - › De wijze waarop beheerd wordt hoe (*dreigende*) *overschrijding* aan gebruikers kenbaar gemaakt wordt, indien van toepassing incl. de betreffende tekst en/of modaliteiten (kanalen).
- De wijze waarop de *autorisaties* (rechten en rollen) t.a.v. de verschillende handelingen m.b.t. voortgangs- en termijnbewaking worden beheerd (CRUD) - bijv. op het niveau van zaaktypen, statussen, stappen / taken, etc. - en aan wie (rollen, individuen, applicaties/systemen, etc.).
- In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O20 Zaakbehandeling: hoofd, deel en gerelateerde zaken

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *hoofd, deel- en gerelateerde zaken*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De mogelijkheid om bij zaken- handmatig en volledig geautomatiseerd - 'onderliggende' *deelzaken* aan te maken / te doen ontstaan, zoals:
 - Hoe deelzaken worden *gecreëerd* door gebruikers resp. het BZM-systeem.
 - Hoe de relaties tussen hoofd- en deelzaken *wederzijds inzichtelijk* zijn voor gebruikers, incl. de mogelijkheid om direct 'door te klikken' naar hoofd-/deelzaken.
 - Hoe de *autorisaties* (rechten en rollen) en *zaakkenmerken* van een hoofd- en een bijbehorende deelzaak zich tot elkaar verhouden (zoals automatische overname).
- ~ De mogelijkheid om bij zaken - handmatig en volledig geautomatiseerd - bijbehorende *gerelateerde zaken* aan te maken / te doen ontstaan c.q. al bestaande zaken aan elkaar te relateren, zoals:
 - Hoe zaken aan elkaar worden *gerelateerd* door gebruikers resp. het BZM-systeem.
 - De wijze waarop de relaties tussen gerelateerde zaken *wederzijds inzichtelijk* zijn voor gebruikers, incl. de mogelijkheid om direct 'door te klikken' naar gerelateerde zaken.
 - Hoe de *autorisaties* (rechten en rollen) en *zaakkenmerken* van aan elkaar gerelateerde zaken zich tot elkaar verhouden (zoals automatische overname).
- ~ Het *beheer* dienaangaande. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):
 - Op welke wijze *per zaaktype*, indien van toepassing *per status(overgang)*, ingesteld kan worden:
 - › Welke *deel-* en/of *gerelateerde zaken* daarbij kunnen/moeten voorkomen en eventueel volledig geautomatiseerd worden gecreëerd.
 - › Welke *autorisaties* en *zaakkenmerken* van deel- en/of gerelateerde zaken daarbij, volledig geautomatiseerd, overgenomen worden uit de bijbehorende hoofd- / gerelateerde zaak.
 - In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
 - In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.3.6 Overig (zaakgericht werken)

O21 Zaakgericht werken: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele standaardfunctionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *zaakgericht werken* die naar uw mening i.h.k.v. § 4.3 relevant is. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:

- ~ Het zetten van *reminders* bij zaken, waarbij het ‘afgaan’ gezet kan worden op hetzij een bepaalde datum, hetzij na een bepaalde termijn.
- ~ Het *automatisch doorlopen* van status(overgang)en, dus zonder ‘menselijke tussenkomst’.
- ~ Het versturen van *statusberichten* t.b.v. klanten bij statusovergangen (hoe die gecreëerd worden voor welke kanalen, met welke informatie, evt. afhankelijkheid van zaaktype, status en/of resultaattype, etc.).
- ~ Het *ad hoc afwijken* van de voorgedefinieerde zaakbehandeling, zoals t.a.v. (de volgorde van) statussen / stappen / taken, voortgangs- en termijnbewaking, etc.
- ~ *Additionele configuratie-elementen* m.b.t. zaaktypen, zoals de mogelijke zaakkenmerken (zie § 4.2.3), documenttypen, resultaattypen, etc.
- ~ *Versiebeheer* m.b.t. zaaktypen, zodat aanpassing altijd leidt tot een nieuwe versie van (de zaaktypeconfiguratie van) het betreffende zaaktype.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.4 Documenten

4.4.1 Inleiding (documenten)

Deze paragraaf 4.34.4 bevat wensen en eisen t.a.v. de (generieke) functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *documenten* (en bij archivering tevens t.a.v. *zaken*). In § 4.4.2 wordt de betreffende *basisfunctionaliteit* beschreven, oftewel de functionaliteiten die het BZM-systeem ten minste dient te bieden m.b.t. documenten (en bij archivering tevens m.b.t. zaken). De daaropvolgende paragrafen bevatten achtereenvolgens de wensen en eisen t.a.v. (gebruik en beheer van) de functionaliteit van het BZM-systeem met betrekking tot:

- ~ Documentcreatie (§ 4.4.3).
- ~ Dossiervorming (§ 4.4.4).
- ~ Archivering (§ 4.4.5).
- ~ Overige functionaliteiten m.b.t. documenten (§ 4.4.6).

Documentcreatie (§ 4.4.3) betreft functionaliteit om [het zij via eigen (1P) functionaliteit, hetzij via een koppeling met een 3P sjabloontoepassing (zie § 6.3.1.2)] documenten en e-mails te genereren o.b.v. sjablonen, m.b.v. zogeheten ‘samenvoegvelden’. *Dossiervorming* (§ 4.4.4) betreft functionaliteiten rondom zaak- en objectdossiers [ofwel in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem ofwel middels een koppeling in een 3P zaakstelsel / DMS (zie § 6.3.1)] en documenten daarin. *Archivering* (zie § 4.4.5) betreft functionaliteit rondom het ‘bevriezen’ van zaken en documenten (zaak- en objectdossiers), incl. het uitvoeren van het betreffende archiefregime daarop conform de betreffende archiefkenmerken.

Nota bene

Wegens het (vooralsnog) ontbreken van de exacte specificaties / ontwerpuitsgangspunten m.b.t. opslag van documenten in of bij de BRP zal een aantal eisen/wensen in deze paragraaf in een later stadium - wanneer de specificaties / ontwerpuitsgangspunten van (de koppeling met) de BRP door het programma mGBA beschikbaar zijn gesteld - mogelijk dienovereenkomstig aangepast dienen te worden.

Vooralsnog lijkt het er echter op dat gemeenten een zekere mate van vrijheid krijgen t.a.v. het al dan niet opslaan van bron- en eventuele andere documenten (zoals akten) in de BRP, hoewel dit geen vervanging is voor de opslag van dergelijke documenten (hetzij in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem, hetzij via een koppeling in een 3P zaaksysteem / DMS). Onderstaande eisen en wensen dan ook aangepast te worden aan de specifieke voorkeuren van de betreffende Aanbestedende Dienst zodra het daadwerkelijke bestek ten behoeve van de aanbesteding voor een gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld.

4.4.2 Basisfunctionaliteit

E6 Documenten: basisfunctionaliteit

Het BZM-systeem biedt functionaliteit m.b.t. *documenten*, waaronder ten minste:

- ~ Functionaliteit om [het zij via eigen (1P) functionaliteit, hetzij via een koppeling met een 3P sjabloontoepassing (zie § 6.3.2)] *documenten en e-mails te genereren* (zie § 4.4.3) o.b.v. voorgedefinieerde sjablonen, m.b.v. *tags (samenvoegvelden, bijvoorbeeld %adres%)*. Hierbij wordt ten minste het genereren van alle documenten als gespecificeerd in het *NVVB-modellenboek* ondersteund (zie bijlage 12.5), incl. de bijbehorende minimumeisen als aldaar geformuleerd. [NB: In het geval van 1P functionaliteit dient Contractant tevens alle NVVB-modellen mee te leveren, desgewenst incl. onderhoud daarop (zie E48 op blz. 103).]
- ~ Functionaliteit m.b.t. *dossiervorming en -beheer* (zie § 4.4.4), waaronder ten minste het creëren en beheren (CRUD) van digitale *zaak- en objectdossiers* [hetzij in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem, hetzij via een koppeling opgeslagen in een 3P zaaksysteem / DMS (zie § 6.3.1)] en documenten daarin, alsook functionaliteit om *kopieën* van deze documenten in de BRP op te slaan (via de BRP-koppeling, zie § 6.2.1).
- ~ Functionaliteit m.b.t. *archivering* (zie § 4.4.5) van zaken en bijbehorende zaakdossiers, incl. het uitoefenen van het betreffende *archieffregime* daarop conform de betreffende archiefkenmerken.
- ~ *Beveiliging* dienaangaande (zie hoofdstuk 7), waaronder ten minste *autorisaties* (rechten en rollen) en *auditing / logging* (incl. protocollering) t.a.v. (handelingen m.b.t.) documenten en zaak- en objectdossiers.

4.4.3 Documentcreatie

O22 Documentcreatie (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *het genereren van documenten en e-mails* [het zij via eigen (1P) functionaliteit, hetzij via een koppeling met een 3P sjabloontoepassing (zie § 6.3.2)] op basis van voorgedefinieerde sjablonen m.b.v. zogeheten *tags (samenvoegvelden zoals %adres%)*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Hoe het genereren van documenten / e-mails o.b.v. sjablonen geschiedt door de tags ervan te vullen met de overeenkomstige kenmerken uit de betreffende zaak / het betreffende object ('parameters' t.b.v. documentcreatie) en/of eventuele andersoortige gegevens (zoals d.m.v. vrije tekst en/of snelkeuzelijsten), incl. de eventuele handelingen die gebruikers daartoe dienen uit te voeren.

- ~ Of aldus gegenereerde documenten / e-mails eerst nog als *concept* getoond worden, ter controle en eventuele handmatige aanpassing door gebruikers (incl. het gebruik van spellingcontrole).
- ~ Of aldus gegenereerde documenten / e-mails (m.u.v. uittreksels en afschriften) volledig geautomatiseerd (en zo niet: welke handelingen gebruikers daartoe moeten uitvoeren) opgenomen worden in het betreffende *zaak-/objectdossier* en in welk(e) bestandsforma(a)t(en).
- ~ De mate waarin en de wijze waarop de betreffende *documentkenmerken* ('*metadata*') volledig geautomatiseerd - bijv. via *overerving* uit de betreffende context (zaak/object) - dan wel (deels) handmatig worden vastgelegd, incl. eventuele handelingen die gebruikers daartoe moeten uitvoeren.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O23 [Documentcreatie (beheer)]

Beschrijf de eigen (1P) functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. het *beheren* van de functionaliteit t.a.v. documentcreatie als bedoeld in O22 op blz. 35, incl. beheer (CRUD) van de *sjablonen*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De wijze waarop de *inhoud* van sjablonen wordt gecreëerd, incl. het koppelen van de tags met de overeenkomstige bronnen (attributen in het datamodel van het BZM-systeem, zoals zaak- en procesgegevens, BRP-gegevens, het GM+, etc. maar bijvoorbeeld ook stam-/referentietabellen).
- ~ De wijze waarop de *structuur* en *huisstijl* van sjablonen wordt gecreëerd - bijvoorbeeld in een integrated development engine (IDE) o.b.v. WYSIWYG - c.q. toegepast (zoals m.b.v. stylesheets).
- ~ De wijze waarop sjablonen worden gekoppeld aan de functionaliteit die ze aanroept (wanneer welk sjabloon wordt aangeroepen en met welke parameters).
- ~ *Centrale vastlegging* van elementen zoals veld(blokk)en (bijv. NAW) voor gebruik in meerdere sjablonen, incl. eventuele *overerving* (zodat wijzigingen doorwerken in alle sjablonen waarin het element voorkomt).
- ~ Het *beheer* rondom sjablonen, incl. autorisaties (rechten en rollen, zie § 7.3) dienaangaande, versiebeheer, metadata, gebruik van templates en wizards, etc.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

Beschrijf bovendien de eventueel meegeleverde *standaardcontent*: een uitputtende opsomming van alle meegeleverde voorgedefinieerde sjablonen, incl. toelichting (bijv. of deze voldoen aan de betreffende NVVB-modellen (zie bijlage 12.5), of er updates van worden verstrekt, of het sjabloon kan worden gebruikt voor het genereren van zowel documenten als e-mails, etc.).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.4.4 Dossiervorming

O24 Dossiervorming (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *dossiervorming* t.a.v. *zaak- en objectdossiers* [hetzij in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem, hetzij middels een koppeling in een 3P zaakstelsel / DMS (zie § 6.3.1)], alsmede (voor zover van toepassing) in de BRP. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De precieze wijze en 'locatie' waarop documenten/dossiers worden beheerd (CRUD) resp. opgeslagen [hetzij in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem, hetzij middels een koppeling in een 3P zaaksysteem / DMS], alsmede in de BRP, en in welk(e) bestandsforma(a)t(en).
- ~ De wijze waarop gebruikers de documenten (incl. e-mails) in zaak- en objectdossiers kunnen beheren (CRUD) [hetzij in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem hetzij middels een koppeling in een 3P zaaksysteem / DMS], alsmede in de BRP.
- ~ De wijze waarop het BZM-systeem 'afdwingt' dat, bij toevoeging van documenten aan zaak- resp. objectdossiers, de daarbij verplichte *documentkenmerken* (metadata) die niet uit het zaak-/objecttype worden 'overgeërfd', door gebruikers worden geregistreerd en op welke wijze dit geschiedt.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O25 Dossiervorming (beheer)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *dossierbeheer* t.a.v. *zaak- en objectdossiers* [hetzij in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem, hetzij middels een koppeling in een 3P zaaksysteem / DMS (zie § 6.3.1)]. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Het beheer (CRUD) van de verschillende *documenttypen* en de bijbehorende *documentkenmerken* (metadata), incl. het al dan niet *verplichte karakter* van documenttypen per zaaktype (eventueel per status en/of stap / taak) en van documentkenmerken per documenttype.
- ~ De wijze waarop ingesteld wordt of document(typ)en - al dan niet afhankelijk van zaaktype - verplicht dan wel optioneel tevens als kopie *in de BRP* opgeslagen moeten resp. kunnen worden en op welk moment (in een bepaalde status / stap / taak, binnen een bepaalde termijn, etc.).
- ~ *Autorisaties* (rechten en rollen, zie § 7.3), incl. de granulariteit (fijnmazigheid) waarmee autorisaties kunnen worden toegekend en de wijze waarop dit geschiedt, zoals:
 - Het toekennen van verschillende *typen rechten* (CRUD).
 - Het toekennen van rechten aan *rollen*, groepen, individuen, applicaties/systemen, etc., incl. de mogelijkheid tot het clusteren van rechten (bijv. in *profielen*).
 - Het toekennen van rechten op het niveau van dossiers, documenttypen, documenten, etc., incl. *overerving* naar lagere niveaus.
 - De *afhankelijkheid* van autorisaties t.a.v. het zaaktype, de actuele status / stap / taak, etc.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.4.5 Archivering

O26 Archivering

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. het *archiveren* van zaken, (zaak- en object)dossiers en documenten daarin. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De precieze wijze en 'locatie' waarop *zaken* gearchiveerd worden (d.w.z. dat de zaak en alle bijbehorende informatie wordt 'bevroren' en er geen mutaties meer 'in' de zaak kunnen plaatsvinden). Maak daarbij onderscheid tussen de verschillende typen informatie die aldus 'bevroren' worden, waaronder ten minste *gegevens* (zaak- en aanverwante gegevens, zie § 4.2.2), *documenten* in het be-

treffende zaakdossier en het *logbestand* van de zaak (wie heeft wanneer wat toegevoegd, ingezien, gewijzigd, verwijderd), alsmede tussen handmatige (gebruikers-) en geautomatiseerde (systeem)handelingen. Beschrijf ten slotte of daarna nog mutaties 'op' zaken kunnen plaatsvinden (zoals registratie van notities).

- ~ De precieze wijze en 'locatie' waarop *objecten* gearhiveerd worden (d.w.z. dat het object en alle bijbehorende informatie wordt 'bevroren' en er geen mutaties meer 'in' het object kunnen plaatsvinden). Maak daarbij onderscheid tussen de verschillende typen informatie die aldus 'bevroren' worden, waaronder ten minste *gegevens* (objectgegevens, zie § 4.2.2), *documenten* in het betreffende objectdossier en het eventuele *logbestand* van het object (wie heeft wanneer wat toegevoegd, ingezien, gewijzigd, verwijderd), alsmede tussen handmatige (gebruikers-) en geautomatiseerde (systeem)handelingen. Beschrijf ten slotte of daarna nog mutaties 'op' objecten kunnen plaatsvinden (zoals registratie van notities).
- ~ De wijze waarop het *archieffregime* (bewaar- en vernietigingstermijnen) wordt uitgeoefend o.b.v. de betreffende *archieffkenmerken* en de wijze waarop deze worden afgeleid, bijvoorbeeld volgens de principes van de GEMMA ZTC 2.0 (incl. ingangsmoment, het geselecteerde resultaattype en de eventuele aanwezigheid van gerelateerde, deel- en/of vervolgzaken), uit het documenttype, etc. Beschrijf daarbij ook of alle typen informatie (gegevens, documenten, etc.) noodzakelijk dezelfde archieffkenmerken krijgen of dat er daarin differentiatie kan plaatsvinden, en zo ja op welke wijze (zoals o.b.v. documenttype). Maak daarbij steeds onderscheid tussen handmatige (gebruikers-) en geautomatiseerde (systeem)handelingen.
- ~ De wijze waarop daadwerkelijke *vernietiging* van zaken, objecten, documenten en (zaak- en object)dossiers plaatsvindt, incl. of en zo ja hoe daarvan registratie plaatsvindt. Maak daarbij onderscheid tussen handmatige (gebruikers-) en geautomatiseerde (systeem)handelingen.
- ~ *Autorisaties* (rechten en rollen, zie § 7.3) dienaangaande, ten minste t.a.v. (handelingen m.b.t.) archiveren en vernietigen.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.4.6 Overig (documenten)

O27 Documenten: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele standaardfunctionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *documenten* die naar uw mening i.h.k.v. § 4.4 relevant is. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:

- ~ Functionaliteit om documenten met een tekstgebaseerd bestandsformaat *om te zetten* ('renderen') naar PDF/A, bij voorkeur full-text doorzoekbaar.
- ~ Functionaliteit m.b.t. het gebruik van elektronische handtekeningen als 'juridische handtekening' (in de zin van 3:15a lid 4 BW) ter ondertekening van documenten, zoals t.b.v. aangiften, akten, etc.
- ~ Functionaliteit om documenten weer te geven in het BZM-systeem middels een '*embedded preview*', zodat deze - met behoud van schaal - in een geïntegreerde viewer binnen het BZM-systeem kunnen worden bekeken incl. functies als bladeren, zoomen, roteren, etc.
- ~ Functionaliteit om bij documenten in zaak- en objectdossiers aan te geven waar het betreffende

papieren exemplaar zich bevindt (zoals alfanumerieke locatiecodes, barcodes, etc.).

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.5 Zoeken, filteren en sorteren

O28 Zoeken (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *zoeken*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Welke *bronnen* (uitputtende opsomming) vanuit het BZM-systeem doorzocht worden, zoals:
 - *BRP-gegevens* (in de BRP en/of in het gegevensmagazijn plus, (zie § 4.2.2.2 en § 4.2.2.5).
 - *Aangehaakte gegevens* (zie § 4.2.2.2).
 - *Overige objectregistraties* (zie § 4.2.2.3).
 - *Zaken*, incl. zaakkenmerken en overige zaak- en procesgegevens (zie § 4.2.2.4).
 - *Documenten* [(hetzij in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem, hetzij via een koppeling in een 3P zaaksysteem / DMS (zie § 6.3.1)], alsook in de BRP. Ga daarbij ook in op ondersteund bestandsformaten, incl. indexatie- en zoekmethode(n).
 - Het *gegevensmagazijn plus* (zie § 4.2.2.5).
- ~ Welke van deze bronnen vanuit het BZM-systeem *in combinatie* (dus met één en dezelfde zoekopdracht) doorzocht kunnen worden, al dan niet incl. relaties tussen resp. binnen deze bronnen (zoals: zaken i.r.t. objecten, zaken resp. objecten onderling, etc.).
- ~ Functionaliteit die ervoor zorgt dat gebruikers bij zoeken een goede *gebruiksvriendelijkheid* (zoals: een melding als bij zoeken op BSN een ongeldig BSN wordt ingegeven) en *performance* ervaren.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O29 Zoeken (geavanceerd)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *geavanceerd zoeken*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Het gebruik van *vrije* (eigen tinvoer) en *gestructureerde* (selectie d.m.v. dropdown-/picklist) zoekopdrachten van één of meer 'velden' (zoals tekst, categorieën, datum, waarde / bereik, etc.).
- ~ Het gebruik van *enkelvoudige* ("verhuizing") en *samengestelde* ("verhuizing Jansen") zoektermen.
- ~ Het gebruik van zogeheten *booleaanse operatoren* (zoals EN, OF, NIET, etc.).
- ~ Het gebruik van *wildcards* voor één of meer karakters (zie bijv. LRDPLUS van GBA 3.5).
- ~ (On)gevoeligheid t.a.v. *hoofdletters* en *diakrieten* (zie bijv. LRDPLUS van GBA 3.5).
- ~ Ondersteuning van een 'Google-achtige' manier van zoeken (d.w.z. zoeken op het eerste deel van een rubriekwaarde, incl. 'auto-aanvullen' / 'instant zoeken', zodat bij het invoeren van de eerste letter de eerste zoekresultaten al getoond worden en er, naarmate er meer letters van de zoekterm worden ingevoerd, steeds minder zoekresultaten overblijven).
- ~ Ondersteuning van *fuzzy logic* (gelijkende woorden, vgl. 'bedoelde u ...').
- ~ Ondersteuning van *synoniemen* (gelijkende betekenissen). Beschrijf daarbij ook de mogelijkheden m.b.t. het gebruik van *thesauri* (synoniemenlijsten), incl. de mogelijkheid om deze van derden te importeren en/of anderszins te gebruiken, incl. de mogelijkheden om informatie onder te brengen in (één of meer hiërarchieën van) trefwoorden.

- ~ De mogelijkheid om veelgebruikte (eenvoudige en samengestelde) zoekopdrachten als *snelzoekopdracht* te kunnen opslaan t.b.v. hergebruik.

Maak daarbij voor zover van toepassing (dus indien verschillend) onderscheid tussen functionaliteit m.b.t. geavanceerd zoeken in de verschillende bronnen als beschreven in het antwoord op O28 op blz. 39. Als die hetzelfde is voor elk van deze bronnen, dient dit expliciet vermeld te worden.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O30 Zoeken (zoekresultaten)

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. (het presenteren van) *zoekresultaten*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De wijze waarop de resultaten van een zoekopdracht worden gepresenteerd, zoals:
 - O.b.v. *ordening*, bijvoorbeeld op- / aflopend op alfabet, datum, relevantie (zogeneten '*relevance ranking*', onder vermelding van de relevantie in procenten), etc.
 - O.b.v. *groepering*, bijvoorbeeld gegroepeerd per type / bron (zie O28 op blz. 39), per zaak (zoals documenten uit dezelfde zaak), per zaaktype, per klant (zoals zaken van dezelfde klant), etc.
- ~ De wijze waarop de gebruikers vooraf (bij het invoeren van de zoekopdracht) en/of achteraf (als de zoekresultaten getoond worden) de *presentatie* van zoekresultaten kunnen beïnvloeden, zoals (her)sorteren en filteren (zie O31 op blz. 40).
- ~ De mogelijkheid om *door te klikken* naar de / het betreffende persoon, zaak, document, etc.
- ~ De mogelijkheid om met een nieuwe zoekopdracht - incl. alle betreffende functionaliteiten - verder te zoeken in de zoekresultaten (*zoekresultaten verfijnen*).
- ~ De wijze waarop daarbij rekening gehouden wordt met *autorisaties* (rechten en rollen, zie § 7.3), zodat alleen zoekresultaten worden getoond waarvoor de betreffende gebruiker is geautoriseerd.

Maak daarbij voor zover van toepassing (dus indien verschillend) onderscheid tussen functionaliteit m.b.t. presentatie van zoekresultaten uit de verschillende bronnen als beschreven in het antwoord op O28 op blz. 39. Als die hetzelfde is voor elk van deze bronnen, dient dit expliciet vermeld te worden.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O31 Filteren en sorteren

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. het *filteren* en *sorteren* (ook *groeperen* wordt in daarbij als een vorm van sorteren opgevat) van ten minste objecten, zaken en documenten op (combinaties van) de waarden van (zaak- / document)kenmerken (attributen / metadata) en/of andersoortige (zaak- / proces)gegevens. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Bij *objecten*: objectkenmerken (zoals BSN, naam, geslacht, etc.).
- ~ Bij *zaken*: zaakkenmerken (zoals zaaktype, zaakidentificatie, betrokkenen, etc.) en overige zaak- en procesgegevens (zoals status, resterende doorlooptijd, indicatie verlengd / opgeschort, etc.).
- ~ Bij *documenten*: documentkenmerken / metadata (zoals auteur, documenttype, indicatie bewaren / vernietigen, etc.).

Geef hierbij steeds aan binnen welke *context* de betreffende functionaliteit beschikbaar is, incl. de wijze waarop het resultaat wordt gepresenteerd. Met '*context*' wordt hier bedoeld op de plaatsen waarop deze functionaliteit kan worden gebruikt, zoals de *werklijst* (zie § 4.3.4), het *detailscherm* (zie O74 op blz. 87), bij (*management*)*rapportage* (zie § 4.7.2), etc. Beschrijf ten slotte of en zo ja hoe filters en sorteringen kunnen worden opgeslagen door gebruikers t.b.v. hergebruik.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.6 Functioneel beheer

S1 Functioneel beheer (algemeen)

Alle functionele beheertaken m.b.t. het volledige BZM-systeem kunnen uit worden gevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd.

O32 Functioneel beheer (integratie)

Beschrijf de functionaliteit en beschikbare hulpmiddelen van het BZM-systeem m.b.t. het *functioneel beheer* van het BZM-systeem, incl. de mate van *integratie* m.b.t. de beheerinterface(s) van het BZM-systeem t.a.v. onderstaande elementen (voor zover van toepassing). Beschrijf daartoe de mate waarin sprake is van *volledig enkelvoudig beheer* voor deze elementen (d.w.z. dat sprake is van één enkele, geïntegreerde beheerinterface - zoals één centrale zaak- en objecttypencatalogus - voor alle elementen).

- ~ *Gegevensbeheer* zoals beschreven in § 4.2.2, waaronder ten minste:
 - Het beheer m.b.t. *BRP- en (met name) aangehaakte gegevens* zoals bedoeld in O1 op blz. 19.
 - Het beheer m.b.t. *overige objectregistraties* zoals bedoeld in O2 op blz. 20.
 - Het beheer m.b.t. *zaak- en aanverwante gegevens* zoals bedoeld in O3 op blz. 21.
 - Het beheer m.b.t. *gegevensbeveiliging* zoals bedoeld in O5 op blz. 22.
- ~ *Gegevensregistratie* zoals beschreven in § 4.2.3, waaronder ten minste:
 - Het beheer m.b.t. *gegevensregistratieschermen / -formulieren* zoals bedoeld in O10 op blz. 26.
 - Het beheer m.b.t. *logica en intelligentie* zoals bedoeld in O12 op blz. 27.
- ~ *Processen (zaakgericht werken)* zoals beschreven in § 4.2.3, waaronder ten minste:
 - Het beheer m.b.t. *zaakregistratie* zoals bedoeld in O14 op blz. 29.
 - Het beheer m.b.t. *werkverdeling* zoals bedoeld in O16 op blz. 30.
 - Het beheer m.b.t. *processturing* zoals bedoeld in O18 op blz. 32.
 - Het beheer m.b.t. *voortgangs- en termijnbewaking* zoals bedoeld in O19 op blz. 32.
 - Het beheer m.b.t. *hoofd-, deel- en gerelateerde zaken* zoals bedoeld in O20 op blz. 33.
- ~ *Documenten* zoals beschreven in § 4.4, waaronder ten minste:
 - Het beheer m.b.t. *documentcreatie* zoals bedoeld in O23 op blz. 36.
 - Het beheer m.b.t. *dossiervorming* zoals bedoeld in O25 op blz. 37.
 - Het beheer m.b.t. *archivering* zoals bedoeld in O26 op blz. 37.
- ~ *Overige generieke functionaliteiten* zoals beschreven in § 4.7, waaronder ten minste:
 - Het beheer m.b.t. *beslisbomen* zoals bedoeld in O34 op blz. 43.
 - Het beheer m.b.t. *checklists* zoals bedoeld in O35 op blz. 43.
 - Het beheer m.b.t. *stam-/referentietabellen* zoals bedoeld in O37 op blz. 45.
- ~ *Beveiliging* zoals beschreven in hoofdstuk 7, waaronder ten minste:
 - Het beheer m.b.t. *autorisaties* zoals bedoeld in O69 op blz. 83.
 - Het beheer m.b.t. *auditing / logging* zoals bedoeld in O70 op blz. 84.
 - Het beheer m.b.t. *protocollering* zoals bedoeld in O71 op blz. 84.

Beschrijf ten slotte hoeveel FTE Aanbestedende Dienst structureel nodig heeft om het BZM-systeem functioneel te beheren, o.v.v. de specifieke expertise, kennis, vaardigheden, etc. die hiertoe aanwezig verondersteld wordt bij functioneel beheerders. Doe dit zowel voor het volledige BZM-systeem als geheel als voor elk van de afzonderlijke elementen daarvan (indien van toepassing).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.7 Overig (generieke functionaliteit)

4.7.1 Basisfunctionaliteit

E7 Overige generieke functionaliteit: basisfunctionaliteit

Het BZM-systeem biedt verschillende overige (generieke) functionaliteiten, waaronder ten minste:

- ~ Functionaliteit m.b.t. het gebruik en beheer (CRUD) van *(management)rapportages* (zie § 4.7.2).
- ~ Functionaliteit m.b.t. het gebruik en beheer (CRUD) van *beslisbomen* (zie § 4.7.3) waarmee gebruikers door beantwoording van opeenvolgende vragen naar bepaalde antwoorden geleid worden.
- ~ Functionaliteit m.b.t. het gebruik en beheer (CRUD) van *checklists* (zie § 4.7.4) waarmee gebruikers controlevragen kunnen afvinken om te verifiëren of zij bepaalde activiteiten hebben verricht.
- ~ Functionaliteit m.b.t. het *afdrukken* van alle soorten documenten (zoals, maar niet beperkt tot, akten en afschriften), incl. ondersteuning voor 'massaal afdrukken' (omvangrijke batchjobs).

4.7.2 (Management)rapportage

E8 (Management)rapportage (toegankelijkheid)

T.b.v. (management)rapportage selecties door / met behulp van 3P-toepassingen zijn alle (gegevens in de) databases van het volledige BZM-systeem volledig en *in samenhang* toegankelijk voor leesacties, met inachtneming van de betreffende *autorisaties* (rechten en rollen, zie § 7.3).

O33 (Management)rapportage (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit en grafische weergavemogelijkheden van het BZM-systeem m.b.t. tot *(management)rapportage*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Functionaliteit m.b.t. het *creëren* (ad hoc) en *beheren* (CRUD) van dergelijke (management)rapportages en queries. Ga daarbij bovendien ten minste in op de mogelijkheden ten aanzien van:
 - *Presentatiewijze* (zoals taartdiagrammen, staafdiagram, tabellen, vrij te kiezen, etc.).
 - *Uitvoerwijzen* zoals afdrukken, opslaan, exporteren (zoals CSV, XLS, XLSX), etc.
 - *Periodiciteit* (per dag, week, maand, kwartaal, jaar, vrij te kiezen, etc.)
 - Het gebruik van *functies* zoals sorteringen, (sub)totalen, etc.

Beschrijf tevens de mate waarin gebruikers dergelijke rapportages *zelfstandig* kunnen creëren en beheren (CRUD), incl. de daartoe benodigde kennis (van programmeer-/scripttalen, SQL, etc.).

- ~ Welke 'bronnen' (uitputtende opsomming) aldus ontsloten kunnen worden voor (management)rapportage - zowel apart als *in combinatie* (middels één rapportage / query) - zoals:
 - *BRP- en aangehaakte gegevens* (zie § 4.2.2.2).
 - *Overige objectregistraties* (zie § 4.2.2.3).
 - *Zaak- en aanverwante gegevens* (zie § 4.2.2.4).
 - *Documenten* [(hetzij in de eigen (1P) documentopslagfaciliteit van het BZM-systeem, hetzij via een koppeling in een 3P zaaksysteem / DMS (zie § 6.3.1)], alsook in de BRP. Beschrijf daarbij ook de ondersteund bestandsformaten, incl. indexatie- en zoekmethode(n).
 - Het *gegevensmagazijn plus* (zie § 4.2.2.5).
 - Eventuele overige bronnen, zoals financiële en betalingsgegevens.

Beschrijf ten slotte (uitputtende opsomming) alle met het BZM-systeem meegeleverde *standaardrapportages*, incl. een korte beschrijving (bijvoorbeeld: dagelijkse rapportage van over één maand verlopende reisdocumenten t.b.v. aanschrijving). Geef daarbij aan of het realtime- en/of offline rapportages betreft en in hoeverre functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst deze geheel zelfstandig

kunnen aanpassen, incl. de daartoe benodigde kennis (van programmeer-/scripttalen, SQL, etc.).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.7.3 Beslisbomen

O34 Beslisbomen

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. ondersteuning van gebruikers middels *beslisbomen*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De wijze waarop beslisbomen *gepresenteerd* worden (binnen het BZM-systeem en/of daarbuiten) aan gebruikers en hoe zij die invullen, incl. de beschikbare *vraagvormen* (zoals radiobuttons, drop-down-/picklists, etc.). Beschrijf ook of de uitkomst kan leiden tot geautomatiseerde acties van het BZM-systeem (zoals het starten van producten/processen met specifieke parameters).
- ~ De wijze waarop beslisbomen worden *gecreëerd* en *beheerd* (CRUD), zoals middels een integrated development engine (IDE). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):
 - De wijze waarop beslisbomen worden gecreëerd, bijvoorbeeld m.b.v. dezelfde functionaliteit als voor *gegevensregistratieschermen* / *-formulieren* (zie § 4.2.3.3).
 - De wijze waarop wordt aangegeven in welke *context* beslisbomen worden gebruikt en of deze leiden tot *geautomatiseerde acties* van het BZM-systeem (incl. mogelijkheden dienaangaande).
 - *Centrale vastlegging* van vragen / rules t.b.v. beslisbomen, zodat wijzigingen doorwerken in alle beslisbomen waarin deze voorkomen.
 - Het *beheer* rondom beslisbomen, incl. autorisaties (rechten en rollen), versiebeheer, etc.
 - Meegeleverde *standaardcontent* (uitputtende opsomming incl. een beschrijving) in de vorm van voorgedefinieerde (vragen / rules t.b.v.) beslisbomen.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.7.4 Checklists

O35 Checklists

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. ondersteuning van gebruikers middels *checklists*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De wijze waarop checklists *gepresenteerd* worden (binnen het BZM-systeem en/of daarbuiten) aan gebruikers en hoe zij die afvinken. Beschrijf ook of de uitkomst kan leiden tot geautomatiseerde acties van het BZM-systeem (zoals het genereren van documenten met specifieke parameters).
- ~ De wijze waarop checklists worden *gecreëerd* en *beheerd* (CRUD), zoals middels een integrated development engine (IDE). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):
 - De wijze waarop checklists worden gecreëerd, bijvoorbeeld m.b.v. dezelfde functionaliteit als voor *gegevensregistratieschermen* / *-formulieren* (zie § 4.2.3.3).
 - De wijze waarop wordt aangegeven in welke *context* checklists worden gebruikt en of deze leiden tot *geautomatiseerde acties* van het BZM-systeem (incl. mogelijkheden dienaangaande).
 - *Centrale vastlegging* van vragen t.b.v. checklists, zodat wijzigingen doorwerken in alle checklists waarin deze voorkomen.

- Het *beheer* rondom checklists, incl. autorisaties (rechten en rollen), versiebeheer, etc.
- Meegeleverde *standaardcontent* (uitputtende opsomming incl. een beschrijving) in de vorm van voorgedefinieerde (vragen t.b.v.) checklists.

- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.7.5 Informatie- / kennisbronnen

O36 Informatie- / kennisbronnen

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. ondersteuning van gebruikers middels raadpleging van en eventuele interactie met *in- en externe informatie- / kennisbronnen* (binnen resp. buiten Aanbestedende Dienst). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ **Interne kennisbronnen van Aanbestedende Dienst, zoals:**
 - Het intranet ([merk, type, versie], zie de betreffende specificaties in bijlage [XX]).
 - De PDC ([merk, type, versie], zie de betreffende specificaties in bijlage [XX]).
 - De AO-tool ([merk, type, versie], zie de betreffende specificaties in bijlage [XX]).
 - [XX]
 - Eventuele overige informatie- / kennisbronnen waarmee een *standaardkoppeling* wordt meegeleverd (dus inbegrepen bij de prijsopgave (zie E1 op blz. 17) en als zodanig zonder additionele kosten 'off-the-shelf' beschikbaar), incl. toelichting (merk, type, versie(s), functionaliteit, etc.).
- ~ **Externe kennisbronnen buiten Aanbestedende Dienst, zoals:**
 - Naslagwerken / handleidingen m.b.t. toepassing van Nederlands en vreemd recht, schrijfwijzen van namen bij bepaalde nationaliteiten (bijv. volgens Spaans recht), etc.
 - Eventuele overige externe informatie- / kennisbronnen waarmee een *standaardkoppeling* wordt meegeleverd (dus inbegrepen bij de prijsopgave (zie E1 op blz. 17) en als zodanig zonder additionele kosten 'off-the-shelf' beschikbaar), incl. toelichting (merk, type, versie(s), functionaliteit, etc.). Denk bijv. aan informatie-/kennisbronnen van het Ministerie - zoals de handboeken Uitvoering Procedures en Operationele Procedures (HUP resp. HOP) - de NVVB, etc.

Beschrijf daarbij steeds ten minste (voor zover van toepassing):

- ~ Binnen welke *context* de betreffende functionaliteit kan worden gebruikt, incl. eventuele 'contextgevoeligheid' (zoals: wordt er gelinkt naar de homepage van een informatie-/kennisbron (gebruikers moeten vervolgens verder zoeken) of naar een in de betreffende context relevant element?).
- ~ De wijze waarop de betreffende informatie-/kennisbron *gepresenteerd* wordt (binnen het BZM-systeem dan wel daarbuiten) aan gebruikers, incl. of er op de betreffende kennisbron nog apart ingelogd dient te worden (indien van toepassing) of dat er sprake is van single sign-on (SSO).
- ~ Of en zo ja hoe daarbij sprake is van gegevensuitwisseling (incl. welke gegevens en of gebruikers daartoe nog handelingen dienen te verrichten), dan wel of het slechts een URL-koppeling betreft.
- ~ De wijze waarop gekoppeld wordt (via API, database - rechtstreeks dan wel anderszins - webservices, navigatie naar een URL, etc.) en of de koppeling (incl. eventuele SSO) tevens werkt vanaf een device dat zich niet in het gemeentenetwerk bevindt (thuiswerkplek, mobiel device, etc.).
- ~ In welke mate de koppeling kan worden onderworpen aan autorisaties (rechten en rollen), zoals

dat informatie alleen ingezien kan worden als de ingelogde gebruiker daar autorisatie toe heeft.

- ~ De flexibiliteit (mate van aanpasbaarheid) van de betreffende koppeling, incl. de mate waarin dit middels *configuratie* (paramaters) kan worden gerealiseerd. Beschrijf daarbij tevens in welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren.

NB: Met 'context' wordt hier bedoeld op de plaatsen / momenten waarop deze functionaliteit kan worden gebruikt, zoals in de werklĳst (zie § 4.3.4), het detailscherm (zie O74 op blz. 87), etc.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

4.7.6 Overig (generieke functionaliteit)

O37 Generieke functionaliteit: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele *overige* standaardfunctionaliteit van het BZM-systeem die naar uw mening i.h.k.v. hoofdstuk 4 relevant zijn. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:

- ~ Functionaliteit zodat gebruikers op elk gewenst moment een overzicht kunnen oproepen van alle voor hen relevante actuele '*systeemmededelingen*' (signaleringen / meldingen, notificaties, etc.).
- ~ Functionaliteit om - [zonder / met] gebruikmaking van de groupware bij Aanbestedende Dienst (zie [XX]) - *e-mail* te versturen, incl. documenten (attachments) en hyperlinks naar documenten en zaken. Maak daarbij een onderscheid tussen het handmatig (ad hoc, op initiatief van gebruikers) en volledig geautomatiseerd (op initiatief van het BZM-systeem) versturen van e-mail.
- ~ Beheer van *stam-/referentietabellen* (t.b.v. leges, snelkeuzelijsten, selectie- en aangiftecodes, etc.).
- ~ Functionaliteit waarmee gebruikers bij zaken, documenten, objecten (incl. personen), etc. notities, contactmomenten, etc. kunnen registreren.
- ~ Eigen (1P) functionaliteit m.b.t. een *geografische interface* t.b.v. het selecteren en raadplegen van (combinaties van) gegevens zoals zaken, adressen, personen, etc. Beschrijf daarbij ook de meegeleverde ondergronden (zoals plattegrond, luchtfoto's en/of hybride weergave) en beschikbare geografische functionaliteiten zoals zoomen, pannen, selecteren (punt/lijn/vlak/polygoon), etc.
- ~ Eigen (1P) functionaliteit m.b.t. *agenda / afspraken* (t.b.v. trouwambtenaren en -locaties, spreekkamers, etc.). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):
 - Hoe gebruikers [incl. klanten] de beschikbaarheid van 'objecten' kunnen inzien en afspraken kunnen registreren en beheren (CRUD) overeenkomstig deze beschikbaarheid.
 - Hoe voorkomen wordt dat gebruikers [incl. klanten] gelijktijdig hetzelfde 'object' reserveren.
 - Of en zo ja hoe daarbij afstemming plaatsvindt met het agenda- / afsprakensysteem van Aanbestedende Dienst (zie § 6.3.3).

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct '*off-the-shelf*' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

5 PVE: BURGERZAKENMODULES

5.1 Inleiding (burgerzakenmodules)

Dit hoofdstuk 5 omvat de eisen en wensen m.b.t. de *specifieke functionaliteit* van het BZM-systeem t.a.v. de burgerzakenmodules (BZM's). Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen algemene BZM-functionaliteit (§ 5.2) en specifieke BZM-functionaliteit (§ 5.3 - 5.14).

Algemene BZM-functionaliteit (§ 5.2) heeft betrekking op de functionaliteiten van het BZM-systeem die weliswaar specifiek zijn voor het 'burgerzakendomein' (en dus niet voor bijvoorbeeld vergunningverlening ingezet zouden kunnen worden) maar generiek zijn in de zin dat de betreffende functionaliteiten voor (vrijwel) elk van de afzonderlijke BZM's gelden.

Specifieke BZM-functionaliteit (§ 5.3 - 5.14) daarentegen heeft betrekking op de functionaliteiten van het BZM-systeem die slechts voor *één specifieke* BZM gelden. Hiertoe wordt dan ook een indeling gehanteerd volgens de BZM's die in de specificaties van het programma mGBA onderscheiden worden en die in dit PVE als 'kernmodule' worden beschouwd:

- ~ Afstamming (§ 5.3).
- ~ Naam en geslacht (§ 5.4).
- ~ Documenten en verzoeken (§ 5.5).
- ~ Huwelijk en partnerschap (§ 5.6).
- ~ Migratie (§ 5.7).
- ~ Nationaliteit (§ 5.8).
- ~ Reisdocumenten (§ 5.9).
- ~ Rijbewijzen (§ 5.10).
- ~ Overlijden (§ 5.11).
- ~ Verkiezingen (§ 5.12).
- ~ Onderzoek (§ 5.13).
- ~ Overig (§ 5.14).

NB: Dit betreft alle door het programma mGBA onderscheiden modules m.u.v. *CRIB* en *binnengemeentelijke levering*. Binnengemeentelijke levering (BGL) is door het programma zelf reeds als een specifieke functionaliteit van een zogeheten 'gegevensdistributiesysteem' aangewezen en is daarmee geen BZM-functionaliteit (meer)⁹. Voor CRIB gebruiken vrijwel alle gemeenten een specifieke applicatie van het Rode Kruis; bovendien zullen de processen rondom CRIB mogelijk landelijk ingericht gaan worden, waarbij het Rode Kruis de betreffende registratie- en verificatietaken zal overnemen van gemeenten.

5.2 Algemene BZM-functionaliteit

5.2.1 Algemeen

E9 Algemene BZM-functionaliteit: wet- en regelgeving

Het BZM-systeem stelt Aanbestedende Dienst in staat om alle werkzaamheden m.b.t. het domein 'burgerzaken' zoals voorgeschreven in de betreffende wet- en regelgeving (zie ter indicatie de toelichting in bijlage 12.2) uit te voeren en deze bovendien volledig in overeenstemming met alle betreffende wet- en regelgeving uit te voeren.

⁹ Bron: *Binnengemeentelijke levering - scenario's en impact op gemeentelijke informatiearchitectuur* (KING), V1.0, 2012.

Contractant verleent medewerking aan alle eventuele tests / audits dienaangaande door één of meer daartoe gespecialiseerde, onafhankelijke derde partijen (de eventuele vergoedingen aan dergelijke derde partijen in dat kader worden gedragen door Aanbestedende Dienst). Eventuele gebleken tekortkomingen n.a.v. dergelijke test / audits dienen te worden verholpen alvorens kan worden overgegaan tot acceptatie; eventuele daarmee gemoeide kosten zijn voor rekening van Contractant. Contractant garandeert bovendien dat *de opgeleverde versie van het BZM-systeem* met positief gevolg is onderworpen aan een toetsing door het Programma mGBA / het agentschap BPR, o.b.v. de meest recente specificaties m.b.t. wet- en regelgeving (incl. Wet BRP), het Logisch Ontwerp BRP (incl. gegevenscatalogus, aansluitvoorwaarden, etc.) en dergelijke.

Contractant garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van het BZM-systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. de eventuele verlenging, zie E47 op blz. 103) zodanig dat het BZM-systeem 'meegroeit' met alle ontwikkelingen op het gebied van die wet- en regelgeving. Dat wil zeggen dat Contractant garandeert dat het BZM-systeem Aanbestedende Dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging) in staat blijft stellen alle werkzaamheden m.b.t. het domein 'burgerzaken' als voorgeschreven in de betreffende (aangepaste) wet- en regelgeving uit te (blijven) voeren.

Contractant conformeert zich er dan ook gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging) aan om het BZM-systeem binnen [XX] dienovereenkomstig aan te passen (middels een nieuwe of verbeterde versie van het BZM-systeem), zodra de betreffende wet- en regelgeving verandert.

E10 Algemene BZM-functionaliteit: KUC200 behandelen zaak

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. het principe van zaakgericht werken ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om de generieke *keten use case* 'KUC200 behandelen zaak' correct te doorlopen, zowel voor het betreffende '*reguliere verloop*' (basic flow) als voor elk '*alternatief verloop*' (alternative flow).

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

E11 Algemene BZM-functionaliteit: KUC201 raadplegen persoonsgegevens

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. het raadplegen van persoonsgegevens ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om de generieke *keten use case* 'KUC201 raadplegen persoonsgegevens' correct te doorlopen, zowel voor het betreffende '*reguliere verloop*' (basic flow) als voor elk '*alternatief verloop*' (alternative flow).

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

E12 Algemene BZM-functionaliteit: KUC202 uitgeven uittreksel/afschrift burgerlijke stand

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. het uitgeven van uittreksels en afschriften burgerlijke stand ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om de generieke *keten use case* 'KUC202 uitgeven uittreksel/afschrift burgerlijke stand' correct te doorlopen, zowel voor het betreffende '*reguliere verloop*' (basic flow) als voor elk '*alternatief verloop*' (alternative flow).

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

E13 Algemene BZM-functionaliteit: KUC203 melden gerede twijfel

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. het melden van gerede twijfel ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om de generieke keten use case 'KUC203 melden gerede twijfel' correct te doorlopen, zowel voor het betreffende 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

E14 Algemene BZM-functionaliteit: KUC204 afhandelen betaling

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. het afhandelen van betalingen ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om de generieke keten use case 'KUC204 afhandelen betaling' correct te doorlopen, zowel voor het betreffende 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

E15 Algemene BZM-functionaliteit: KUC205 afhandelen akte

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. het afhandelen van akten ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om de generieke keten use case 'KUC205 afhandelen akte' correct te doorlopen, zowel voor het betreffende 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S2 Algemene BZM-functionaliteit: bedrijfs- en meldingregels

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem alle bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.1.1.1 resp. 12.6.2.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in alle betreffende keten use cases). Indien dit volledig het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels wel worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of alle ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in alle betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de centrale bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit volledig het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels wel o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de gebruiksvriendelijkheid van het BZM-systeem).

- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja, ...” (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders “Nee, ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja ...” (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders “Nee ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

O38 Algemene BZM-functionaliteit: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het ‘reguliere verloop’ (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC’s) de wijze waarop de generieke keten use cases als beschreven in deze § 5.2.1 worden uitgevoerd in schermafbeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KUC200 behandelen zaak.
- ~ KUC201 raadplegen persoonsgegevens.
- ~ KUC202 uitgeven uittreksel/afschrift burgerlijke stand.
- ~ KUC203 melden gereede twijfel.
- ~ KUC204 afhandelen betaling.
- ~ KUC205 afhandelen akte.

5.2.2 Gegevens

G1 Algemene BZM-functionaliteit: gegevens

Beantwoord elke gesloten wens (G1.X) in bijlage 12.6.1.2 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.1.2 is leidend).

5.2.3 Processen: zaakgericht werken

G2 Algemene BZM-functionaliteit: zaakgericht werken

Beantwoord elke gesloten wens (G2.X) in bijlage 12.6.1.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.1.3 is leidend).

5.2.4 Documenten

G3 Algemene BZM-functionaliteit: documenten

Beantwoord elke gesloten wens (G3.X) in bijlage 12.6.1.4 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.1.4 is leidend).

5.2.5 Zoeken, filteren en sorteren

G4 Algemene BZM-functionaliteit: zoeken, filteren en sorteren

Beantwoord elke gesloten wens (G4.X) in bijlage 12.6.1.5 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.1.5 is leidend).

5.2.6 Functioneel beheer

G5 Algemene BZM-functionaliteit: functioneel beheer

Beantwoord elke gesloten wens (G5.X) in bijlage 12.6.1.6 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal "Ja." resp. "Nee." (de beantwoording in bijlage 12.6.1.6 is leidend).

5.2.7 Overig (algemene BZM-functionaliteit)

G6 Algemene BZM-functionaliteit: overig

Beantwoord elke gesloten wens (G6.X) in bijlage 12.6.1.7 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal "Ja." resp. "Nee." (de beantwoording in bijlage 12.6.1.7 is leidend).

5.3 BZM afstamming

5.3.1 Basisfunctionaliteit (BZM afstamming)

E16 BZM afstamming: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *afstamming* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogenoeten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC001 registreren geboorte.
- ~ KUC002 registreren erkenning en vaststelling vaderschap.
- ~ KUC003 registreren ontbrekende geboorteakte.
- ~ KUC004 registreren ontkenning van het vaderschap.
- ~ KUC005 registreren vernietiging erkenning.
- ~ KUC006 registreren adoptie.
- ~ KUC007 registreren herroepen adoptie.
- ~ KUC008 verbeteren geboorteakte.
- ~ KUC009 registreren inroeping van staat.
- ~ KUC010 registreren betwisting van staat.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende *keten test cases* (KTC's) en *business object modellen* (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S3 BZM afstamming: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.2.1 resp. 12.6.2.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke

wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).

- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja, ...” (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders “Nee, ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja ...” (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders “Nee ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.3.2 Specifieke functionaliteit (BZM afstamming)

G7 BZM afstamming: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G7.X) in bijlage 12.6.2.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.2.3 is leidend).

5.3.3 Overig (BZM afstamming)

O39 BZM afstamming: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. van de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het ‘reguliere verloop’ (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC's) de wijze waarop de module *afstamming* wordt uitgevoerd in schermafbeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC001 registreren geboorte.
- ~ KTC002 registreren erkenning en vaststelling vaderschap.
- ~ KTC003 registreren ontbrekende geboorteakte.
- ~ KTC004 registreren ontkenning van het vaderschap.
- ~ KTC005 registreren vernietiging erkenning.
- ~ KTC006 registreren adoptie.
- ~ KTC007 registreren herroepen adoptie.
- ~ KTC008 verbeteren geboorteakte.
- ~ KTC009 registreren inroeping van staat.
- ~ KTC010 registreren betwisting van staat.

O40 BZM afstamming: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *afstamming* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.3) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

5.4 BZM naam en geslacht

5.4.1 Basisfunctionaliteit (BZM naam en geslacht)

E17 BZM naam en geslacht: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *naam en geslacht* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogenoeten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' ('basic flow') als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC021 wijzigen naam en/of geslacht.
- ~ KUC022 behandelen verzoek verklaring van verscheidenheid van familienamen.
- ~ KUC023 registreren akte van naamskeuze.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S4 BZM naam en geslacht: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.3.1 resp. 12.6.3.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).
- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja, ..." (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders "Nee, ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja ..." (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders "Nee ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.4.2 Specifieke functionaliteit (BZM naam en geslacht)

G8 BZM naam en geslacht: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G8.X) in bijlage 12.6.3.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal "Ja." resp. "Nee." (de beantwoording in bijlage 12.6.3.3 is leidend).

5.4.3 Overig (BZM naam en geslacht)

O41 BZM naam en geslacht: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het 'reguliere verloop' (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC's) de wijze waarop de module *naam en geslacht* wordt uitgevoerd in schermabeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC021 wijzigen naam en/of geslacht.
- ~ KTC022 behandelen verzoek verklaring van verscheidenheid van familienamen.
- ~ KTC023 registreren akte van naamskeuze.

O42 BZM naam en geslacht: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *naam en geslacht* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.4) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermabeeldingen.

5.5 BZM documenten en verzoeken

5.5.1 Basisfunctionaliteit (BZM documenten en verzoeken)

E18 BZM documenten en verzoeken: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *documenten en verzoeken* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogenoeten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC031 uitgeven document.
- ~ KUC032 behandelen verzoek verstrekingsbeperking.
- ~ KUC033 registreren gezagsverhouding.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende *keten test cases* (KTC's) en *business object modellen* (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S5 BZM documenten en verzoeken: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.4.1 resp. 12.6.4.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke

wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).

- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja, ...” (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders “Nee, ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja ...” (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders “Nee ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.5.2 Specifieke functionaliteit (BZM documenten en verzoeken)

G9 BZM documenten en verzoeken: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G9.X) in bijlage 12.6.4.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.4.3 is leidend).

5.5.3 Overig (BZM documenten en verzoeken)

O43 BZM documenten en verzoeken: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het ‘reguliere verloop’ (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC’s) de wijze waarop de module *documenten en verzoeken* wordt uitgevoerd in schermabeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC031 uitgeven document.
- ~ KTC032 behandelen verzoek verstrekkingbeperking.
- ~ KTC033 registreren gezagsverhouding.

O44 BZM documenten en verzoeken: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *documenten en verzoeken* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.5) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermabeeldingen.

5.6 BZM huwelijk en partnerschap

5.6.1 Basisfunctionaliteit (BZM huwelijk en partnerschap)t

E19 BZM huwelijk en partnerschap: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *huwelijk en partnerschap* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC’s (zoge-

heten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC041 registreren huwelijk of partnerschap voorbereiding.
- ~ KUC042 registreren huwelijk of partnerschap.
- ~ KUC043 ontbinden huwelijk of partnerschap.
- ~ KUC044 omzetten partnerschap naar huwelijk.
- ~ KUC045 verbeteren huwelijk of partnerschap.
- ~ KUC046 ongedaan maken nietig verklaring.
- ~ KUC047 behandelen verzoek verklaring huwelijksbevoegdheid.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S6 BZM huwelijk en partnerschap: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.5.1 resp. 12.6.5.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).
- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja, ..." (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders "Nee, ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja ..." (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders "Nee ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.6.2 Specifieke functionaliteit (BZM huwelijk en partnerschap)

G10 BZM huwelijk en partnerschap: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G10.X) in bijlage 12.6.5.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal "Ja." resp. "Nee." (de beantwoording in bijlage 12.6.5.3 is leidend).

5.6.3 Overig (BZM huwelijk en partnerschap)

O45 BZM huwelijk en partnerschap: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het 'reguliere verloop' (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC's) de wijze waarop de module *huwelijk en partnerschap* wordt uitgevoerd in schermabeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC041 registreren huwelijk of partnerschap voorbereiding.
- ~ KTC042 registreren huwelijk of partnerschap.
- ~ KTC043 ontbinden huwelijk of partnerschap.
- ~ KTC044 omzetten partnerschap naar huwelijk.
- ~ KTC045 verbeteren huwelijk of partnerschap.
- ~ KTC046 ongedaan maken nietig verklaring.
- ~ KTC047 behandelen verzoek verklaring huwelijksbevoegdheid.

O46 BZM huwelijk en partnerschap: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *huwelijk en partnerschap* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.6) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermabeeldingen.

5.7 BZM migratie

5.7.1 Basisfunctionaliteit (BZM migratie)

E20 BZM migratie: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *migratie* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogeneten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC051 registreren verhuizing binnen Nederland.
- ~ KUC052 registreren verhuizing naar Nederland.
- ~ KUC053 registreren verhuizing vanuit Nederland.
- ~ KUC054 opschorten ingezetene.
- ~ KUC055 corrigeren adres.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S7 BZM migratie: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.6.1 resp. 12.6.6.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en

meldingregels *wel* worden ondersteund).

- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja.”, anders “Nee ...” (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).
- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja, ...” (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders “Nee, ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja ...” (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders “Nee ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.7.2 Specifieke functionaliteit (BZM migratie)

G11 BZM migratie: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G11.X) in bijlage 12.6.6.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.6.3 is leidend).

5.7.3 Overig (BZM migratie)

O47 BZM migratie: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het ‘reguliere verloop’ (basic flow) van de onderstaande *keten test cases* (KTC’s) de wijze waarop de module *migratie* wordt uitgevoerd in schermabeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC051 registreren verhuizing binnen Nederland.
- ~ KTC052 registreren verhuizing naar Nederland.
- ~ KTC053 registreren verhuizing vanuit Nederland.
- ~ KTC054 opschorten ingezetene.
- ~ KTC055 corrigeren adres.

O48 BZM migratie: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *migratie* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.7) relevant is. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:

- ~ Eventuele specifieke ondersteuning door het BZM-systeem voor de registratie van een verhuizing van twee personen vanaf verschillende adressen naar één (nieuw) adres.
- ~ Eventuele specifieke ondersteuning door het BZM-systeem voor de registratie van een verhuizing

van meerdere personen die op *verschillende data* verhuizen naar hetzelfde adres.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

5.8 BZM nationaliteit

5.8.1 Basisfunctionaliteit (BZM nationaliteit)

E21 BZM nationaliteit: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *nationaliteit* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogenoeten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC061 registreren verzoek verkrijgen Nederlandse nationaliteit.
- ~ KUC062 registreren nationaliteit persoon.
- ~ KUC063 registreren beëindiging nationaliteit.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S8 BZM nationaliteit: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.7.1 resp. 12.6.7.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).
- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja, ..." (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders "Nee, ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja ..." (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders "Nee ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.8.2 Specifieke functionaliteit (BZM nationaliteit)

G12 BZM nationaliteit: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G12.X) in bijlage 12.6.7.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal "Ja." resp. "Nee." (de beantwoording in bijlage 12.6.7.3 is leidend).

5.8.3 Overig (BZM nationaliteit)

O49 BZM nationaliteit: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het 'reguliere verloop' (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC's) de wijze waarop de module *nationaliteit* wordt uitgevoerd in schermabeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC061 registreren verzoek verkrijgen Nederlandse nationaliteit.
- ~ KTC062 registreren nationaliteit persoon.
- ~ KTC063 registreren beëindiging nationaliteit.

O50 BZM nationaliteit: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *nationaliteit* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.8) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermabeeldingen.

5.9 BZM reisdocumenten

5.9.1 Basisfunctionaliteit (BZM reisdocumenten)

E22 BZM reisdocumenten: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *reisdocumenten* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogeneten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC071 uitgifte reisdocumenten.
- ~ KUC072 inname reisdocument.
- ~ KUC073 registreren vermissing reisdocument.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende *keten test cases* (KTC's) en *business object modellen* (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S9 BZM reisdocumenten: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.8.1 resp. 12.6.8.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en

meldingregels *wel* worden ondersteund).

- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja.”, anders “Nee ...” (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).
- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja, ...” (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders “Nee, ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja ...” (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders “Nee ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.9.2 Specifieke functionaliteit (BZM reisdocumenten)

G13 BZM reisdocumenten: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G13.X) in bijlage 12.6.8.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.8.3 is leidend).

5.9.3 Overig (BZM reisdocumenten)

O51 BZM reisdocumenten: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het ‘reguliere verloop’ (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC’s) de wijze waarop de module *reisdocumenten* wordt uitgevoerd in schermabeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC071 uitgifte reisdocumenten.
- ~ KTC072 inname reisdocument.
- ~ KTC073 registreren vermissing reisdocument.

O52 BZM reisdocumenten: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *reisdocumenten* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening in het kader van de onderhavige paragraaf (5.9) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermabeeldingen.

5.10 BZM rijbewijzen

5.10.1 Basisfunctionaliteit (BZM rijbewijzen)

E23 BZM rijbewijzen: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *rijbewijzen* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogenoeten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC081 uitgifte rijbewijs.
- ~ KUC082 onderhouden rijbewijs.
- ~ KUC083 inname rijbewijs.
- ~ KUC084 registreren vermissing rijbewijs.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S10 BZM rijbewijzen: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.9.1 resp. 12.6.9.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).
- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja, ..." (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders "Nee, ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja ..." (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders "Nee ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.10.2 Specifieke functionaliteit (BZM rijbewijzen)

G14 BZM rijbewijzen: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G14.X) in bijlage 12.6.9.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder

van de vragen (a, b, c) het aantal maal "Ja." resp. "Nee." (de beantwoording in bijlage 12.6.9.3 is leidend).

5.10.3 Overig (BZM rijbewijzen)

O53 BZM rijbewijzen: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het 'reguliere verloop' (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC's) de wijze waarop de module *rijbewijzen* wordt uitgevoerd in schermabeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC081 uitgifte rijbewijs.
- ~ KTC082 onderhouden rijbewijs.
- ~ KTC083 inname rijbewijs.
- ~ KTC084 registreren vermissing rijbewijs.

O54 BZM rijbewijzen: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *rijbewijzen* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening in het kader van de onderhavige paragraaf (5.10) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermabeeldingen.

5.11 BZM overlijden

5.11.1 Basisfunctionaliteit (BZM overlijden)

E24 BZM overlijden: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *overlijden* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogeneten 'specialisaties', zie onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC091 registreren overlijden.
- ~ KUC092 verbeteren overlijden.
- ~ KUC093 registreren levenloos geboren kind.
- ~ KUC094 behandelen verzoek opgravingsverlof.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S11 BZM overlijden: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.10.1 resp. 12.6.10.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in

alle betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja.”, anders “Nee ...” (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).

- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja, ...” (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders “Nee, ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja ...” (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders “Nee ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.11.2 Specifieke functionaliteit (BZM overlijden)

G15 BZM overlijden: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G15.X) in bijlage 12.6.10.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.10.3 is leidend).

5.11.3 Overig (BZM overlijden)

O55 BZM overlijden: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het ‘reguliere verloop’ (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC’s) de wijze waarop de module *overlijden* wordt uitgevoerd in schermafbeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC091 registreren overlijden.
- ~ KTC092 verbeteren overlijden.
- ~ KTC093 registreren levenloos geboren kind.
- ~ KTC094 behandelen verzoek opgravingsverlof.

O56 BZM overlijden: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *overlijden* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.11) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

5.12 BZM verkiezingen

5.12.1 Basisfunctionaliteit (BZM verkiezingen)

E25 BZM verkiezingen: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. het onderdeel *registreren kiesrecht* van de module *verkiezingen* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogenoeten 'specialisaties', zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC131 registreren kiesrecht.
- ~ [KUC132 onderhouden kiesdistricten en -bureaus.]
- ~ [KUC133 registreren nieuwe verkiezing.]
- ~ [KUC134 verwerken verkiezingsuitslag.]

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S12 [BZM verkiezingen: additionele functionaliteit (keten use cases)]

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de overige onderdelen (alle met uitzondering van *registreren kiesrecht*) van de module *verkiezingen* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogenoeten 'specialisaties', zie onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC132 onderhouden kiesdistricten en -bureaus.
- ~ KUC133 registreren nieuwe verkiezing.
- ~ KUC134 verwerken verkiezingsuitslag.

NB: Deze wens omvat dus ook:

- ~ Alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt.
- ~ Alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S13 BZM verkiezingen: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.11.1 resp. 12.6.11.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).
- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke*

functionaliteiten zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja, ...” (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders “Nee, ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).

- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja ...” (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders “Nee ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.12.2 Specifieke functionaliteit (BZM verkiezingen)

G16 BZM verkiezingen: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G16.X) in bijlage 12.6.11.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.11.3 is leidend).

5.12.3 Overig (BZM verkiezingen)

O57 BZM verkiezingen: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het ‘reguliere verloop’ (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC’s) de wijze waarop de module *verkiezingen* wordt uitgevoerd in schermafbeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC131 registreren kiesrecht.
- ~ KTC132 onderhouden kiesdistricten en bureaus (indien van toepassing).
- ~ KTC133 registreren nieuwe verkiezing (indien van toepassing).
- ~ KTC134 verwerken verkiezingsuitslag (indien van toepassing).

O58 BZM verkiezingen: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *verkiezingen* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.12) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

5.13 BZM onderzoek

5.13.1 Basisfunctionaliteit (BZM onderzoek)

E26 BZM onderzoek: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *onderzoek* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC’s (zogenoeten ‘specialisaties’, zie de onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het ‘reguliere verloop’ (basic

flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

- ~ KUC111 behandelen onderzoek.
- ~ MUC115 raadplegen ontvangen BRP-berichten.¹⁰

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S14 BZM onderzoek: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

- ~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.12.1 resp. 12.6.12.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).
- ~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).
- ~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke functionaliteiten* zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja, ..." (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders "Nee, ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).
- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja ..." (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders "Nee ..." (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.13.2 Specifieke functionaliteit (BZM onderzoek)

G17 BZM onderzoek: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G17.X) in bijlage 12.6.12.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal "Ja." resp. "Nee." (de beantwoording in bijlage 12.6.12.3 is leidend).

¹⁰ In het use case model is bij wijze van uitzondering naast keten use case KUC111 behandelen onderzoek ook een 'applicatie use case' MUC115 raadplegen ontvangen BRP-berichten opgenomen. In tegenstelling tot de KUC's beschrijft deze niet het gedrag van de 'keten' (dus van het BZM-systeem en de centrale voorzieningen van de BRP gezamenlijk), maar specifiek van het BZM-systeem. Dit om expliciet duidelijk te maken dat er binnen het BZM-systeem functionaliteit aanwezig moet zijn om meldingen die vanuit de BRP worden ontvangen te kunnen inzien. De bijbehorende test case (vgl. KTC) is MTC 115 raadplegen ontvangen BRP-berichten.

5.13.3 Overig (BZM onderzoek)

O59 BZM onderzoek: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het 'reguliere verloop' (basic flow) van de onderstaande *keten test cases* (KTC's) de wijze waarop de module *onderzoek* wordt uitgevoerd in schermabeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

~ KTC111 behandelen onderzoek.

O60 BZM onderzoek: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *onderzoek* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.12) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermabeeldingen.

5.14 BZM overig

5.14.1 Basisfunctionaliteit (BZM overig)

E27 BZM overig: basisfunctionaliteit (keten use cases)

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. de module *overig* ten minste conform de specificaties zoals die beschikbaar zijn in bijlage 12.7. D.w.z. dat het BZM-systeem zodanige functionaliteit biedt dat het ten minste in staat is om alle betreffende individuele *keten use cases* of KUC's (zogenoeten 'specialisaties', zie onderstaande opsomming) correct te doorlopen, zowel voor het 'reguliere verloop' (basic flow) als voor elk 'alternatief verloop' (alternative flow).

~ KUC101 verbeteren overige persoonsgegevens.

~ KUC102 registreren brondocument.

NB: Deze eis omvat dus ook alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt, alsmede alle bijbehorende keten test cases (KTC's) en business object modellen (ook van alle eventuele andere KUC's waarnaar in bovenstaande KUC's verwezen wordt).

S15 BZM overig: basisfunctionaliteit (bedrijfs- en meldingregels)

Beantwoord deze wens conform onderstaande instructies (a, b, c, d; vgl. semi-gesloten wensen).

~ **Vraag a:** Geef aan of het BZM-systeem *alle* bedrijfs- en meldingregels zoals opgenomen in bijlage 12.6.13.1 resp. 12.6.13.2 ondersteunt (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke bedrijfs- en meldingregels *wel* worden ondersteund).

~ **Vraag b:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels (voor zover van toepassing in *alle* betreffende keten use cases) gerealiseerd worden o.b.v. *lokale controle* in het BZM-systeem (in tegenstelling tot controle tegen de *centrale* bedrijfs- en meldingregels van de BRP). Indien dit *volledig* het geval is, antwoord "Ja.", anders "Nee ..." (incl. toelichting welke ondersteunde bedrijfs- en meldingregels *wel* o.b.v. lokale controle in het BZM-systeem worden gerealiseerd en op welke wijze dit bijdraagt aan de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem).

~ **Vraag c:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels gerealiseerd zijn d.m.v. *generieke*

functionaliteiten zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4) van dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja, ...” (incl. toelichting welke generieke functionaliteit(en) het betreft), anders “Nee, ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en welke generieke functionaliteit(en) het betreft).

- ~ **Vraag d:** Geef aan of *alle* ondersteunde bedrijfs- en meldingregels volledig d.m.v. *zero coding* (dus zonder dat daar geavanceerde programmeerkennis zoals van programmeertalen, scripting, SQL, etc. voor nodig is) *configureerbaar* zijn zoals door Aanbestedende Dienst beschreven in (met name hoofdstuk 4 van) dit PvE. Indien dit *volledig* het geval is, antwoord “Ja ...” (incl. toelichting in hoeverre dit door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden), anders “Nee ...” (incl. toelichting in hoeverre dit *wel* het geval is en door functioneel beheerders van Aanbestedende dienst zelf gedaan zou kunnen worden).

5.14.2 Specifieke functionaliteit (BZM overig)

G18 BZM overig: specifieke functionaliteit

Beantwoord elke gesloten wens (G18.X) in bijlage 12.6.13.3 zoals aldaar beschreven. Geef ter controle voor ieder van de vragen (a, b, c) het aantal maal “Ja.” resp. “Nee.” (de beantwoording in bijlage 12.6.13.3 is leidend).

5.14.3 Overig (BZM overig)

O61 BZM overig: uitvoering

Beschrijf a.d.h.v. de belangrijkste *gebruikershandelingen* van het ‘reguliere verloop’ (basic flow) van onderstaande *keten test cases* (KTC’s) de wijze waarop de module *overig* wordt uitgevoerd in scherm-afbeeldingen (voor zover mogelijk), incl. toelichting.

- ~ KTC101 verbeteren overige persoonsgegevens.
- ~ KTC102 registreren brondocument.

O62 BZM overig: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele functionaliteit (ten opzichte van de bedrijfs- en meldingenregels en modulespecifieke functionaliteiten zoals beschreven in de betreffende paragraaf in bijlage 12.6) op het gebied van de module *overig* die standaard onderdeel uitmaakt van het BZM-systeem en die naar uw mening i.h.k.v. de onderhavige paragraaf (5.14) relevant is.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. scherm-afbeeldingen.

6 PVE: KOPPELINGEN

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk 6 omvat de eisen en wensen m.b.t. *koppelingen* tussen het BZM-systeem en andere 'ICT-voorzieningen'. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen koppelingen met *landelijke voorzieningen* (§ 6.2) - waaronder de BRP - en koppelingen met *gemeentelijke voorzieningen* (§ 6.3).

NB: Koppelingen hebben altijd twee kanten: de 'stekker' aan de kant van de te koppelen ICT-voorziening (ook wel het *vrouwtje*) en de 'contrastekker' aan de kant van het BZM-systeem (ook wel het *mannetje*). Aangezien de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' de mogelijkheden dienaangaande bepalen, dienen deze in de bijlage te worden toegevoegd. Voor koppelingen geldt bovendien dat het 'vrouwtje' van de productie-/uitwijkomgeving kan afwijken (qua versie, URL, etc.) van de betreffende ontwikkel-, test- en/of acceptatieomgeving(en).

6.2 Koppelingen met landelijke voorzieningen

6.2.1 BRP-koppeling

Bij de ontwikkeling van de BRP, de centrale voorziening die met de BZM's invulling geeft aan de modernisering mGBA, is gekozen voor een iteratieve aanpak, waardoor de exacte specificaties (zoals de koppelvlakbeschrijving, gegevenscatalogus, interfacedefinities en wederzijdse kwaliteitsverwachtingen die uiteindelijk alle onderdeel zullen uitmaken van het Logisch Ontwerp BRP¹¹) pas gereed zijn als de BRP klaar is (naar verwachting medio 2013).

Wegens het ontbreken van de benodigde specificaties wordt deze paragraaf met eisen en wensen t.a.v. de koppeling tussen het BZM-systeem en de BRP in een later stadium ingevuld (wanneer alle benodigde specificaties van de koppeling tussen het BZM-systeem en de BRP door het Programma mGBA beschikbaar zijn gesteld). De benodigde specificaties om t.z.t. invulling te kunnen geven aan deze paragraaf hebben o.a. betrekking op:

- ~ Het definitieve Logisch Ontwerp (LO) van de BRP.
- ~ Het (berichten)verkeer tussen het BZM-systeem en de BRP i.h.k.v. zoeken en raadplegen van gegevens en documenten.
- ~ Het (berichten)verkeer tussen de BRP en het BZM-systeem i.h.k.v. de (pre)validatie tegen de melding- en bedrijfsregels van de BRP. NB: De inhoudelijke / functionele afhandeling van dit berichtenverkeer is hiervoor uitgevraagd (bijvoorbeeld hoe omgaan wordt met prevalidatie).
- ~ Het (berichten)verkeer tussen het BZM-systeem en de BRP n.a.v. de bijhoudingsprocessen (waaronder het doorvoeren van mutaties, het eventueel opslaan van documenten, etc.).
- ~ Het (berichten)verkeer tussen de BRP en het BZM-systeem i.h.k.v. onderzoek en dergelijke.
- ~ Het (berichten)verkeer tussen de BRP en het BZM-systeem i.h.k.v. het kopiëren van gegevens (zgn. 'bijhoudingsgegevens' vanuit het BZM-systeem naar de BRP en eventueel BRP-gegevens vanuit de BRP naar het BZM-systeem / GM+, zie de toelichting in § 2.2.3.1).
NB: het eventueel kopiëren van RSGB-gegevens vanuit de BRP naar (het GM+ van) het BZM-systeem loopt mogelijk (deels) via het gegevensdistributiesysteem (zie de toelichting in § 2.2.3.1).

¹¹ Bron: *Inleiding specificaties burgerzakenmodules - inhoudelijke achtergronden bij - en ontwerpkeuzes in - de specificaties* (Ministerie van BZK / Programma mGBA), V1.0.0 (definitief concept), september 2011.

- ~ Technische aspecten (zoals m.b.t. DigiKoppeling, beveiliging, bevestiging van ‘ontvangst’ van gegevens, wachtrij / queueing voor als de BRP niet beschikbaar is, etc.), incl. de eventuele rol van een bij de gemeente reeds aanwezige ‘broker’ (ESB), gegevensdistributiesysteem, etc.

6.2.2 Overige koppelingen met landelijke voorzieningen

6.2.2.1 Complexere (berichten)koppelingen

S16 Koppeling met COVOG / JUSTIS

Het BZM-systeem integreert op zodanige wijze met COVOG / JUSTIS dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en *zowel lezen als schrijven*). D.w.z. dat het BZM-systeem ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) realtime en volledig geautomatiseerd zowel elektronisch aanvragen in kan dienen bij als alle betreffende gegevens (incl. statusinformatie) kan ontvangen van COVOG / JUSTIS.

Toelichting: Het Centraal Orgaan voor Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG) biedt een webservice waarmee de aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) ingediend kunnen worden en de verklaringen ontvangen kunnen worden. De Justitiële Uitvoeringsdienst Toetsing, Integriteit en Screening (JUSTIS) is op het gebied van integriteit de screeningsautoriteit van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. JUSTIS toetst of personen een voorgeschiedenis hebben die het uitoefenen van een bepaald beroep in de weg staat. Daarnaast toetst JUSTIS of partijen die bepaalde verklaringen, vergunningen en subsidies aanvragen, aan integriteitseisen voldoen.

S17 Koppeling met CRB

Het BZM-systeem integreert op zodanige wijze met CBR dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en *zowel lezen als schrijven*). D.w.z. dat het BZM-systeem ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) realtime en volledig geautomatiseerd alle betreffende gegevens kan ontvangen van en alle betreffende kennisgevingen kan sturen aan het CRB.

Toelichting: Het Centraal Rijbewijzen- en Bromfietscertificatenregister (CRB) is een service die aangeboden wordt door de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en bevat gegevens met betrekking tot de rijbewijzen en bromfietscertificaten van personen. Doel van de koppeling is het bevragen van het CRB en het versturen van kennisgevingen bij aanvragen van rijbewijzen aan het CRB door het BZM-systeem.

S18 Koppeling met DigiMelding

Het BZM-systeem integreert op zodanige wijze met *DigiMelding* dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en *zowel lezen als schrijven*). D.w.z. dat het BZM-systeem ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) realtime en volledig geautomatiseerd alle betreffende berichten rondom meldingen van mogelijke onjuistheden o.b.v. ‘gerede twijfel’ kan verzenden naar en ontvangen van DigiMelding.

S19 Koppeling met ORRA

Contractant committeert zich eraan om, binnen het reguliere onderhoud van het BZM-systeem, binnen [XX] nadat de specificaties van de betreffende koppeling beschikbaar gesteld zijn, een koppeling met ORRA te realiseren conform de betreffende specificaties. Deze koppeling dient zonder (additionele) kosten voor Aanbestedende Dienst opgenomen te worden in het BZM-systeem en als zodanig blijvend te worden ondersteund in alle eventuele nieuwe en verbeterde versies, waaronder (major-

en minor)releases, van (de betreffende elementen van) het BZM-systeem.

Toelichting: De Online Raadpleegbare Reisdocument Administratie (ORRA) wordt op termijn de basisregistratie voor Nederlandse reisdocumenten. De invoering was voorzien in 2011 maar is inmiddels voor onbepaalde tijd uitgesteld. Zodra de ORRA is ingevoerd, zullen de reisdocumentgegevens geen onderdeel meer uitmaken van de BRP; dan moet er kunnen worden gekoppeld met ORRA. Doel van de (toekomstige) koppeling is het ophalen van pasfoto's en reisdocumenten vanuit ORRA, alsmede het genereren en verzenden van meldingen (als er twijfel bestaat over de echtheid van een reisdocument en bij ongeldigverklaring van een reisdocument) naar ORRA door het BZM-systeem.

O63 Complexere (berichten)koppelingen met landelijke voorzieningen (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van elk van de onderstaande koppelingen tussen het BZM-systeem en de betreffende landelijke voorziening:

- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en COVOG / Justis zoals bedoeld in S16 op blz. 70.
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en CRB zoals bedoeld in S17 op blz. 70
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en DigiMelding zoals bedoeld in S18 op blz. 70.

Beschrijf daarbij voor elke koppeling ten minste (voor zover van toepassing):

- ~ Of en zo ja hoe er (indien het betreffende 'vrouwtje' dit ondersteunt) sprake is van gegevensuitwisseling, incl. van welke gegevens en of gebruikers daartoe nog handelingen dienen te verrichten. Maak daarbij indien van toepassing bovendien onderscheid tussen *lezen* uit en *schrijven* in de betreffende voorziening, alsmede tussen *realtime* en *batchgewijs*.
- ~ Of en zo ja hoe de koppeling (indien het betreffende 'vrouwtje' dit ondersteunt) is onderworpen aan autorisaties (rechten en rollen). Beschrijf daarbij bovendien of bij de betreffende voorziening nog ingelogd dient te worden (indien van toepassing) dan wel dat er sprake is van SSO en geef aan of de koppeling (incl. eventuele SSO) volledig werkt vanaf een device dat zich niet in het gemeentenetwerk bevindt (thuiswerkplek, mobiel device, etc.).
- ~ De flexibiliteit (mate van aanpasbaarheid) van de betreffende koppeling, incl. de mate waarin dit middels *configuratie* (paramaters) kan worden gerealiseerd (indien het betreffende 'vrouwtje' dit ondersteunt). Beschrijf daarbij tevens in welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren.

6.2.2.2 Eenvoudige (URL-)koppelingen

S20 Koppeling met BVV

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met BVV dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel *lezen* als *schrijven*). D.w.z. dat gebruikers ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) vanuit de betreffende (gegevensregistratie)schermen op eenvoudige wijze (één muisklik / toets(combinatie)) naar deze voorziening kunnen navigeren.

Toelichting: De Basis Voorziening Vreemdelingen (BVV) is een landelijke webapplicatie van de Vreemdelingendienst voor de administratie van vreemdelingen; betrokken organisaties binnen de keten kunnen hierin persoons- en statusgegevens van vreemdelingen invoeren, onderhouden en raadplegen. De BVV ondersteunt informatie-uitwisseling tussen organisaties binnen de keten, incl. toegang tot een gezamenlijk systeem voor dossierregistratie. Gemeenten kunnen (handmatig) bevestigingen uitvoeren op de BVV. Doel van de koppeling is het bevestigen van de BVV, waarbij gegevens bij voorkeur volledig geautomatiseerd kunnen worden overgenomen uit de BVV in het BZM-systeem. De koppeling is echter afdoende gerealiseerd als vanuit het BZM-systeem

naar de betreffende URL genavigeerd kan worden.

S21 Koppeling met DISCS / EDISON

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met DISCS / EDISON dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel *lezen als schrijven*). D.w.z. dat gebruikers ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) vanuit de betreffende (gegevensregistratie)schermen op eenvoudige wijze (één muisklik / toets(combinatie)) naar deze voorziening kunnen navigeren.

Toelichting: Het Documenten Informatie Systeem inzake Civiele Status (DISCS) bevat voorbeelden (referenties) van buitenlandse openbare akten en gebruikte stempels en handtekeningen van tot legalisatie bevoegde medewerkers. Daarnaast bevat het tactische landeninformatie; dit biedt achtergrondinformatie over de situatie in een land met betrekking tot het verkrijgen en legaliseren van brondocumenten. Doel van de koppeling is het bevragen van deze kennisbank incl. inzien van referentiedocumenten. De koppeling is afdoende gerealiseerd als vanuit het BZM-systeem naar de betreffende URL genavigeerd kan worden.

Toelichting: Edison Travel Documents (kortweg EDISON) is een systeem voor het vaststellen van de authenticiteit van identiteitsdocumenten. Met dit systeem kunnen, middels afbeeldingen en beschrijvingen, de echtheidskenmerken van de meeste (internationale) identiteitsdocumenten worden gecontroleerd. Doel van de koppeling is het bevragen van deze kennisbank incl. inzien van referentiedocumenten. De koppeling is afdoende gerealiseerd als vanuit het BZM-systeem naar de betreffende URL genavigeerd kan worden.

S22 Koppeling met HccH

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met HccH dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel *lezen als schrijven*). D.w.z. dat gebruikers ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) vanuit de betreffende (gegevensregistratie)schermen op eenvoudige wijze (één muisklik / toets(combinatie)) naar deze voorziening kunnen navigeren.

Toelichting: De the Hague Conference on Private International Law (HccH) bevat onder meer voorbeelden (referenties) van zogeheten apostillestempels (om de validiteit daarvan te kunnen controleren). Doel van de koppeling is het bevragen van deze kennisbank incl. inzien van referentiedocumenten. De koppeling is afdoende gerealiseerd als vanuit het BZM-systeem naar de betreffende URL genavigeerd kan worden.

S23 Koppeling met DUO

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met DUO dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel *lezen als schrijven*). D.w.z. dat gebruikers ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) vanuit de betreffende (gegevensregistratie)schermen op eenvoudige wijze (één muisklik / toets(combinatie)) naar deze voorziening kunnen navigeren.

Toelichting: De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) treedt op als diplomabeheerder van bijvoorbeeld inburgeringstoetsen/-diploma's. Doel van de koppeling is het bevragen van het register van DUO (om gegevens m.b.t. een inburgeringstoets en/of inburgeringdiploma - resultaat, niveau, vrijstellingen - te toetsen). De koppeling is afdoende gerealiseerd als vanuit het BZM-systeem naar de betreffende URL genavigeerd kan worden.

S24 Koppeling met ISI

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met ISI dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel *lezen als schrijven*). D.w.z. dat gebruikers ten minste

(doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) vanuit de betreffende (gegevensregistratie)schermen op eenvoudige wijze (één muisklik / toets(combinatie)) naar deze voorziening kunnen navigeren.

Toelichting: Het Informatie Systeem Inburgering (ISI) is het werkbestand waarin op persoonsniveau wordt geregistreerd wat nodig is voor de uitvoering van de Wet Inburgering. Doel van de koppeling is het bevragen van ISI o.b.v. BSN. De koppeling is afdoende gerealiseerd als vanuit het BZM-systeem naar de betreffende URL genavigeerd kan worden.

S25 Koppeling met NHR

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met NHR dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties het betreffende ‘vrouwkje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel *lezen als schrijven*). D.w.z. dat gebruikers ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) vanuit de betreffende (gegevensregistratie)schermen op eenvoudige wijze (één muisklik / toets(combinatie)) naar deze voorziening kunnen navigeren.

Toelichting: In het nationaal handelsregister zijn alle ondernemingen en rechtspersonen in Nederland geregistreerd. Doordat het Nieuwe Handels Register (NHR) onderdeel is van het stelsel van basisregistraties, kan de hele overheid werken met consistente en actuele gegevens van bedrijven en instellingen. Doel van de koppeling is het bevragen van de centrale basisregistratie, waarbij gegevens kunnen worden overgenomen uit het NHR in het BZM-systeem. De koppeling is echter afdoende gerealiseerd als vanuit het BZM-systeem naar de betreffende URL genavigeerd kan worden.

S26 Koppeling met VIS

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met VIS dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties het betreffende ‘vrouwkje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel *lezen als schrijven*). D.w.z. dat gebruikers ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) vanuit de betreffende (gegevensregistratie)schermen op eenvoudige wijze (één muisklik / toets(combinatie)) naar deze voorziening kunnen navigeren.

Toelichting: Het Verificatie Informatie Systeem (VIS) is een informatiesysteem van het Bureau Krediet Registratie (BKR) dat informeert over gestolen en vermiste of anderszins ongeldig verklaarde identiteits- en reisdocumenten uit binnen- en buitenland (zoals paspoorten, visa en de Nederlandse op naam gestelde rijbewijzen). Na het (handmatig) invoeren van documentsoort, documentnummer en land van herkomst signaleert VIS of het betreffende document als ongeldig is aangemerkt. De koppeling is afdoende gerealiseerd als vanuit het BZM-systeem naar de betreffende URL genavigeerd kan worden.

O64 Eenvoudige (URL-)koppelingen met landelijke voorzieningen (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van elk van de onderstaande koppelingen tussen het BZM-systeem en de betreffende landelijke voorziening:

- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en BVV zoals bedoeld in S20 op blz. 71.
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en DISCS / EDISON zoals bedoeld in S21 op blz. 72).
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en HccH zoals bedoeld in S22 op blz. 72.
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en DUO zoals bedoeld in S23 op blz. 72.
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en ISI zoals bedoeld in S24 op blz. 72.
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en NHR zoals bedoeld in S25 op blz. 73.
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en VIS zoals bedoeld in S26 op blz. 73.
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en COVOG / JUSTIS zoals bedoeld in S16 op blz. 70.
- ~ De koppeling tussen het BZM-systeem en CRB zoals bedoeld in S17 op blz. 70.

Beschrijf daarbij voor elke koppeling ten minste (voor zover van toepassing):

- ~ Of en zo ja hoe er (indien het betreffende ‘vrouwkje’ dit ondersteunt) daadwerkelijk sprake is van gegevensuitwisseling, incl. welke gegevens het betreft en of gebruikers daartoe nog handelingen dienen te verrichten (zoals: wordt gelinkt naar de ‘homepage’ en moeten gebruikers daar vervolgens verder zoeken of naar een in de betreffende context relevant element). Maak daarbij indien van toepassing bovendien onderscheid tussen *lezen* uit en *schrijven* in de betreffende voorziening (incl. het meegeven van parameters in de URL), alsmede tussen *realtime* en *batchgewijs*.
- ~ Of en zo ja hoe de koppeling (indien het betreffende ‘vrouwkje’ dit ondersteunt) is onderworpen aan autorisaties (rechten en rollen), bijvoorbeeld dat de koppeling alleen ‘actief’ is als de ingelogde gebruiker daar autorisatie toe heeft. Beschrijf daarbij bovendien of bij de betreffende voorziening nog ingelogd dient te worden (indien van toepassing) dan wel dat er sprake is van SSO en geef aan of de koppeling (incl. eventuele SSO) volledig werkt vanaf een device dat zich niet in het gemeentenetwerk bevindt (thuiswerkplek, mobiel device, etc.).
- ~ De flexibiliteit (mate van aanpasbaarheid) van de betreffende koppeling, incl. de mate waarin dit middels *configuratie* (paramaters) kan worden gerealiseerd (indien het betreffende ‘vrouwkje’ dit ondersteunt). Beschrijf daarbij tevens in welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren.

6.3 Koppelingen met gemeentelijke voorzieningen

Deze paragraaf heeft betrekking op de koppelingen tussen het BZM-systeem en eventuele reeds aanwezige (‘3P’) gemeentelijke voorzieningen. Dergelijke koppelingen vervangen soms de betreffende eigen (‘1P’) functionaliteit van het BZM-systeem. Omdat dit afhangt van de specifieke voorkeuren van en reeds aanwezige voorzieningen bij de betreffende Aanbestedende Dienst (incl. welke ‘vrouwjes’ deze voorzieningen bieden en e.e.a. ingezet gaat worden) dient deze paragraaf dan ook nadrukkelijk als voorbeeld.

Derhalve kan e.e.a. pas ingevuld worden op het moment dat het daadwerkelijke bestek ten behoeve van de aanbesteding voor een gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld. De betreffende eisen en wensen dienen t.z.t dan ook te worden aangepast en/of aangevuld al naar gelang de specifieke voorkeuren van de betreffende Aanbestedende Dienst. Dit kan bijvoorbeeld ook betrekking hebben op additionele koppelingen, zoals met:

- ~ Vingerscanner (t.b.v. module 'reisdocumenten').
- ~ Webformulieren t.b.v. klantintake (i.p.v. de betreffende 1P functionaliteit in § 4.2.3.2).
- ~ Geo-informatiesysteem (GIS-viewer).
- ~ Kantoorautomatisering (zoals MS Word).
- ~ Klantgeleidingssysteem.
- ~ Docudistri / Paspomaat.
- ~ CRIB-applicatie¹².
- ~ Etc.

6.3.1 Zaaksysteem (incl. KCS) / DMS

6.3.1.1 Documentenkoppeling

Deze paragraaf betreft de koppeling tussen het BZM-systeem en een eventueel reeds aanwezig (3P) generiek zaaksysteem (incl. KCS) / documentmanagementsysteem (DMS) t.b.v. *documentopslag* (zogenoeten *documentenkoppeling*). Een dergelijke koppeling vervangt derhalve de eigen (1P) documentopslagfunctionaliteit van het BZM-systeem (zie met name § 4.4). Zoals hiervoor beschreven dient e.e.a. nadrukkelijk als voorbeeld en zal t.z.t. aangepast (of weggelaten) moeten worden al naar gelang de betreffende specifieke voorkeuren en mogelijkheden.

Daarnaast hangen specifieke eisen en wensen mogelijk af van de stappen die KING momenteel neemt om te komen tot een landelijke standaardkoppelvlak, dat gebaseerd is op de CMIS-standaard. Het is de verwachting dat bij koppeling met een reeds aanwezig (3P) zaaksysteem / DMS t.b.v. *documentopslag* deze CMIS-standaard volledig ondersteund dient te worden, in combinatie met StUF-ZKN. Bij voorkeur geschiedt alle interactie tussen het BZM-systeem en een 3P zaaksysteem / DMS realtime, zodat wijzigingen in bijvoorbeeld de vernietigingstermijnen of rechten in het BZM-systeem instantaan doorgevoerd wordt in (de ZTC / het DSP van) het 3P zaaksysteem / DMS.

Dat wil zeggen dat alle relevante metadata moet worden gesynchroniseerd. Zaak- en documenttypen incl. alle betreffende metadata dienen gedefinieerd en onderhouden te worden in de beheeromgeving van het BZM-systeem; zaken, (zaak- en object)dossiers en de bijbehorende en metadata worden in dat geval door het BZM-systeem aangemaakt en onderhouden in (de ZTC / het DSP van) het 3P zaaksysteem / DMS. Daarbij wordt gebruik gemaakt van *overerving*. Ook autorisaties (rechten en rollen) m.b.t. documenten en dossiers worden bij voorkeur gedefinieerd door en in het BZM-systeem. Uitsluitend daartoe in het BZM-systeem geautoriseerde personen (rollen) hebben toegang tot documenten en documentkenmerken (metadata) in het 3P zaaksysteem / DMS (CRUD, incl. zoekacties).

- ~ Het zaaktype i.c.m. het resultaattype en het documenttype bepalen het archiefregime (bewaren / vernietigen) van documenten. Bij voorkeur wordt het archiefregime uitgeoefend op dossierniveau (en niet op documentniveau), doch hier is een aantal uitzonderingen op van toepassing; derhalve is de combinatie met documenttype gemaakt om archivering / vernietiging op documentniveau mogelijk te maken. Bij niet-zaakgerelateerde documenten (bijv. in objectdossiers) wordt het betreffende archiefregime bepaald door het documenttype, eventueel i.c.m. het objecttype.
- ~ Via de zaakidentificatie (zaaknummer) c.q. objectidentificatie (objectnummer) kunnen voor elk document in het betreffende zaak- / objectdossier de bijbehorende zaak- resp. objectgegevens worden 'overgeërfd' (metadata).

¹² In dit PvE is BZM CRIB weggelaten omdat (vrijwel) alle gemeenten voor dit proces een te koppelen applicatie gebruiken. Bovendien wordt CRIB mogelijk landelijk ingericht, waarbij het Rode Kruis de registratie- en verificatietaken gaat overnemen van gemeenten (het zogeheten Veiligheidsberaad zou hiertoe besloten hebben).

Bovenstaande is echter zeer afhankelijk van (de mogelijkheden van) het 3P zaaksysteem / DMS. Ten minste dient het BZM-systeem bij afronden van een zaak de voor archivering relevante metadata als (gedocumenteerd) XML-bestand in het zaakdossier op te kunnen slaan in het 3P zaaksysteem / DMS. Dit omvat ten minste alle t.b.v. auditing relevante zaak-/procesgegevens (grofweg: wie heeft wanneer wat gedaan). Indien autorisaties niet worden gesynchroniseerd, dient het 3P zaaksysteem / DMS zodanig te worden ingericht dat de documenten en dossiers die betrekking hebben op het BZM-systeem uitsluitend toegankelijk zijn vanuit / via het BZM-systeem (dus niet 'rechtstreeks').

S27 Koppeling met [zaaksysteem/DMS]: documentenkoppeling (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert v.w.b. *documentopslag* op dusdanige wijze met het [zaaksysteem/DMS] van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en *zowel lezen als schrijven*).

O65 Koppeling met [zaaksysteem/DMS]: documentenkoppeling (beheer)

Beschrijf de mate van *integratie* m.b.t. het *beheer* van het BZM-systeem en het [zaaksysteem/DMS] van Aanbestedende Dienst als bedoeld in S27 op blz. 76 t.a.v. (de inrichting van) documentopslag, gezien vanuit de functioneel beheerder. Beschrijf daarbij ten minste in hoeverre en op welke wijze sprake is van *volledig enkelvoudig beheer* van het BZM-systeem en het [zaaksysteem/DMS] d.m.v. de beheeromgeving van het BZM-systeem, incl. de inrichting van documentopslag in het [zaaksysteem/DMS]. Beschrijf in dat kader expliciet wat er daartoe in het BZM-systeem resp. het [zaaksysteem/DMS] dient te worden ingericht, incl. de (on)mogelijkheid om buiten de beheeromgeving van het BZM-systeem om de inrichting van het [zaaksysteem/DMS] v.w.b. documentopslag aan te passen.

Indien geen sprake is van *volledig enkelvoudig beheer*, beschrijf hoe de inrichting van beide systemen gelijk wordt getrokken en welke beheertaken dubbel moeten worden uitgevoerd. Ga daarbij ten minste in op de synchronisatie tussen de beheeromgeving van het BZM-systeem en (de ZTC / het DSP van) het [zaaksysteem/DMS], incl. alle metadata (zoals 'zaaktypekenmerken' en bijbehorende zaak-, dossier- en proceskenmerken), incl. bijbehorende autorisaties (rechten en rollen).

Beschrijf voor elk van beide gevallen ten minste wat er precies wanneer en hoe wordt uitgewisseld tussen het [zaaksysteem/DMS], op wiens initiatief (het BZM-systeem resp. het [zaaksysteem/DMS]) en naar welke kant (van resp. naar het BZM-systeem). Beschrijf daarbij ook of veranderingen in (de configuratie van) het BZM-systeem realtime doorwerken in het [zaaksysteem / DMS] en vice versa, incl. of daarbij validaties (van het BZM-systeem resp. het [zaaksysteem/DMS]) t.b.v. de integriteit van zaaktypeconfiguraties en andere inrichtingen actief zijn en zo ja welke.

Maak daarbij steeds onderscheid tussen metadata per zaak-/objecttype en per zaak/object, incl. eventuele *overerving* daarvan. Beschrijf ten slotte of alle metadata per zaak-/objecttype (incl. zaak-/objecttypekenmerken en bijbehorende zaak-/object-, dossier-, document- en evt. proceskenmerken) incl. de bijbehorende autorisaties in het BZM-systeem en/of in het [zaaksysteem/DMS] worden opgeslagen en op welke wijze (bijvoorbeeld in de 'vrij velden' van de metadata per document).

6.3.1.2 Transactie-/statuskoppeling

S28 Koppeling met zaaksysteem (incl. KCS): transactie-/statuskoppeling (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert v.w.b. de uitwisseling van *transactie-* en *statusgegevens* op dusdanige wijze met het *zaaksysteem* van Aanbestedende Dienst als bedoeld in S27 op blz. 76 dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en *zowel lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX]]].

6.3.2 Sjabloontoepassing

S29 Koppeling met sjabloontoepassing (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met de *sjabloontoepassing* van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *real-time* en *zowel lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX]]].

6.3.3 Agenda- / afsprakensysteem

S30 Koppeling met agenda- / afsprakensysteem (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met het *agenda- / afsprakensysteem* van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en *zowel lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX]]].

6.3.4 Gegevensdistributiesysteem

S31 Koppeling met gegevensdistributiesysteem (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met het *gegevensdistributiesysteem* van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en *zowel lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX]]].

6.3.5 BAG-systeem

S32 Koppeling met BAG-systeem (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met het *BAG-systeem* van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *real-time* en *zowel lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX]]].

in bijlage [XX]]].

Toelichting: Zoals beschreven in § 2.2.3.1 wordt hier bewust in het midden gelaten of, en zo ja hoe, BAG-gegevens al dan niet naar (het GM+ van) het BZM-systeem gerepliceerd worden dan wel op het moment dat ze nodig zijn uit het BAG-systeem worden ‘opgehaald’, bijvoorbeeld via een rechtstreekse koppeling of via het gegevensdistributiesysteem (zie § 6.3.4).

6.3.6 Kassasysteem

S33 Koppeling met kassasysteem (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met het *kassasysteem* van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *real-time* en zowel *lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX]]].

6.3.7 Financieel systeem

S34 Koppeling met financieel systeem (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met het *financiële systeem* van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *real-time* en zowel *lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX]]].

6.3.8 (Management)rapportage- / BI-tooling

S35 Koppeling met (management)rapportage- / BI-tooling (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met de *(management)rapportage- / BI-tooling* van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel *lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX]]].

6.3.9 Directory server

S36 Koppeling met directory server (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met de *directory server* van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende ‘vrouwtje’ in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *real-time* en zowel *lezen als schrijven*).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX]]].

6.3.10 Paspoortlezer

S37 Koppeling met paspoortlezer (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met de paspoortlezer van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *real-time* en zowel lezen als schrijven).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] [aandachtspunten o.b.v. de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX]]].

Toelichting: Accurate registratie is een van de belangrijkste doelstelling van de modernisering GBA. Bij de meeste processen is vaststelling van de identiteit noodzakelijk; bewuste en onbewuste fouten tijdens het invoeren van persoonsgegevens en toegangsrechten dienen derhalve te worden vermeden. Paspoortlezers kunnen hieraan bijdragen. Elk reisdocument heeft een zogeheten 'machine readable zone' (MRZ); paspoortlezers gebruiken deze om de gegevens vanaf het paspoort te lezen. Sommige paspoortlezers kunnen niet alleen gegevens opslaan zoals naam, geboortedatum, vervaldatum, paspoortnummer en nationaliteit maar ook pasfoto's; deze pasfoto's kunnen direct gekoppeld worden aan de gegevens in AEOS.

6.3.11 Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS)

S38 Koppeling met RAAS (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met het RAAS van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *realtime* en zowel lezen als schrijven).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd] zowel aanvragen en uitreikingsgegevens (BSN, reisdocumentnummer en datum uitreiking) m.b.t. reisdocumenten als aangiften van vermissing m.b.t. reisdocumenten door het BZM-systeem naar het RAAS gestuurd kunnen worden en statusinformatie m.b.t. de vervaardiging van reisdocumenten van het RAAS door het BZM-systeem ontvangen kunnen worden.]

Toelichting: In het Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS) worden onder andere pasfoto's, handtekeningen en vingerafdrukken opgeslagen. Deze worden handmatig in het RAAS ingegeven. Door het BZM-systeem worden de aanvragen voor reisdocumenten gegenereerd en aan het RAAS verzonden. Doel van de koppeling is het verzenden van aanvragen en uitreikingsgegevens met betrekking tot reisdocumenten, alsmede aangiften m.b.t. vermissing van reisdocumenten, door het BZM-systeem naar het RAAS. Hiertoe dient een technische koppeling gerealiseerd te worden middels het genereren van een uitwisselbestand. Daarnaast dient de koppeling om statusinformatie m.b.t. de afhandeling door de producent uit het RAAS te ontvangen.

6.3.12 Ondersteunende Software Verkiezingen (OSV)

S39 Koppeling met OSV (basisfunctionaliteit)

Het BZM-systeem integreert op dusdanige wijze met de OSV-applicatie van Aanbestedende Dienst ([merk, type, versie]) dat *alle* functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende 'vrouwtje' in bijlage [XX] volledig worden ondersteund (voor zover van toepassing *real-*

time en zowel lezen als schrijven).

[D.w.z. dat ten minste (doch niet noodzakelijkerwijs uitsluitend) [voor zover van toepassing realtime en volledig geautomatiseerd]:

- ~ Gegevens m.b.t. politieke partijen (zowel voor de aangeleverde kandidatenlijst als de ondersteuningsverklaringen per partij) vanuit OSV ingelezen kunnen worden in het BZM-systeem.
- ~ Gegevens over verkiezingsuitslagen (die o.b.v. de processen-verbaal zijn ingevoerd in OSV) vanuit OSV ingelezen kunnen worden in het BZM-systeem. Dit betreft ten minste:
 - Het aantal uitgebrachte stemmen (totaal, per partij en per kandidaat).
 - Het aantal ongeldige stemmen.
 - Het aantal blanco stemmen.]

Toelichting: Ondersteunende Software Verkiezingen (OSV) is een applicatie van de Kiesraad, die aan gemeenten ter beschikking wordt gesteld voor de organisatorische kant van verkiezingen en referenda (onderhouden van partijen/kieslijsten, registreren van verkiezingsuitslagen, etc.); niet elke gemeente maakt echter gebruik van deze applicatie. Doel van de koppeling is het inlezen van gegevens uit OSV (o.b.v. exportbestanden in XML-formaat) in het BZM-systeem. Het gegevensmodel van OSV is gedocumenteerd ¹³ en kan gebruikt worden om een importfunctie te definiëren.

6.3.13 Overig (koppelingen met gemeentelijke voorzieningen)

O66 Koppelingen met gemeentelijke voorzieningen (algemeen)

Beschrijf de functionaliteit van de koppelingen tussen het BZM-systeem en elk van de onderstaande gemeentelijke voorzieningen:

- ~ Het [zaaksysteem/DMS] (documentenkoppeling) zoals bedoeld in S27 op blz. 76.
- ~ Het zaaksysteem (transactie-/statuskoppeling) zoals bedoeld in S28 op blz. 76.
- ~ De sjabloontoepassing zoals bedoeld in S29 op blz. 77.
- ~ Het agenda- / afsprakensysteem zoals bedoeld in S30 op blz. 77.
- ~ Het gegevensdistributiesysteem zoals bedoeld in S31 op blz. 77.
- ~ Het BAG-systeem zoals bedoeld in S32 op blz. 77.
- ~ Het kassasysteem zoals bedoeld in S33 op blz. 78.
- ~ Het financiële systeem zoals bedoeld in S34 op blz. 78.
- ~ De (management)rapportage- / BI-tooling zoals bedoeld in S35 op blz. 78.
- ~ De directory server zoals bedoeld in S36 op blz. 78.
- ~ De paspoortlezer zoals bedoeld in S37 op blz. 79.
- ~ Het RAAS zoals bedoeld in S38 op blz. 79.
- ~ OSV zoals bedoeld in S39 op blz. 79.
- ~ [Eventuele overige koppelingen]

Beschrijf daarbij voor elke koppeling ten minste (voor zover van toepassing):

- ~ Of en zo ja hoe er (indien het betreffende 'vrouwtje' dit ondersteunt) sprake is van gegevensuitwisseling, incl. van welke gegevens en of gebruikers daartoe nog handelingen dienen te verrichten. Maak daarbij indien van toepassing bovendien onderscheid tussen *lezen* uit en *schrijven* in de betreffende voorziening, alsmede tussen *realtime* en *batchgewijs* (incl. oplossen van conflicten).
- ~ Of en zo ja hoe de koppeling (indien het betreffende 'vrouwtje' dit ondersteunt) is onderworpen aan autorisaties (rechten en rollen). Beschrijf daarbij bovendien of bij de betreffende voorziening nog ingelogd dient te worden (indien van toepassing) dan wel dat er sprake is van SSO en geef

¹³ Zie *Gedetailleerde specificatie Ondersteunende Software Verkiezingen (OSV)* van de Kiesraad (V1.4.3, d.d. 31 januari 2012) op http://www.kiesraad.nl/sites/default/files/Specificatie_OSV_1.4.3.pdf.

aan of de koppeling (incl. eventuele SSO) volledig werkt vanaf een device dat zich niet in het gemeentenetwerk bevindt (thuiswerkplek, mobiel device, etc.).

- ~ De flexibiliteit (mate van aanpasbaarheid) van de betreffende koppeling, incl. de mate waarin dit middels *configuratie* (paramaters) kan worden gerealiseerd (indien het betreffende ‘vrouwkje’ dit ondersteunt). Beschrijf daarbij tevens in welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren.

6.4 Overig (koppelingen)

O67 Overige koppelingen (landelijke en gemeentelijke voorzieningen)

Geef een uitputtende opsomming van alle eventuele overige koppelingen met *specifieke landelijke en gemeentelijke voorzieningen* (ten opzichte van de al in hoofdstuk 6 benoemde koppelingen) die met het BZM-systeem worden meegeleverd. Geef daarbij steeds aan op welke specifieke voorziening(en) een koppeling betrekking heeft, o.v.v. de ondersteunde versie(s) van de betreffende ‘vrouwjes’ en de functionaliteiten van de betreffende koppeling. Maak daarbij indien van toepassing onderscheid tussen *lezen uit* en *schrijven* in de betreffende voorziening(en), alsmede tussen *realtime* en *batchgewijs*.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is.

O68 Koppelingen: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele *overige* standaardfunctionaliteit van het BZM-systeem die naar uw mening i.h.k.v. hoofdstuk 6 relevant zijn. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:

- ~ Of en zo ja hoe de *test- resp. acceptatieomgeving* van het BZM-systeem ondersteuning bieden m.b.t. het testen van koppelingen waarvan het ‘vrouwje’ geen specifieke test- en/of acceptatieomgeving biedt (bijvoorbeeld middels zogeheten ‘stubs’).
- ~ Eventuele meegeleverde *standaardrapportages*, -catalogs, -universes, -datamarts, -views, -cubes, etc. i.h.k.v. de koppeling met de (management)rapportage- / BI-tooling als bedoeld in S35 op blz. 78.
- ~ Eventuele meegeleverde, gedocumenteerde *generieke koppelvlakken* (incl. toelichting) zoals webservices / API’s, technologieadapters (zoals FTP, SMTP, HTTP, WUS, WS-*, ebMS, COM+, JMS, databasekoppelingen, etc.) en dergelijke. Geef in dat kader ten minste een uitputtende opsomming van de API’s met het BZM-systeem meegeleverde, gedocumenteerde API’s (zie E46 op blz 102), incl. beschrijving, en maak daarbij steeds onderscheid tussen technische en functionele aspecten.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct ‘off-the-shelf’ beschikbaar is.

7 PVE: BEVEILIGING

7.1 Inleiding

Dit hoofdstuk 7 bevat wensen en eisen t.a.v. de functionaliteiten van het BZM-systeem m.b.t. *beveiliging*. In § 7.2 wordt de betreffende *basisfunctionaliteit* beschreven, oftewel de functionaliteiten die het BZM-systeem ten minste dient te bieden m.b.t. beveiliging. De daaropvolgende paragrafen bevatten achtereenvolgens de wensen en eisen t.a.v. de functionaliteit van het BZM-systeem met betrekking tot:

- ~ Authenticatie en autorisatie (incl. rechten en rollen, § 7.3)
- ~ Auditing / logging (incl. protocollering, § 7.4)
- ~ Technische beveiliging (§ 7.5)
- ~ Overige functionaliteiten m.b.t. beveiliging (§ 7.6)

7.2 Basisfunctionaliteit

E28 Beveiliging: wet- en regelgeving

Het BZM-systeem functioneert v.w.b. aspecten van *beveiliging* volledig i.o.m. alle betreffende wet- en regelgeving.

Contractant verleent kosteloos medewerking aan eventuele beveiligingstests/-audits (ten minste jaarlijks), door één of meer daartoe gespecialiseerde onafhankelijke derde partijen. Eventuele vergoedingen aan dergelijke derde partijen in dat kader worden door Aanbestedende Dienst gedragen. Deze beveiligingstests/-audits kunnen naast de wettelijk vereiste audits onder meer hackerstests [en tests m.b.t. de beveiliging van de onderdelen van het BZM-systeem waar klanten mee in aanraking komen (zoals m.b.t. cross-site scripting en serverside scripts)] omvatten, alsmede data- en communicatiebeveiliging (incl. encryptie, certificaten, etc.) en dergelijke.

Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van het BZM-systeem (als onderdeel van het onderhoud) en zonodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht. Eventuele kosten die gemoeid zijn met het verhelpen van dergelijke tekortkomingen, zijn voor rekening van Contractant (als onderdeel van de onderhoudskosten).

Contractant garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van het BZM-systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging, zie E47 op blz. 103) zodanig dat het BZM-systeem 'meegroeit' met alle ontwikkelingen op het gebied van de betreffende wet- en regelgeving. D.w.z. zeggen dat Contractant garandeert dat het BZM-systeem v.w.b. aspecten van beveiliging volledig i.o.m. alle betreffende wet- en regelgeving blijft functioneren en zich eraan conformeert om het BZM-systeem binnen [XX] dienovereenkomstig aan te passen (middels een nieuwe of verbeterde versie van het BZM-systeem) zodra de betreffende wet- en regelgeving verandert.

E29 Beveiliging: basisfunctionaliteit

Het BZM-systeem biedt m.b.t. *beveiliging* ten minste (doch, indien noodzakelijk om te voldoen aan E28 op blz. 82, niet uitsluitend) afdoende functionaliteit met betrekking tot:

- ~ **Authenticatie en autorisatie (incl. doelbinding en functiescheiding¹⁴)**
Het BZM-systeem biedt zodanige functionaliteit m.b.t. *authenticatie en autorisatie* (incl. doelbinding

¹⁴ *Functiescheiding* wil zeggen dat de ambtenaar die de verwerking van een mutatie in de BRP uitvoert een andere is dan degene die de inhoudelijke toetsing van de daaraan ten grondslag liggende aanvraag heeft verricht.

en functiescheiding), zowel voor gebruikers als voor applicaties, dat alle functionaliteiten van en gegevens in (c.q. te benaderen via) het BZM zodanig aan autorisaties onderworpen zijn dat ten minste kan worden voldaan aan E28 op blz. 82 (CRUD op attribuutniveau).

~ **Auditing/logging (incl. protocollering)**

Het BZM-systeem biedt zodanige functionaliteit m.b.t. *auditing/logging* (incl. protocollering) dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe - door zowel door gebruikers als applicaties - d.m.v. logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd) dat ten minste kan worden voldaan aan E28 op blz. 82.

~ **Technische beveiliging (incl. integriteit, back-up & herstel, uitwijk, etc.)**

Het BZM-systeem biedt zodanige functionaliteit m.b.t. *technische beveiliging* (waaronder ten minste integriteit, back-up & herstel en uitwijk) dat de continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) het BZM-systeem zodanig gewaarborgd is dat ten minste kan worden voldaan aan E28 op blz. 82.

7.3 Authenticatie en autorisatie

S40 Authenticatie en SSO

Authenticatie van medewerkers van Aanbestedende Dienst t.b.v. het BZM-systeem verloopt via de directory server van Aanbestedende Dienst (zie S36 op blz. 78). Na authenticatie via deze directory server hebben medewerkers van Aanbestedende Dienst via *single sign-on* (SSO) toegang tot alle onderdelen van het BZM-systeem (voor zover zij daartoe geautoriseerd zijn).

S41 Autorisatiestructuur

De autorisaties van gebruikers t.b.v. het BZM-systeem worden binnen het BZM-systeem vastgelegd. Hiertoe worden alle rechten (CRUD) in het BZM-systeem gekoppeld aan rollen in het BZM-systeem. Rollen in het BZM-systeem zijn door functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst geheel zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), vrij te definiëren en kunnen gekoppeld worden aan één of meer groepen in de directory server van Aanbestedende Dienst (zie S36 op blz. 78), die hiertoe *realtime* ingelezen worden in het BZM-systeem.

Autorisaties van gebruikers van het BZM-systeem worden ook gerespecteerd als het BZM-systeem vanuit (de interface van) een externe applicatie wordt benaderd (zoals bij koppelingen).

O69 Autorisatiemodel

Beschrijf het *autorisatiemodel* van het BZM-systeem. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De 'granulariteit' (fijnmazigheid) waarmee autorisaties kunnen worden beheerd (CRUD) en de wijze waarop dit geschiedt. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):
 - Het toekennen van verschillende typen rechten (CRUD).
 - Het toekennen van rechten aan rollen [(incl. de rol 'klant')], groepen, individuen, applicaties, etc. Ga daarbij ook in op de eventuele mogelijkheid tot het 'clusteren' van rechten in 'profielen' (vgl. 'clusteren' van individuen in rollen/groepen) die op soortgelijke wijze kunnen worden toegekend, alsmede op het 'afleiden' van autorisaties uit aanvullende geregistreerde gegevens bij gebruikers (zoals kennis van specifieke onderwerpen).
 - Het toekennen van rechten op het niveau van registraties, entiteiten, attributen / velden ('rubrieken'), etc. en hun onderlinge relaties, maar bijvoorbeeld ook op schermen, zaken / zaaktypen, zaakrelaties (zoals hoofd- en deelzaken), dossiers, documenten, producten, (deel)processen / stappen, etc.

- De eventuele afhankelijkheid van dergelijke autorisaties t.a.v. aspecten zoals het betreffende zaaktype, de actuele status / stap / taak (zie § 4.3.5), de van toepassing zijnde bedrijfs-/meldingregels (zie § 4.2.3.4), behandel-/archieffase, etc.

Beschrijf ook in welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

- ~ De wijze waarop middels autorisaties en/of eventuele andere soortgelijke maatregelen invulling gegeven wordt aan wettelijke voorschriften zoals *doelbinding*, *functiescheiding*, etc.
- ~ Of en zo ja hoe wordt afgedwongen dat bij autorisatiewijzigingen de betreffende gebruiker(s), vanaf het moment waarop deze worden doorgevoerd, geen handelingen meer kunnen verrichten die zij dan niet meer mogen (c.q. juist wel), bijvoorbeeld door opnieuw inloggen te 'forceren'.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

7.4 Auditing / logging

O70 Auditing / logging

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *auditing / logging*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De verschillende *handelingen* en pogingen daartoe waarvan logging plaatsvindt, zoals opvragen (incl. zoeken), inzien (incl. printen), creëren / toevoegen, muteren, verwijderen, archiveren, etc. van gegeven, maar ook het in- / uitloggen op het netwerk, in het BZM-systeem, etc.
- ~ De verschillende *elementen* waarop dergelijke handelingen worden gelogd, zoals registraties, entiteiten, attributen / velden ('rubrieken'), etc. maar bijvoorbeeld ook zaken en zaakattributen, documenten en documentattributen, notities, statuswijzigingen, het afvinken van checklists, etc. Maak daarbij ten minste onderscheid tussen BRP-gegevens (zowel in de BRP als in het BZM-systeem), aangehaakte gegevens, overige objectregistraties en zaak- en aanverwante gegevens (zie § 4.2.1).
- ~ Wat er precies wordt vastgelegd, zoals *wie* de handeling of poging daartoe heeft uitgevoerd (personen resp. applicaties, zo mogelijk incl. de 'achterliggende' personen), *wanneer* (datum / tijd) dit geschiedde, etc.
- ~ Hoe lang de logs bewaard blijven, incl. de flexibiliteit dienaangaande (zoals mogelijkheden om ad hoc af te wijken en (delen van) logging (tijdelijk) uit te zetten) en hoe dit wordt geautoriseerd. Beschrijf ook hoe en op welke wijze niveaus (objecten, attributen, gebruikers, etc.) de logs geraadpleegd kunnen worden in het BZM-systeem en hoe dit wordt geautoriseerd. Geef ten slotte aan of van de eventuele vernietiging van logs voldoende informatie beschikbaar blijft om dit te traceren.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaaktypen in een zaaktypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O71 Protocollering

Beschrijf de wijze waarop middels auditing / logging en/of eventuele soortgelijke maatregelen invulling gegeven wordt *protocollering*. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Of daarbij ten minste daartoe alle *noodzakelijke gegevens* (A-nummer, datum, behandelende ambtenaar, gebruikte procedure, verstrekte gegeven en (als de gegevens via het GBA-netwerk worden verstrekt) de betreffende aanvrager) worden geregistreerd.
- ~ Of daarbij zowel alle *verplicht* als *optioneel te protocolleren* handelingen worden geprotocolleerd (bij voorkeur wel), zoals inzage d.m.v. geautoriseerde toegang, herleidbare verstrekkingen d.m.v. geautoriseerde toegang (systematisch, spontaan en selecties), etc. Beschrijf tevens hoe voorkomen wordt dat *verplicht niet te protocolleren* handelingen geprotocolleerd worden.
- ~ Het eventuele onderscheid tussen *interne* (binnen Aanbestedende Dienst) en *externe* verstrekkingen resp. *automatisch* en *handmatig* protocolleren, of dat in alle gevallen van dezelfde handelingen dezelfde gegevens worden geregistreerd.
- ~ De wijze waarop het 'archiefregime' (bewaren / vernietigen) van de betreffende logging is ingeregeld en kan worden beheerd.
- ~ In welke mate en op welke wijze dit *middels configuratie* door Contractant is ingericht in het BZM-systeem (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).
- ~ In welke mate en op welke wijze functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren (zoals via configuratie van zaak-/objecttypen in een zaak-/objecttypencatalogus).

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

7.5 Technische beveiliging en integriteit

O72 Technische beveiliging en integriteit

Beschrijf welke maatregelen er door wie (Contractant, Aanbestedende Dienst [resp. de partij die de hosting van het BZM-systeem verzorgt]) getroffen dienen te worden, alsmede welke functionaliteit het BZM-systeem daartoe biedt, om:

- ~ Een adequate (*informatie*)beveiliging in technische zin te garanderen, alsmede welke functionaliteit het BZM-systeem daartoe biedt. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):
 - Data- en communicatiebeveiliging (zoals SSL, HTTPS, WS-Security, SAML 1/2, XCAML, etc.).
 - Netwerkbeveiliging (zoals firewalls).
 - Integriteit, authenticiteit, vertrouwelijkheid, onweerlegbaarheid, etc.
 - De wijze waarop de beveiliging van koppelvlakken in technische zin gegarandeerd is, zodanig dat uitsluitend daartoe geautoriseerde systemen met het BZM-systeem kunnen 'interacteren'.Denk in dat kader bijvoorbeeld aan het gebruik van:
 - Encryptie (zowel t.a.v. gegevens als t.a.v. communicatie).
 - PKI- en andere certificaten, elektronische handtekeningen, WYSIWYS, etc.
 - Het gebruik van WORM, protective markings, timestamps, etc.
 - Het rollen- en rechtenmodel (zie § 7.3).
 - Websitebeveiliging (zoals m.b.t. serverside en cross-site scripting), hackerstests (zoals i.v.m. SQL-injects en dergelijke), etc.
- ~ De integriteit van gegevens (incl. documenten) te waarborgen, bijvoorbeeld indien (delen van) het BZM-systeem, externe applicaties (incl. landelijke voorzieningen zoals de BRP), etc. niet beschikbaar zijn. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):
 - Hoe omgegaan wordt met vastgelopen / afgebroken transacties (zowel batch als realtime).
 - Roll-back, incl. toelichting van het roll-back mechanisme o.v.v. de minimale en maximale omvang van roll-backs (hoeveel/welke gegevens daarbij betrokken zijn).
 - Back-up & herstel (zonder downtime), incl. herstelprocedure m.b.t. berichtenverkeer.

- Record locking.
- Uitwijk t.b.v. calamiteiten (met maximale beperking van downtime en dataverlies).
- Maatregelen die het wijzigen van gegevens (incl. documenten) buiten (de webinterface van) het BZM-systeem om voorkomen (zoals bij koppelingen).

7.6 Overig (beveiliging)

O73 Beveiliging: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele standaardfunctionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *beveiliging* die naar uw mening i.h.k.v. hoofdstuk 7 relevant is. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:

- ~ (Functionele en/of technische) 'maatregelen' die voorkomen dat auditing / logging en (automatische) protocollering merkbaar ten koste gaan van de performance van het BZM-systeem.
- ~ Functionaliteiten m.b.t. (randvoorwaarden aan) wachtwoorden, zoals de verplichting tot sterke wachtwoorden, de verplichting om wachtwoorden periodiek te veranderen, of accounts worden geblokkeerd na een instelbaar aantal mislukte inlogpogingen, etc.
- ~ Functionaliteit m.b.t. signalering / logging van (dreigend) misbruik, incl. beveiliging tegen externe DoS- en andere aanvallen, virussen, malware, etc.
- ~ Functionaliteit m.b.t. het monitoren remote access.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

8 PVE: GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID

8.1 Inleiding

Dit hoofdstuk 8 bevat wensen en eisen t.a.v. de *gebruiksvriendelijkheid* van het BZM-systeem. Hierbij wordt een indeling gehanteerd naar type gebruiker (rol): na de *algemene* wensen en eisen t.a.v. alle rollen (§ 8.2) volgen de rollen *eindgebruikers* (§ 8.3) en *functioneel* [resp. *technisch*] *beheerders* (§ 8.4 [resp. 8.5]). Ten slotte worden nog enkele *overige* aspecten geadresseerd (§ 8.6).

8.2 Algemeen

E30 Gebruiksvriendelijkheid: Nederlandstalig

Alle gebruikersinterfaces (incl. schermen, foutboodschappen, helpteksten, etc.) van het BZM-systeem voor eindgebruikers en functioneel beheerders zijn volledig *Nederlandstalig*.

NB: De term 'eindgebruiker' heeft hier betrekking op medewerkers van Aanbestedende Dienst (uitgezonderd functioneel beheerders) [alsook op klanten (voor zover van toepassing)].

8.3 Eindgebruikers

E31 [Gebruiksvriendelijkheid: Webrichtlijnen]

Uiterlijk bij acceptatie voldoen alle onderdelen van het BZM-systeem waar klanten (burgers, bedrijven, etc.) mee in aanraking komen aan de minimale eisen van de *Webrichtlijnen* versie [XX] ('Waarmerk Drempelvrij' met [XX] sterren). De eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn, komen volledig voor rekening van Contractant.

Contractant verleent kosteloos medewerking aan eventuele (periodieke) gebruiksvriendelijkheids-tests/-audits, door één of meer daartoe gespecialiseerde onafhankelijke derde partijen. Eventuele vergoedingen aan dergelijke derde partijen in dat kader worden door Aanbestedende Dienst gedragen. Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. gebruiksvriendelijkheid n.a.v. dergelijke gebruiksvriendelijkheidstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van het BZM-systeem (als onderdeel van het onderhoud). Eventuele kosten die gemoeid zijn met het verhelpen van dergelijke tekortkomingen, zijn voor rekening van Contractant (als onderdeel van de onderhoudskosten).

Contractant garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van het BZM-systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging, zie E47 op blz. 103) zodanig dat het BZM-systeem 'meegroeit' met alle ontwikkelingen op het gebied van de betreffende regelgeving. Dat wil zeggen dat Contractant garandeert dat het BZM-systeem v.w.b. aspecten van gebruiksvriendelijkheid volledig in overeenstemming met alle betreffende regelgeving blijft en zich eraan conformeert om het BZM-systeem binnen [XX] dienovereenkomstig aan te passen (middels een nieuwe of verbeterde versie van het BZM-systeem) zodra de betreffende regelgeving verandert.

NB: T.a.v. deze eis geldt een 'uitgestelde deadline'; d.w.z. dat het voldoen aan de *Webrichtlijnen* versie [XX] niet noodzakelijkerwijs als standaardfunctionaliteit (out-of-the-box, dus verifieerbaar in de PoC) beschikbaar hoeft te zijn maar uiterlijk bij acceptatie.

O74 gebruiksvriendelijkheid: detailscherm

Beschrijf (de indeling van) het zogeheten *detailscherm* van het BZM-systeem - d.w.z. het scherm voor het inzien, registreren en muteren (CRUD) van zaakdetails, eventueel bestaande uit meerdere subschermen en/of tabbladen - incl. de plaatsing daarin van elementen als:

- ~ Invulvelden en andere elementen t.b.v. *gegevensregistratie* ('data entry', zie § 4.2.3).
- ~ Checklists en eventuele hulpmiddelen zoals beslisbomen (zie § 4.7.3, (koppelingen naar) in- en/of externe kennisbronnen (zie § 4.7.5), werkinstructies, etc.
- ~ Notities, contactmomenten, het betreffende zaakdossier, etc.
- ~ Zaakrelaties (hoofd-, deel- en gerelateerde zaken).
- ~ Zaakhistorie (wie heeft wat toegevoegd / gewijzigd / verwijderd en wanneer).
- ~ Actuele *status- en andere proces(voortgangs)informatie*, zoals norm-/streefdata en -termijnen (zie § 4.3.5), resterende doorlooptijden, indicaties van opschorting / verlenging, etc.
- ~ Actuele *signaleringen* om veranderingen in (de status en/of samenstelling van) zaken en dossiers kenbaar en inzichtelijk te maken middels visuele markeringen, bijvoorbeeld van:
 - Nieuwe (hoofd-, deel- en gerelateerde) zaken, stappen / taken, etc.
 - Statuswijzigingen, (beëindiging van) opschorting / verlenging, etc.
 - Nieuwe informatie in zaak(dossier), zoals documenten, notities, contactmomenten, etc.
- ~ Andersoortige *signaleringen* zoals (dreigende) overschrijding van norm- / streefdata en -termijnen, notificaties n.a.v. het 'afgaan' van reminders, etc.

Beschrijf hierbij tevens alle eventueel beschikbare knoppen, menu's, zoekfuncties, sorteer-/filtermogelijkheden, etc. en eventuele andere informatie (zoals prioriteiten, kleur- en andere indicaties, etc.) en functionaliteit in het detailscherm, alsmede eventuele personalisatiemogelijkheden.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O75 Gebruiksvriendelijkheid: eindgebruikers

Beschrijf de gebruiksvriendelijkheid van alle browser-, grafische en command line interfaces van het BZM-systeem t.b.v. *eindgebruikers*, ten minste voor wat betreft:

- ~ Intuïtiviteit en consistentie van (de structuur van) de user interface (incl. de mate waarin de tabvolgorde consequent is doorgevoerd), navigatie, (context)menu's, toetsenbordgebruik, datumnotatie, verplichte elementen, look & feel, etc. Beschrijf daarbij ook in welke mate schermen als (proces)stappen met een logische bundeling / opeenvolging van handelingen worden gepresenteerd, incl. de mogelijkheid om de functionaliteit als beschreven in de keten use cases te combineren of sequentieel uit te voeren.
- ~ Schermindeling, inclusief minimale en maximale schermgrootte en resolutie.
- ~ Toetsenbordgebruik (zoals control- en altfuncties, shortcuts, tabgebruik, functietoetsen, etc.), incl. de mate waarin het BZM-systeem desgewenst geheel met het toetsenbord bediend kan worden.
- ~ Helpfuncties en -teksten (zoals on- en/of offline, contextgevoeligheid, taal, beschikbaarheid van mouse-overs, etc.).
- ~ Het ongedaan maken ('undo') van handelingen, incl. voor hoeveel en welke handelingen dit kan.
- ~ Inzicht in autorisatierestricties (zoals het verbergen/'uitgrijzen' van knoppen, tabs, menu's, etc.).
- ~ Het markeren van verplichten velden / handelingen (zoals met kleuren, symbolen, etc.).
- ~ De mate waarin ze voldoen aan de Webrichtlijnen (versie 1.3 / 2.0), Drempels Weg, de W3C Richtlijnen Toegankelijkheid (WCAG 2.0), etc.

Beschrijf daarbij steeds in hoeverre e.e.a. generiek (voor alle gebruikers) en/of specifiek (door en/of voor individuele gebruikers) aanpasbaar is, alsmede of en zo ja hoe functioneel beheerders (generiek) resp. gebruikers (specifiek) e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde program-

meerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen aanpassen.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

NB: De term 'eindgebruiker' heeft hier betrekking op medewerkers van Aanbestedende Dienst (uitgezonderd functioneel [en technisch] beheerders) [alsook op klanten (voor zover van toepassing)].

8.4 Functioneel beheerders

O76 Gebruiksvriendelijkheid: functioneel beheerders

Beschrijf de gebruiksvriendelijkheid van alle browser-, grafische en command line interfaces van het BZM-systeem t.b.v. *functioneel beheerders*, ten minste voor wat betreft:

- ~ Intuïtiviteit en consistentie van (de structuur van) de user interface (incl. de mate waarin de tabvolgorde consequent is doorgevoerd), navigatie, (context)menu's, toetsenbordgebruik, datumnotatie, verplichte elementen, look & feel, etc. Beschrijf daarbij ook in welke mate schermen als (proces)stappen met een logische bundeling / opeenvolging van handelingen worden gepresenteerd.
- ~ Schermindeling, inclusief minimale en maximale schermgrootte en resolutie.
- ~ Toetsenbordgebruik (zoals control- en altfuncties, shortcuts, tabgebruik, functietoetsen, etc.), incl. de mate waarin het BZM-systeem desgewenst geheel met het toetsenbord bediend kan worden.
- ~ Helpfuncties en -teksten (zoals on- en/of offline, contextgevoeligheid, taal, beschikbaarheid van mouse-overs, etc.).
- ~ Het ongedaan maken ('undo') van handelingen, incl. voor hoeveel en welke handelingen dit kan.
- ~ Inzicht in autorisatierestricties (zoals het verbergen/'uitgrijzen' van knoppen, tabs, menu's, etc.).
- ~ Het markeren van verplichten velden / handelingen (zoals met kleuren, symbolen, etc.).
- ~ De mate waarin ze voldoen aan de Webrichtlijnen (versie 1.3 / 2.0), Drempels Weg, de W3C Richtlijnen Toegankelijkheid (WCAG 2.0), etc.

Beschrijf daarbij steeds in hoeverre e.e.a. generiek (voor alle gebruikers) en/of specifiek (door en/of voor individuele gebruikers) aanpasbaar is, alsmede of en zo ja hoe functioneel beheerders (generiek) resp. gebruikers (specifiek) e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen aanpassen.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

8.5 [Technisch beheerders]

O77 Gebruiksvriendelijkheid: technisch beheerders

Beschrijf de gebruiksvriendelijkheid van alle browser-, grafische en command line interfaces van het BZM-systeem t.b.v. *technisch beheerders*, ten minste voor wat betreft:

- ~ Intuïtiviteit en consistentie van (de structuur van) de user interface (incl. de mate waarin de tabvolgorde consequent is doorgevoerd), navigatie, (context)menu's, toetsenbordgebruik, datumnotatie, verplichte elementen, look & feel, etc. Beschrijf daarbij ook in welke mate schermen als (proces)stappen met een logische bundeling / opeenvolging van handelingen worden gepresenteerd.
- ~ Schermindeling, inclusief minimale en maximale schermgrootte en resolutie.
- ~ Toetsenbordgebruik (zoals control- en altfuncties, shortcuts, tabgebruik, functietoetsen, etc.), incl. de mate waarin het BZM-systeem desgewenst geheel met het toetsenbord bediend kan worden.

- ~ Helpfuncties en -teksten (zoals on- en/of offline, contextgevoeligheid, taal, beschikbaarheid van mouse-overs, etc.).
- ~ Het ongedaan maken ('undo') van handelingen, incl. voor hoeveel en welke handelingen dit kan.
- ~ Inzicht in autorisatierestricties (zoals het verbergen/'uitgrijzen' van knoppen, tabs, menu's, etc.).
- ~ Het markeren van verplichten velden / handelingen (zoals met kleuren, symbolen, etc.).
- ~ De mate waarin ze voldoen aan de Webrichtlijnen (versie 1.3 / 2.0), Drempels Weg, de W3C Richtlijnen Toegankelijkheid (WCAG 2.0), etc.

Beschrijf daarbij steeds in hoeverre e.e.a. generiek (voor alle gebruikers) en/of specifiek (door en/of voor individuele gebruikers) aanpasbaar is, alsmede of en zo ja hoe functioneel beheerders (generiek) resp. gebruikers (specifiek) e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen aanpassen.

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

8.6 Overig (gebruiksvriendelijkheid)

O78 Gebruiksvriendelijkheid: personalisatie en lokalisatie

Beschrijf de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *personalisatie* (aanpasbaarheid van look & feel van interfaces) voor de verschillende rollen. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Huisstijl, stylesheets, logo's en dergelijke.
- ~ Kleurgebruik, fontgrootte, contrast, resolutie en dergelijke.
- ~ Indeling (navigatie, menu's, knoppen, tabbladen, vensters, etc.).
- ~ Snelkoppelingen (vgl. 'favorieten') en soortgelijke functies.
- ~ Help- en andere teksten.

Beschrijf daarbij steeds in hoeverre e.e.a. generiek (voor alle gebruikers) en/of specifiek (door en/of voor individuele gebruikers) aanpasbaar is, alsmede of en zo ja hoe functioneel beheerders (generiek) resp. gebruikers (specifiek) van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen aanpassen. Beschrijf tevens of aanpassingen intact blijven na uit-/inloggen) en bij nieuwe en verbeterde versies.

Beschrijf ten slotte de functionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *lokalisatie* ten aanzien van aspecten zoals diakrieten, valuta, datum- en tijdweergave, taal, etc. (incl. de eventuele beperkingen en randvoorwaarden dienaangaande).

NB: Maak bij de beantwoording steeds onderscheid tussen de rollen eindgebruikers [(incl. klanten)] en functioneel [en technisch] beheerders. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O79 Gebruiksvriendelijkheid: overige functionaliteiten

Beschrijf alle eventuele additionele standaardfunctionaliteit van het BZM-systeem m.b.t. *gebruiksvriendelijkheid* die naar uw mening i.h.k.v. hoofdstuk 8 relevant is. Denk in dat kader bijvoorbeeld aan:

- ~ Mogelijkheden en beperkingen van het BZM-systeem m.b.t. de ondersteuning van *mobiele devices* (tablets, smartphones, etc.) voor eindgebruikers [(incl. klanten)] en functioneel [en technisch] beheerders, zoals zogeheten *response of design* (waarbij de weergave en/of beschikbare functionaliteiten geheel of gedeeltelijk aangepast wordt aan het type 'device' waarmee het wordt benaderd).
- ~ De wijze waarop de toegestane diakrieten (zie E40 op blz. 99) ingevoerd worden, zoals middels

een keuzemenu en/of via herkenbare codes (toetscombinaties).

- ~ De wijze waarop foutboodschappen worden weergegevens, zoals al dan niet voorzien van datum / tijd en het onderdeel van het BZM-systeem waarop ze betrekking hebben, een indicatie m.b.t. de ernst van de fout, een - ook voor niet technisch onderlegde gebruikers begrijpelijke - inhoudelijke beschrijving, etc.
- ~ Functionaliteit m.b.t. *prefill* en *auto-aanvullen*, zoals:
 - *Prefill*: het BZM-systeem ondersteunt dat - indien bij gegevensregistratie de betreffende te registreren gegevens reeds beschikbaar zijn in een basisregistratie - die volledig geautomatiseerd in de betreffende gegevensregistratieschermen/-formulieren ingevuld worden, waarbij de gebruiker [incl. klant] dit desgewenst nog wel kan overschrijven.
 - *Auto-aanvullen*: het BZM-systeem ondersteunt dat - indien er bij gegevensregistratie bijvoorbeeld een plaatsnaam wordt ingevoerd - volledig geautomatiseerd het bijbehorende land in de betreffende gegevensregistratieschermen/-formulieren ingevuld wordt, waarbij de gebruiker [incl. klant] dit desgewenst nog wel kan overschrijven.

NB: Benoem uitsluitend functionaliteit die is inbegrepen bij de prijsopgave en als zodanig zonder (additionele) kosten direct 'off-the-shelf' beschikbaar is. Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

9 PVE: ARCHITECTUUR

9.1 Inleiding

Dit hoofdstuk O79 bevat wensen en eisen t.a.v. de *architectuur* van het BZM-systeem. Hierbij wordt een indeling gehanteerd naar verschillende typen architectuur: *functionele architectuur* (§ 9.2), *software-architectuur* (§ O81), *client- en serverside architectuur* (§ 9.4) en *technische architectuur* (§ 9.5), aangevuld met de onderwerpen *beschikbaarheid en performance* (§ 9.6) en *beleid en (open) standaarden* (§ 9.7).

9.2 Functionele architectuur

O80 Functionele architectuur: algemeen

Geef een uitputtende opsomming van *alle* bij de beantwoording van de wensen en eisen in dit PVE gebruikte applicatie(module)s, incl. *alle* eventuele add-ons, (configuratie)tools, etc. Benoem daarbij tevens alle applicatie(module)s, add-ons, (configuratie)tools, etc. van het BZM-systeem voor zover:

- ~ het IE daarvan berust bij *verschillende* (niet: meerdere) partijen - hoofdaannemer, onderaannemer, deelnemers aan de combinatie, toeleveranciers (incl. OEM), etc. - en/of
- ~ die ontwikkeld en/of onderhouden worden door *verschillende* (niet: meerdere) partijen - hoofdaannemer, onderaannemer, deelnemers aan de combinatie, toeleveranciers (incl. OEM), etc. - en/of
- ~ die middels een (interne) koppeling geïntegreerd worden, en/of
- ~ die ontwikkeld zijn m.b.v. *verschillende* (niet: meerdere) technologieën - zoals C#, C++, Delphi, Java, Perl, php, PL/SQL, Progress, Ruby, VB .NET, etc.) - en/of
- ~ daarbij sprake is van een *verschillende* (niet: meerdere) 'codebase', en/of
- ~ daarbij sprake een *verschillende* (niet: meerdere) gebruikers- en/of beheerinterface.

Vermeld bij *alle* aldus benoemde elementen steeds de eventuele versie- en andere relevante aanduidingen (zoals 'enterprise', 'basic', 'community', etc.), alsmede of deze open source zijn. Indien er afhankelijkheden bestaan tussen aldus benoemde elementen, dient dit te worden aan te geven (bijv. als deze technisch en/of functioneel niet gescheiden kunnen worden).

Beschrijf ten slotte de *functionele (software)architectuur* van het BZM-systeem, incl. architectuurschets; deze dient *alle* aldus benoemd (applicatie(module)s, add-ons, (configuratie)tools, etc.) te bevatten. Beschrijf daarbij hoe de verschillende functionele elementen van het BZM-systeem samenhangen c.q. zich tot elkaar verhouden, incl. in hoeverre het BZM-systeem *modulair* van opzet is en of sprake is van gedeelde repositories, beheer-, configuratie- en/of andere tools en/of -interfaces, etc. Beschrijf daarbij ook in hoeverre de architectuur van het BZM-systeem 'open' is en voldoet aan (architectuur)-standaarden zoals GEMMA, NORA, etc.

E32 Functionele architectuur: (configuratie)tools

Voor alle eventuele (configuratie)tools die nodig zijn voor implementatie, gebruik en/of (functioneel en/of technisch) beheer van het BZM-systeem geldt dat deze of deel uit maken van de levering en/of commercieel vrij verkrijgbaar zijn.

O81 Functionele architectuur: samenwerking / uitbesteding

Beschrijf de mogelijkheden van het BZM-systeem m.b.t. de ondersteuning van verschillende vormen van *samenwerking* tussen gemeenten. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Of en zo ja hoe andere partijen (andere gemeenten, uitvoeringsorganisaties, etc. - zie hieronder) *voor het uitvoeren van taken namens Aanbestedende Dienst* kunnen beschikken over de daartoe beno-

digde functionaliteit van en gegevens in/via het BZM-systeem van Aanbestedende Dienst.

- ~ Of en zo ja hoe gegevens uit het BZM-systeem van een andere partij (andere gemeenten, uitvoeringsorganisaties, etc. - zie hieronder) gebruikt kunnen worden *binnen het BZM-systeem van Aanbestedende Dienst*.
- ~ Of en zo ja hoe de betreffende samenwerkingsvorm (zie hieronder) kan worden gefaciliteerd met *één 'instantiatie' van het BZM-systeem* voor gezamenlijke resp. gescheiden taken, waarbij een partij die taken uitvoert namens meerdere partijen dit vanuit één en dezelfde gebruikersinterface doet (dus zonder alt-tab of uit-/inloggen).
- ~ Of en zo ja hoe bij de betreffende samenwerkingsvorm (zie hieronder) sprake is van *multi-tenancy* (één 'fysieke' installatie van het BZM-systeem met waar nodig een verschillende inrichting per partij). Beschrijf daarbij ook in hoeverre die inrichting per partij kan verschillen resp. overeenkomen, zoals m.b.t. object- en andere registraties, processen, autorisaties (rechten en rollen), etc.
- ~ Of en zo ja hoe bij de betreffende samenwerkingsvorm (zie hieronder) omgegaan wordt met *beveiliging* - zoals (de inrichting van) rechten en rollen (bijv. bijhoudingsfuncties die gebruikers voor andere organisaties uitvoeren), opslag van en toegang tot (persoons)gegevens (incl. doelbinding), auditing / logging (incl. protocollering), etc. - rekening houdend met E28 op blz. 82.
- ~ Op welke wijze het BZM-systeem ondersteuning biedt om ook op een later moment, als Aanbestedende Dienst besluit met één of meer andere gemeenten samen te werken en/of de samenwerking te beëindigen, de dienovereenkomstige aanpassingen door te voeren.

Maak daarbij (voor zover van toepassing) onderscheid tussen de volgende samenwerkingsvormen:

- ~ **Gezamenlijk frontoffice, eigen backoffice**
Twee of meer gemeenten waaronder Aanbestedende Dienst hebben een gezamenlijk frontoffice / klantcontactcentrum (balie, telefoon, post-/webintake, etc.) maar nog wel een eigen backoffice voor het 'burgerzakendomein'. Frontoffice-/KCC-medewerkers (zie O91 op blz. 101) verrichten - bij voorkeur vanuit één gebruikersinterface - taken voor elk van de betreffende gemeenten terwijl backofficemedewerkers (zie O91 op blz. 101) slechts voor één specifieke gemeente werken.
- ~ **Gezamenlijk backoffice, eigen frontoffice**
Twee of meer gemeenten waaronder Aanbestedende Dienst hebben een gezamenlijk backoffice voor het 'burgerzakendomein' maar nog wel een eigen frontoffice / klantcontactcentrum (balie, telefoon, post-/webintake, etc.). Backofficemedewerkers (zie O91 op blz. 101) verrichten, bij voorkeur vanuit één gebruikersinterface, taken voor elk van de betreffende gemeenten terwijl frontofficemedewerkers (zie O91 op blz. 101) slechts voor één specifieke gemeente werken.
- ~ **Gezamenlijk front- en backoffice**
Twee of meer gemeenten waaronder Aanbestedende Dienst hebben zowel een gezamenlijk frontoffice / klantcontactcentrum (balie, telefoon, post-/webintake, etc.) als een gezamenlijk backoffice voor het 'burgerzakendomein' maar zijn formeel aparte gemeenten. Frontoffice-/KCC-medewerkers alsook backofficemedewerkers (zie O91 op blz. 101) verrichten, bij voorkeur vanuit één gebruikersinterface, taken voor elk van de betreffende gemeenten.
- ~ **Regie- / uitvoeringsorganisatie (eigen BZM-systeem)**
Aanbestedende Dienst maakt voor (een gedeelte van) de uitvoering van de backofficetaken m.b.t. het 'burgerzakendomein' (zie O91 op blz. 101) gebruik van een uitvoeringsorganisatie of een andere gemeente, die hiervoor gebruikmaakt van het BZM-systeem van Aanbestedende Dienst.
- ~ **Regie- / uitvoeringsorganisatie (ander BZM-systeem)**
Aanbestedende Dienst maakt voor (een gedeelte van) de uitvoering van de backofficetaken m.b.t. het 'burgerzakendomein' (zie O91 op blz. 101) gebruik van een uitvoeringsorganisatie of een andere gemeente, die hiervoor gebruikmaakt van een eigen (ander) BZM-systeem.

9.3 Softwarearchitectuur

O82 Softwarearchitectuur: algemeen

Beschrijf de wijze waarop de software van (de verschillende elementen van) het BZM-systeem wordt (door)ontwikkeld, incl. het eventuele gebruik van (meer of minder geformaliseerde) methoden en best-practices (zoals agile / scrum, prototyping / RAD, RUP, waterval / SDM, etc.) en de wijze waarop daarbij invulling wordt gegeven aan *quality assurance*.

Ga daarbij v.w.b. *softwareontwikkeling* ten minste in op de wijze waarop daarbij rekening gehouden wordt met aspecten als integriteit, onderhoudbaarheid, portabiliteit, betrouwbaarheid, schaalbaarheid, beveiliging, efficiency, performance en andere aspecten als beschreven in de *extended ISO 9126 norm*, incl. de wijze waarop het ontwikkelproces wordt gedocumenteerd.

Ga daarbij v.w.b. *quality assurance* ten minste in op de wijze waarop invulling wordt gegeven aan *testen* (incl. de daartoe gehanteerde meer of minder geformaliseerde methoden en best-practices), incl. aard, omvang en frequentie van de verschillende tests (zoals unit-, integratie- en systeemtests) en de wijze waarop het testproces wordt gedocumenteerd.

Beschrijf ten slotte waar - in Nederland, near-shore, off-shore - en door wie (organisatie) de software (door)ontwikkeld wordt en met welke tooling. Beschrijf daarbij ook de (omvang en specifieke expertise van) ontwikkel- en testteam(s), incl. eventuele relevante certificeringen t.a.v. *softwareontwikkeling* - incl. tooling en beheerkennis - en *quality assurance*, v.w.b. zowel organisaties als personen.

9.4 Client- en serverside architectuur

E33 Clientside architectuur: webbased

[Klanten: Alle gebruikersinterfaces van het BZM-systeem voor klanten (burgers, bedrijven) zijn ‘volledig webbased’; d.w.z. dat clientside plug-ins (zoals Java, Flash, ActiveX, SilverLight, etc.) *niet* zijn toegestaan (NB: *Javascript is wel toegestaan*).]

Eindgebruikers: Alle gebruikersinterfaces van het BZM-systeem voor eindgebruikers zijn ‘webbased’, waarbij clientside plug-ins (zoals Java, Flash, ActiveX, SilverLight, etc.) *wel* zijn toegestaan

Functioneel [en technisch] beheerders: Gebruikersinterfaces voor functioneel [en technisch] beheerders hoeven niet noodzakelijkerwijs ‘webbased’ te zijn.

NB: [(volledig)] *webbased wil hier bovendien zeggen dat sprake is van ‘thin clients’, voor zover mogelijk met geavanceerde webtechnologie (zoals AJAX). Al deze gebruikersinterfaces zijn ten minste benaderbaar met browsers MS Internet Explorer (versies [XX] en hoger), Mozilla Firefox (versie [XX] en hoger) en Google Chrome (versie [XX] en hoger), zonder enige beperking voor wat betreft weergave en functionaliteit.*

NB: De term ‘eindgebruiker’ heeft hier betrekking op medewerkers van Aanbestedende Dienst (uitgezonderd functioneel [en technisch] beheerders).

E34 Clientside architectuur: communicatie o.b.v. HTTPS

Alle communicatie tussen clients en het BZM-systeem geschiedt volledig op basis van HTTPS, voor alle gebruikersinterfaces (dus t.b.v. zowel eindgebruikers als functioneel [en technisch] beheerders).

NB: De term ‘eindgebruiker’ heeft hier betrekking op medewerkers van Aanbestedende Dienst (uitgezonderd functioneel [en technisch] beheerders) [alook op klanten (voor zover van toepassing)].

O83 Clientside architectuur: algemeen

Beschrijf welke *clientside technologieën* het BZM-systeem ondersteunt, incl. besturingssystemen (Win-

dows, Linux, etc.) en browsers (Internet Explorer, FireFox, Opera, Safari, Chrome, etc.). Geef daarbij steeds aan welk(e) versienummer(s) het betreft, incl. het beleid t.a.v. op- en neerwaartse compatibiliteit m.b.t. versies van de betreffende browser.

Beschrijf bovendien voor elke clientside technologie de mogelijkheden, randvoorwaarden en eventuele beperkingen m.b.t. Javascript en overige clientside scripting, alsmede m.b.t. Java, Flash, ActiveX, SilverLight en overige plug-ins (plug-ins zijn bij voorkeur niet nodig). Beschrijf bovendien of - en zo ja welke - er specifieke (beveiligings)instellingen op de client nodig zijn voor het correct functioneren van het BZM-systeem.

Beschrijf tevens alle *randvoorwaarden* (minimale en eventuele specifieke requirements) m.b.t. clientside hardware voor zowel werkplekken als mobiele devices (tablets, smartphones, etc.) voor het correct functioneren van het BZM-systeem. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing) minimale en maximale schermresolutie, benodigde processorsnelheid/geheugen/bandbreedte en eventuele beperkingen bij gebruik van een 'hosted desktop' (Citrix en vergelijkbaar).

NB: Maak bij de beantwoording steeds onderscheid tussen de rollen eindgebruiker en functioneel [en technisch] beheerder.

O84 Serverside architectuur: algemeen

Beschrijf de *serverside architectuur* van het BZM-systeem, incl. architectuurschets (schema met applicatie-, web- en databaseservers, etc.). Deze beschrijving dient alle applicatie(module)s, add-ons, (configuratie)tools, etc. van het BZM-systeem te bevatten (zie O80 op blz. 92), waarbij de nadruk bij de beschrijving dient te liggen op de technische aspecten van de softwarecomponenten. Beschrijf daarbij ook hoe deze componenten samenhangen c.q. zich tot elkaar verhouden. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De verdeling over web-, applicatie- en databaseservers en de mogelijkheden van de softwarecomponenten dienaangaande, gegeven de gewenste performance, beschikbaarheid en beveiliging.
- ~ Virtualisatie, clustering, load balancing, caching, fail-over, etc. en de mogelijkheden van de softwarecomponenten dienaangaande, gegeven de gewenste beveiliging, beschikbaarheid en performance.
- ~ De N-tier architectuur en de mogelijkheden van de softwarecomponenten dienaangaande.

Beschrijf ten slotte hoe de verschillende applicatie(module)s, add-ons, (configuratie)tools, etc. zoals benoemd in beantwoording van O80 op blz. 92 samenhangen c.q. zich tot elkaar verhouden, v.w.b. serverside platforms (Linux, Windows, etc.), componentmodellen (.NET, Java, etc.) en programmeer- en scripttalen (C#, C++, Delphi, Java, Perl, php, PL/SQL, Progress, Ruby, VB .NET, etc.).

NB: Maak bij de beantwoording steeds onderscheid tussen T, A, P en U.

9.5 Technische architectuur

Als uiteengezet in § 2.2.5.2 wordt er in onderhavige paragraaf van uitgegaan dat hosting en technisch beheer van het BZM-systeem niet meegeleverd worden door de leverancier van het BZM-systeem. Als het bestek voor een daadwerkelijke aanbesteding t.b.v. een specifieke gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld, dient e.e.a. dan ook mogelijk aangepast te worden conform de specifieke voorkeuren dienaangaande. Daarnaast kunnen gemeentespecifieke omstandigheden aanleiding zijn tot additionele eisen / wensen, zoals m.b.t. eventuele complicaties in een Citrix- of soortgelijke omgeving en andere randvoorwaarden t.a.v. de technische infrastructuur (zoals server- en DBMS-platforms).

E35 Technische architectuur: compatibiliteit

[Evt. eisen en randvoorwaarden t.a.v. compatibiliteit met bestaande technische infrastructuur.]

O85 Technische architectuur: schaalbaarheid

Beschrijf de technische en functionele infrastructuur van het BZM-systeem die nodig is t.b.v. *schalbaarheid*, gegeven het beoogde aantal gebruikers (ca. [XX]) en de gewenste performance, beschikbaarheid en beveiliging. Voeg hiertoe een architectuurschets bij en beschrijf de verschillende mogelijke 'maatregelen' en technieken om zowel de *horizontale* (zoals extra servers, load balancers, etc.) als *verticale* schaalbaarheid (zoals zwaardere servers) van het BZM-systeem verder uit te bouwen. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing): caching, clustering, load balancing, fail-over, virtualisatie, etc. en beschrijf welke merkbare gevolgen het verhogen van de *horizontale* resp. *verticale* schaalbaarheid heeft voor eindgebruikers [(incl. klanten)], functioneel [en technisch] beheerders, etc.

Beschrijf ten slotte de (technische en/of functionele) grenzen t.a.v. het aantal openstaande en afgesloten zaken / processen, (zaak-/object)documenten en -dossiers, etc. alsmede t.a.v. reële maxima m.b.t. de omvang van attachments, (zaak-/object)documenten en -dossiers, etc. in het BZM-systeem.

NB: Maak bij de beantwoording steeds onderscheid tussen T, A, P en U.

O86 Technische architectuur: algemeen

Beschrijf de verschillende mogelijkheden en randvoorwaarden (minimale en eventuele specifieke requirements, incl. benodigde aantallen) v.w.b. de *technische infrastructuur* (incl. alle servers, SAN's, domein-/netwerkstructuur, plaatsing van firewalls, etc.) van het BZM-systeem in termen van:

- ~ Virtualisatie-architectuur van web-, applicatie en database-servers en/of opslag.
- ~ Sizing en redundantie van de verschillende elementen (zoals servers, hubs, SAN's, etc.) incl. aantallen CPU's, geheugen, opslag, etc.
- ~ Serverside platforms (zoals typen besturingssystemen, web- en applicatieservers, database(server)s, bestandssystemen, SAN's, etc.).
- ~ De mate waarin sprake is van gedeelde servers, communicatie (hubs etc.) en databases/SAN's.
- ~ Eventuele andere technische / infrastructurele aspecten (zoals netwerk, bandbreedte, opslagcapaciteit, hubs, firewalls, etc.).
- ~ Communicatie tussen de verschillende elementen (zoals netwerk, protocollen en poortnummers, beveiliging, autorisaties, etc.).
- ~ Koppelingen met internet en landelijke voorzieningen, gemeentelijke systemen en dergelijke (incl. bandbreedte en redundancy).

Beschrijf daarbij wat nodig is om het BZM-systeem correct te laten functioneren, gegeven de gewenste performance, beschikbaarheid en beveiliging en het beoogde aantal medewerkers (ca. [XX]), uitgesplitst naar T-, A-, P- en U (ten minste [XX] separate omgevingen, bijvoorbeeld [XX]). Geef daarbij bovendien aan welke merken / typen / versies systeemsoftware (besturingssystemen, databases, web-/applicatieservers, etc.) verplicht zijn en welke alternatieven kennen.

Beschrijf ten slotte het transitieproces tussen T, A, P en U i.h.k.v. nieuwe en verbeterde versies van (elementen van) het BZM-systeem aan de hand van een voorbeeld (incl. schematische weergave). Beschrijf daarbij ook de eventuele consequenties van wijzigingen in de implementatie-inrichting / configuratie van (elementen van) het BZM-systeem, incl. de voor het functioneren van het BZM-systeem benodigde systeemsoftware.

NB: Maak bij de beantwoording steeds onderscheid tussen T, A, P en U.

O87 Technische architectuur: technisch beheer

Beschrijf de functionaliteit en beschikbare hulpmiddelen van het BZM-systeem m.b.t. het technisch beheer van het BZM-systeem. Ga daarbij ten minste in op:

- ~ Eigen (1P) beheer-, rapportage-, monitoring- en analysetools - incl. de betreffende beheerinterfa-
ce(s) - incl. toelichting.
- ~ Alle eventuele met het BZM-systeem meegeleverde standaardkoppelingen met beheer-, rappor-
tage-, monitoring- en analysetools van derden (3P), incl. toelichting per standaardkoppeling.
- ~ Scripting.

Beschrijf bovendien hoeveel FTE Aanbestedende Dienst structureel nodig heeft om het BZM-systeem technisch te beheren, o.v.v. de specifieke expertise, kennis, vaardigheden, etc. die hiertoe aanwezig verondersteld wordt bij technisch beheerders. Doe dit zowel voor het volledige BZM-systeem als ge-
heel als voor elk van de afzonderlijke elementen daarvan (indien van toepassing).

[Beschrijf ten slotte of - en zo ja en onder welke voorwaarden - nieuwe en verbeterde versies, upda-
tes, (beveiligings)patches, etc. van het BZM-systeem door medewerkers van de partij die de hosting
van het BZM-systeem gaat verzorgen geheel zelfstandig zijn uit te voeren, o.b.v. expliciete (gedocu-
menteerde) installatie-instructies, -scripts, etc. die daartoe door Contractant worden verstrekt.]

NB: Licht de beantwoording zo mogelijk toe d.m.v. schermafbeeldingen.

O88 Technische architectuur: ASP / SaaS

Beschrijf de mogelijkheden om het BZM-systeem geheel of gedeeltelijk 'in de cloud' te plaatsen. Ga
daarbij ten minste in op de mate waarin het BZM-systeem in technische zin geschikt is om op afstand
te benaderen en geef aan welke eisen en randvoorwaarden dit stelt aan bandbreedte, beveiligingsas-
pecten, etc. gegeven de gewenste beveiliging, beschikbaarheid en performance. Beschrijf daarbij ook
mogelijkheden m.b.t. de bijbehorende dienstverlening, zoals i.h.k.v. technisch beheer.

9.6 Beschikbaarheid en performance

E36 Beschikbaarheid (minimum)

Het BZM-systeem wordt ingericht zodanig dat, uitgaande van een beschikbaarheid van de infra-
structuur van 100%, de beschikbaarheid van de *productieomgeving* van het BZM-systeem op werkda-
gen van [XX] tot [XX] uur voor ten minste [XX]% is gegarandeerd en in de overige uren van de week
(incl. weekenden) voor ten minste [XX]% is gegarandeerd.

De beschikbaarheid van de *test-, acceptatie- en uitwijkomgevingen* van het BZM-systeem is op werkda-
gen van [XX] tot [XX] uur voor ten minste [XX]% gegarandeerd.

De beschikbaarheid wordt daarbij gemeten over een periode van [XX].

S42 Beschikbaarheid (additioneel)

Het BZM-systeem wordt ingericht zodanig dat, uitgaande van een beschikbaarheid van de infra-
structuur van 100%, de beschikbaarheid van de *productieomgeving* van het BZM-systeem op werkda-
gen van [XX] tot [XX] uur voor ten minste [XX]% is gegarandeerd en in de overige uren van de week
(incl. weekenden) voor ten minste [XX]% is gegarandeerd.

De beschikbaarheid wordt daarbij gemeten over een periode van [XX].

E37 Performance (minimum)

Het BZM-systeem is in staat om de [XX] gebruikers van Aanbestedende Dienst (zie de toelichting in bijlage [XX]) met afdoende *performance* te bedienen, gegeven voldoende doch realistische hardware. Dat wil zeggen dat:

- ~ In de *productieomgeving* van het BZM-systeem alle interactieve gebruikersinterfaces van het BZM-systeem voor de rollen *eindgebruikers* en *functioneel beheerders* in ten minste [XX]% van de gevallen binnen [XX] seconden worden getoond en de responstijd voor batchverwerkingen in ten minste [XX]% van de gevallen maximaal [XX] seconden bedraagt.
- ~ In de *test-, acceptatie- en uitwijkomgevingen* van het BZM-systeem alle interactieve gebruikersinterfaces van het BZM-systeem voor de rollen *eindgebruikers* en *functioneel beheerders* in ten minste [XX]% van de gevallen binnen [XX] seconden worden getoond en de responstijd voor batchverwerkingen in ten minste [XX]% van de gevallen maximaal [XX] seconden bedraagt.

Dit geldt zowel bij een *reguliere belasting* van [XX] transacties / zaken / documenten per [periode] als bij een *piekbelasting* van [XX] transacties / zaken / documenten per [periode]. Het BZM-systeem is hiertoe ook in staat wanneer het een archief van [XX] jaar bevat dat kan worden doorzocht (op basis van gemiddeld [XX] zaken en bijbehorende dossiers per inwoner per jaar).

NB: De term 'eindgebruiker' heeft hier betrekking op medewerkers van Aanbestedende Dienst (uitgezonderd functioneel [en technisch] beheerders) [alsook op klanten (voor zover van toepassing)].

S43 Performance (additioneel)

Het BZM-systeem is in staat om de [XX] gebruikers van Aanbestedende Dienst (zie de toelichting in bijlage [XX]) met afdoende *performance* te bedienen, gegeven voldoende doch realistische hardware.

Dat wil zeggen dat in de *productieomgeving* van het BZM-systeem alle interactieve gebruikersinterfaces van het BZM-systeem voor de rollen *eindgebruikers* en *functioneel beheerders* in ten minste [XX]% van de gevallen binnen [XX] seconden worden getoond en de responstijd voor batchverwerkingen in ten minste [XX]% van de gevallen maximaal [XX] seconden bedraagt.

Dit geldt zowel bij een *reguliere belasting* van [XX] transacties / zaken / documenten per [periode] als bij een *piekbelasting* van [XX] transacties / zaken / documenten per [periode]. Het BZM-systeem is hiertoe ook in staat wanneer het een archief van [XX] jaar bevat dat kan worden doorzocht (op basis van gemiddeld [XX] zaken en bijbehorende dossiers per inwoner per jaar).

NB: De term 'eindgebruiker' heeft hier betrekking op medewerkers van Aanbestedende Dienst (uitgezonderd functioneel [en technisch] beheerders) [alsook op klanten (voor zover van toepassing)].

O89 Performance: overig

Beschrijf de *performance* van het BZM-systeem, voor de rollen eindgebruikers [(incl. klanten)] en functioneel beheerders, met de twee meest recente versies van elke van de ondersteunde *browsers* (zoals Chrome, FireFox, Opera, Safari, Windows Internet Explorer, etc.), o.v.v. de betreffende versienummers. Gebruik daarbij indien mogelijk concrete performancegetallen, bij voorkeur van gemeentelijke klanten met vergelijkbare inwonertallen als Aanbestedende Dienst.

Beschrijf bovendien de functionaliteit / tools van het BZM-systeem m.b.t. het *monitoren van de performance* van het BZM-systeem (binnen de interface van het BZM-systeem zelf). Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De verschillende *KPI's* waarop wordt gemonitord, zoals responstijd voor verschillende typen acties, eventueel onderscheid per rol, etc.

- ~ De *presentatiewijze* daarvan (zoals via een dashboard, diagrammen, tabellen, etc.).
- ~ De *periodiciteit* (zoals per dag, week, maand, kwartaal, jaar, vrij te kiezen, etc.) daarvan, alsmede het eventuele onderscheid tussen *realtime* en *historische* (zoals per periode, voortschrijdend gemiddelde, etc.) informatie dienaangaande.
- ~ Of en zo ja hoe functioneel beheerders van Aanbestedende Dienst e.e.a. volledig zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is (*zero coding*), kunnen beheren.

9.7 Beleid en (open) standaarden

E38 Beleid: open source software

Contractant conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging) aan het beleid van Aanbestedende Dienst met betrekking tot open source software. Dit beleid is conform het kabinetsbeleid als vastgelegd in het actieplan Nederland Open in Verbinding (NOiV).

E39 Beleid: open standaarden (conformiteit)

Contractant conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging) aan alle (open) standaarden zoals vastgelegd in het actieplan Nederland Open in Verbinding (NOiV). Dit betreft ten minste de voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de 'lijst met veelgebruikte open standaarden' of de 'lijst met open standaarden voor pas-toe-of-leg-uit' zijn geplaatst (peildatum [XX]).

Contractant conformeert zich aan deze open standaarden o.b.v. het principe van 'pas-toe-of-leg-uit'. Dit geldt tevens voor eventuele toekomstige nieuwe releases van deze open standaarden, d.m.v. de eventuele toepassing daarvan (binnen [XX]) in nieuwe versies van het BZM-systeem. Daarnaast garandeert Contractant een neerwaartse compatibiliteit van het BZM-systeem met ten minste [XX] major versie[s] ten aanzien van deze open standaarden.

S44 Beleid: open standaarden (leveranciersmanifest)

Inschrijver heeft het conformeren aan de open standaarden die door het Forum Standaardisatie zijn aangewezen formeel vastgelegd door het ondertekenen van het leveranciersmanifest 'open standaarden' van NOiV.

E40 (Open) standaarden: Logisch Ontwerp (LO) BRP

Daar waar binnen het BZM-systeem *BRP-gegevens* (persoonsgegevens conform de Wet BRP, zie E2 op blz. 19) worden opgeslagen of in welke vorm dan ook worden gebruikt, geschiedt dit volledig conform de meest actuele versie van het Logisch Ontwerp (LO) van de BRP.

Het (betreffende deel van het) datamodel van het BZM-systeem is dan ook in overeenstemming met de meest actuele versie van het LO van de BRP en ondersteunt daarmee alle betreffende entiteiten en hun respectievelijke attributen, inclusief onderlinge relaties. Bovendien ondersteunt het BZM-systeem aldus ten minste de volledige karakterset zoals gedefinieerd in de meest actuele versie van het Logisch Ontwerp van de BRP (incl. alle betreffende diakrieten, zonder beperking v.w.b. invoer / registratie, opslag en weergave dienaangaande).

S45 (Open) standaarden: RGBZ

Daar waar binnen het BZM-systeem *zaak- en aanverwante gegevens* (zie E2 op blz. 19) worden opgeslagen of in welke vorm dan ook worden, geschiedt dit - tenzij nadrukkelijk anders voorgeschreven in

dit PvE - ten minste (d.w.z. dat uitbreiding is toegestaan) conform RGBZ versie [XX].

Het (betreffende deel van het) datamodel van het BZM-systeem is dan ook in overeenstemming met RGBZ versie [XX] en ondersteunt daarmee alle betreffende entiteiten en hun respectievelijke attributen, incl. onderlinge relaties.

S46 (Open) standaarden: GEMMA ZTC 2.0

Daar waar binnen het BZM-systeem *zaaktypen* en de bijbehorende aspecten geconfigureerd of in welke vorm dan ook gebruikt worden, geschiedt dit - tenzij nadrukkelijk anders voorgeschreven in dit PvE - ten minste (d.w.z. dat uitbreiding is toegestaan) conform de kenmerken zoals deze voorkomen in de GEMMA ZTC 2.0.

S47 (Open) standaarden: StUF-ZKN

Overall waar binnen het BZM-systeem en/of tussen het BZM-systeem en externe systemen (zoals gemeentebrede systemen, landelijke voorzieningen, etc.) *zaak- en aanverwante gegevens* worden uitgewisseld, geschiedt dit - tenzij nadrukkelijk anders voorgeschreven in dit PvE - ten minste (d.w.z. dat uitbreiding is toegestaan) conform StUF versie [XX] met sectormodel StUF-ZKN versie [XX] (en dus niet op een subset daarvan). Bovendien is het *zakenmagazijn* van het BZM-systeem o.b.v. StUF-ZKN versie [XX] volledig toegankelijk voor leesacties, met inachtneming van de betreffende autorisaties.

O90 (Open) standaarden: overig

Beschrijf uw visie en (release)beleid - inclusief roadmap - ten aanzien van (de functionaliteiten van het BZM-systeem op het gebied van) de ondersteuning van (open) standaarden in het algemeen en de in deze paragraaf 9.7 genoemde (open) standaarden in het bijzonder. Geef daarbij bovendien aan welke andere - al dan niet open - (overheids)standaarden het BZM-systeem ondersteunt en op welke wijze, alsmede in hoeverre de ondersteuning van welke (open) standaarden door het BZM-systeem is 'bewezen' (bijvoorbeeld middels formele certificering, positieve testresultaten op testen zoals het StUF-testplatform¹⁵, etc.) en voeg eventuele certificaten, testrapporten, etc. dienaangaande bij.

¹⁵ Zie [www.http://stuftestplatform.nl](http://stuftestplatform.nl).

10 PVE: PERIODIEKE / DOORLOPENDE DIENSTVERLENING

10.1 Inleiding

Dit hoofdstuk 10 bevat wensen en eisen t.a.v. de *periodieke / doorlopende dienstverlening* m.b.t. het BZM-systeem. Hierbij wordt een indeling gehanteerd naar verschillende typen periodieke / doorlopende dienstverlening: *training* (§ 10.2), *documentatie* (§ 10.3), *onderhoud* (§ 10.4), *ondersteuning* (§ 10.5) en *escrow* (§ 10.6).

10.2 Training

E41 Training: algemeen

Contractant dient *eindgebruikers en functioneel [en technisch] beheerders* van Aanbestedende Dienst op dusdanige wijze te trainen en van (trainings)documentatie en eventuele andere hulpmiddelen te voorzien dat:

- ~ *Eindgebruikers* geheel zelfstandig met het BZM-systeem hun werkzaamheden uit kunnen voeren.
- ~ *Functioneel [resp. technisch] beheerders* geheel zelfstandig het BZM-systeem functioneel [resp. technisch] kunnen configureren en beheren.

O91 Training: eindgebruikers en beheerders

Beschrijf de beschikbare trainingen voor (de verschillende elementen van) het BZM-systeem. Maak daarbij ten minste onderscheid tussen de onderstaande rollen:

~ **Eindgebruikers**

- **Frontoffice-/KCC-medewerker:** Frontoffice-/KCC-medewerkers verzorgen de intake en zijn dus vooral verantwoordelijk voor dienstverlening. Vaak betekent dit ook het direct verwerken mutaties in de BRP ('direct klaar'-product) en/of het afgeven van producten. De training dient derhalve alle aspecten van systeemondersteuning te omvatten die aan de orde komen in het frontoffice ('knoppencursus').
- **Backofficemedewerker:** Backofficemedewerkers behandelen meer ingewikkelde zaken (zoals naturalisatie). De inhoud van het werk zal weinig veranderen, behalve dat zaakgerichte procesondersteuning van het BZM-systeem voor backofficemedewerkers meer impact zal hebben, mede omdat deze waarschijnlijk vaker / gericht bevroegd (kunnen) worden door het frontoffice. In de training voor backofficemedewerkers zal 'zaakgericht werken' dan ook zwaarder aangezet moeten worden (naast een reguliere 'knoppencursus').

Voor beide groepen eindgebruikers dient de training bovendien inzicht te verschaffen in de belangrijkste verschillen tussen GBA en BRP, zowel juridisch (wet BRP) als inhoudelijk (zoals gegevensset). [Als Aanbestedende Dienst kiest voor samenwerken en/of plaatsafhankelijke dienstverlening, dienen ook deze onderwerpen daarbij aan bod te komen.] *NB: Dit gezamenlijke onderdeel van de training kan eventueel door een opleidingsinstituut worden verzorgd.*

- ~ **Functioneel beheerders:** Functioneel beheerders zijn verantwoordelijk voor de (functionele) beheertaken i.h.k.v. het dagelijkse gebruik van het BZM-systeem, zoals het gebruikers-/autorisatiebeheer en andere functionele applicatie-instellingen (incl. koppelingen, op functioneel niveau). De training van deze groep dient dan ook m.b. hierop betrekking te hebben.
- ~ **[Technisch beheerders]:** Technisch beheerders zijn verantwoordelijk voor de (technische) beheertaken i.h.k.v. de technische infrastructuur 'onder' het BZM-systeem, incl. de installatie van nieuwe en verbeterde versies, patches, etc., en technische applicatie-instellingen (incl. koppelingen, op

technisch niveau). De training van deze groep dient dan ook m.n. hierop betrekking te hebben.

Vermeld bij de beschrijving van iedere training bovendien ten minste:

- ~ De *duur* (aantal dagen en sessies, incl. eventueel benodigde voorbereiding), opzet en inhoud.
- ~ Het verondersteld *kennisniveau* en de mogelijkheden m.b.t. *certificering*.
- ~ Het *maximumaantal* deelnemers (groeps grootte).
- ~ De mogelijkheden m.b.t. *on-site training* (bij Aanbestedende Dienst) en *train-de-trainer*.
- ~ De *prijs* (per deelnemer en/of groep).

10.3 Documentatie

E42 Documentatie: taal en bestandsformaat

Alle documentatie voor eindgebruikers en functioneel beheerders van het BZM-systeem is volledig Nederlandstalig en bovendien in zodanig 'begrijpelijke' taal gesteld dat ook mensen die minder technisch onderlegd zijn e.e.a. kunnen begrijpen. [Systeem- en andere (technische) documentatie voor technisch beheerders van het BZM-systeem is volledig Nederland- en/of Engelstalig.] Alle documentatie van het BZM-systeem wordt door Contractant aan Aanbestedende Dienst (ook) beschikbaar gesteld in een aanpasbaar bestandsformaat (dus niet als PDF en dergelijke).

E43 Documentatie: duplicatie

Aanbestedende Dienst heeft het recht alle documentatie voor eindgebruikers van het BZM-systeem te dupliceren en te distribueren (t.b.v. intern gebruik), alsook aan partijen die voor c.q. namens Aanbestedende Dienst werkzaamheden verrichten.

E44 Documentatie: eventuele toekomstige aanbesteding / migratie

T.b.v. een eventuele toekomstige aanbesteding en/of migratie (zoals na het beëindigen van de overeenkomst) verklaart Contractant zich bereid tot het verstrekken (aan Aanbestedende Dienst) van alle voor het betreffende doel (migratie) relevante (aanvullende) documentatie van het gehele BZM-systeem incl. alle functionele ontwerpen en beschrijvingen, met inbegrip van (logische) datamodellen en technische ontwerpen van alle relevante koppelingen. Daarnaast verklaart Contractant zich akkoord met de verstrekking daarvan - onder de toezegging van vertrouwelijkheid - aan eventuele belanghebbenden in dat kader zoals (potentiële) deelnemers aan een dergelijke aanbesteding, partijen die diensten leveren aan Aanbestedende Dienst op het gebied van migratie, etc.

E45 Documentatie: datamodel(len)

Een volledig gedocumenteerd, integraal datamodel van het BZM-systeem is onderdeel van de levering, evenals volledig gedocumenteerde individuele datamodellen van de verschillende elementen van het BZM-systeem (voor zover van toepassing). Deze documentatie wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging) door Contractant actueel gehouden en voor iedere nieuwe en verbeterde versie van het BZM-systeem aan Aanbestedende Dienst opgeleverd.

E46 Documentatie: API's (levering)

Alle API's waarover het BZM-systeem beschikt, worden meegeleverd en zijn gedocumenteerd.

O92 Documentatie: algemeen

Beschrijf de beschikbare documentatie voor het BZM-systeem. Maak daarbij (indien van toepassing) onderscheid tussen de verschillende rollen waaronder ten minste (typen) eindgebruikers en functio-

neel [en technisch] beheerders. Vermeld bij de beschrijving van deze documentatie ten minste:

- ~ Of deze generiek en/of specifiek (voor Aanbestedende Dienst) is en in welke taal en vorm (online, elektronisch, hardcopy, etc.) deze beschikbaar is.
- ~ De beschikbaarheid van zoekfuncties (incl. de contextgevoeligheid daarvan), wizards, etc.
- ~ Of bij nieuwe en verbeterde Versies van (het betreffende element van) het BZM-systeem de betreffende documentatie wordt geüpdatet, incl. een begeleidende samenvatting (vgl. 'what's new').
- ~ De mogelijkheid om elektronische documentatie (incl. helpschermen) te wijzigen en/of aan te vullen. Beschrijf daarbij ook in welke mate dit door Aanbestedende Dienst zelf kan worden gedaan, alsmede of dergelijke wijzigingen/aanvullingen intact blijven bij nieuwe en verbeterde versies.

10.4 Onderhoud

E47 Onderhoud: algemeen

Contractant garandeert de toekomstige (door)ontwikkeling en ondersteuning van het BZM-systeem gedurende de looptijd (incl. eventuele verlenging) van de overeenkomst, zonder additionele kosten. D.w.z. dat Contractant gedurende de looptijd (incl. eventuele verlenging) van de overeenkomst verantwoordelijk is voor het correct en probleemloos (blijven) functioneren en kunnen (blijven) beheren van het BZM-systeem, alsmede voor het [d.m.v. expliciete, (gedocumenteerde) installatie-instructies, -scripts, etc.] beschikbaarstellen en configureren van nieuwe en verbeterde versies van het BZM-systeem, waaronder major- en minorreleases, (beveiligings)patches, updates, etc.

Als zodanig is bovendien vereist dat het BZM-systeem 'meegroeit' met alle ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving (zie bijvoorbeeld ook E9 op blz. 46 en E28 op blz. 82), wijzigingen in onderliggende technologieën en platformen (zoals besturingssystemen, server- en DBMS-platforms, etc.) en dergelijke. Contractant is ook verantwoordelijke voor het afsluiten van alle eventuele contracten met toeleveranciers voor alle onderhoud en ondersteuning die benodigd is voor het correct en probleemloos (blijven) functioneren en kunnen (blijven) beheren van het BZM-systeem.

De volledige bovenstaande garantie is van toepassing op alle voor het correct en probleemloos (blijven) functioneren en kunnen (blijven) beheren van het BZM-systeem benodigde software en is onafhankelijk van de wijze waarop softwareleveranciers in de aanbidding participeren.

E48 [Onderhoud: NVVB-modellen]

Contractant garandeert de actualiteit van de meegeleverde NVVB-modellen (zie E6 op blz. 35), zonder additionele kosten. D.w.z. dat Contractant zich er gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging) aan conformeert om elke aanpassing van bestaande en toevoeging van nieuwe NVVB-modellen binnen [XX] na beschikbaarstelling daarvan door de NVVB door te voeren.

O93 Onderhoud: releasebeleid en toekomstvisie

Beschrijf het releasebeleid van het BZM-systeem m.b.t. nieuwe en verbeterde versies zoals (major- en minor)releases, (beveiligings)patches, updates, etc. Voeg daartoe ook een releaseplanning / roadmap bij met alle thans voorziene (major- en minor)releases, updates, etc. voor de komende [XX] jaar, incl. de eventuele uitfasering, vervanging, etc. van (elementen van) softwarecomponenten.

Beschrijf bovendien uw visie op het domein 'Burgerzaken' voor gemeenten in het algemeen en voor Aanbestedende Dienst in het bijzonder, voor zowel de korte (20[XX]-20[XX]) als de langere termijn (tot 20[XX]), incl. hoe deze visie zich verhoudt tot de huidige functionaliteit van het BZM-systeem en de releaseplanning. Ga daarbij ook in op de 'toekomstvastheid' van het BZM-systeem t.a.v. relevante ontwikkelingen m.b.t. de e-overheid - zoals de verschillende andere basisregistraties, het toenemen-

de belang van 'selfservice' door klanten (elektronische dienstverlening via het web), etc. - en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (zie bijvoorbeeld ook E9 op blz. 46 en E28 op blz. 82). Beschrijf bovendien hoe u de wet- en regelgeving en andere relevante ontwikkelingen m.b.t. het domein 'burgerzaken' monitort en hoe de betreffende domeinkennis binnen uw organisatie(s) geborgd is.

Indien het BZM-systeem wordt geleverd door meerdere partijen (hoofd- en onderaannemer(s), combinatie, toeleveranciers (incl. OEM), etc.): beschrijf hoe - in de toekomst - de functionele en technische interoperabiliteit tussen de verschillen elementen van het BZM-systeem gegarandeerd blijven. Doe dit zelfde voor de juridische en commerciële 'interoperabiliteit' tussen de betreffende partijen.

Indien één of meer van de applicatie(module)s, add-ons, (configuratie)tools, etc. van het BZM-systeem open source zijn: beschrijf - indien van toepassing - welke commerciële partij(en) betrokken is / zijn bij de (door)ontwikkeling en ondersteuning daarvan. Ga daarbij ook in op de wijze waarop de 'regie' daarop geregeld is en hoe de continuïteit van de betreffende software gegarandeerd is.

10.5 Ondersteuning

O94 Ondersteuning: concept SNO

Beschrijf hoe u - o.b.v. de outline in bijlage [XX] - de SNO wenst in te vullen. Doe dit bij voorkeur in een specifiek op Aanbestedende Dienst aangepaste concept SNO waarin ook de beantwoording op de betreffende wensen en eisen uit dit PvE is verwerkt en waarin op zo helder en specifiek mogelijke wijze wordt ingegaan op de in dit PvE geëiste en gewenste diensten en de situatie bij Aanbestedende Dienst zoals beschreven in bijlage [XX]. Beschrijf daarbij bovendien op welke wijze de beschikbaarheid wordt gemeten en aan Aanbestedende Dienst wordt gerapporteerd (per [periode]). Maak daarbij indien van toepassing onderscheid tussen T, A, P en U.

NB: Aanbestedende Dienst is niet gehouden aan enige bepaling in de concept SNO of de bijbehorende bijlage.

E49 Ondersteuning: helpdesk (minimum)

Contractant verzorgt een centrale helpdesk, die voor Aanbestedende Dienst als 'single point of contact' dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen m.b.t. het BZM-systeem en informatie over afhandeling daarvan. Contractant stelt bovendien een registratieomgeving beschikbaar voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen m.b.t. het BZM-systeem en geeft Aanbestedende Dienst hier toegang toe.

Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen m.b.t. het BZM-systeem kunnen via verschillende kanalen - ten minste online (webformulier), e-mail en telefoon - worden ingediend en zijn, incl. de status(voortgang) ervan, online in te zien. De exacte procedure rondom de communicatie met de helpdesk wordt vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), dat onderdeel is van de (uiteindelijke) SNO. Het telefoonnummer van de helpdesk is géén betaalnummer.

De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen [XX] en [XX] uur, alsmede één (koop)-avond per week tot [XX] uur. De telefonische responsetijd van de helpdesk is in ten minste [XX]% van de gevallen maximaal [XX] seconden; hierbij wordt de telefoon opgenomen door een ter zake kundig persoon. Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen m.b.t. het BZM-systeem kunnen op alle dagen 24 uur per dag worden ingediend via andere kanalen (ten minste online (per webformulier) en e-mail).

Van alle vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen m.b.t. het BZM-systeem die op werkdagen tussen [XX] en [XX] uur per e-mail worden ingediend, wordt 100% geregistreerd (opgenomen in het registratiesysteem) en bevestigd, waarvan ten minste [XX]% binnen [XX] en [XX]% binnen [XX] (bij indiening binnen [XX] vóór sluitingstijd volstaat een bevestiging vóór [XX] uur).

Alle telefonische vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen m.b.t. het BZM-systeem worden direct geregistreerd; meldingen via een webformulier worden automatisch per e-mail bevestigd en zijn daarmee geregistreerd.

S48 Ondersteuning: helpdesk (additioneel)

De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen [XX] en [XX] uur, alsmede één (koop)-avond per week tot [XX] uur. De telefonische responsetijd van de helpdesk is in ten minste [XX]% van de gevallen maximaal [XX] seconden; hierbij wordt de telefoon opgenomen door een ter zake kundig persoon.

Van alle vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen m.b.t. het BZM-systeem welke op werkdagen tussen [XX] en [XX] uur per e-mail worden ingediend, wordt 100% geregistreerd (opgenomen in het registratiesysteem) en bevestigd, waarvan ten minste [XX]% binnen [XX] en [XX]% binnen [XX] (bij indiening binnen [XX] vóór sluitingstijd volstaat ook een bevestiging vóór [XX] uur de volgende dag).

E50 Ondersteuning: incidentbeheer (minimum)

De helpdesk is verantwoordelijk voor het registreren (opnemen in het registratiesysteem), melden, routeren, (laten) oplossen, bewaken, (tussentijds) informeren over en afmelden van incidenten met betrekking tot het BZM-systeem, volgens de procedure zoals vastgelegd in de (uiteindelijke) SNO. De helpdesk draagt bovendien zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen. Aanbestedende Dienst bepaalt de prioriteit van incidenten. De incidentmanager van Contractant is eindverantwoordelijk voor het incidentbeheer. Voor ten minste [XX]% van de incidenten geldt dat:

- ~ Organisatiebrede storingen bij Aanbestedende Dienst worden binnen [XX] hersteld.
- ~ Storingen waardoor een groep gebruikers bij Aanbestedende Dienst geen toegang heeft, worden binnen [XX] hersteld.
- ~ Storingen waardoor een individuele gebruiker bij Aanbestedende Dienst geen toegang heeft, worden binnen [XX] hersteld

NB: Onder 'geen toegang' wordt hier mede verstaan geen toegang tot de gehele of gedeeltelijke functionaliteit welke noodzakelijk is voor het uitoefenen van de taak van de betreffende gebruiker(s).

Voor andersoortige storingen geldt dat deze binnen [XX] hersteld worden of dat hiervoor binnen deze termijn een 'work-around' aangeboden wordt.

S49 Ondersteuning: incidentbeheer (additioneel)

Voor ten minste [XX]% van de incidenten geldt dat:

- ~ Organisatiebrede storingen bij Aanbestedende Dienst worden binnen [XX] hersteld.
- ~ Storingen waardoor een groep gebruikers bij Aanbestedende Dienst geen toegang heeft, worden binnen [XX] hersteld.
- ~ Storingen waardoor een individuele gebruiker bij Aanbestedende Dienst geen toegang heeft, worden binnen [XX] hersteld

NB: Onder 'geen toegang' wordt hier mede verstaan geen toegang tot de gehele of gedeeltelijke functionaliteit welke noodzakelijk is voor het uitoefenen van de taak van de betreffende gebruiker(s).

Voor andersoortige storingen geldt dat deze binnen [XX] hersteld worden of dat hiervoor binnen deze termijn een 'work-around' aangeboden wordt.

E51 Ondersteuning: probleembeheer (minimum)

De helpdesk is verantwoordelijk voor het registreren (opnemen in het registratiesysteem), melden, routeren, (laten) oplossen, bewaken, (tussentijds) informeren over en afmelden van problemen m.b.t. het BZM-systeem. Contractant voert structureel analyseactiviteiten uit ten behoeve van de identificatie van problemen, bepaalt wie verantwoordelijk is voor het oplossen van problemen en relateert problemen aan reeds bekende incidenten. Aanbestedende Dienst bepaalt de prioriteit van de problemen. Contractant is eindverantwoordelijk voor het probleembeheer.

Problemen met een hoge prioriteit (vergelijkbaar met Incidenten) wordt door Contractant actief gemeld bij Aanbestedende Dienst; vervolgens wordt het verhelpen ervan ingepland. Voor problemen met prioriteit hoog geldt dat deze binnen [XX] worden geanalyseerd en dat na goedkeuring van de betreffende analyse binnen [XX] een oplossing beschikbaar wordt gesteld. Voor problemen met prioriteit laag geldt dat deze binnen [XX] worden geanalyseerd en dat na goedkeuring van de betreffende analyse binnen [XX] een oplossing beschikbaar wordt gesteld.

S50 Ondersteuning: probleembeheer (additioneel)

Voor problemen met prioriteit hoog geldt dat deze binnen [XX] worden geanalyseerd en dat na goedkeuring van de betreffende analyse binnen [XX] een oplossing beschikbaar wordt gesteld. Voor problemen met prioriteit laag geldt dat deze binnen [XX] worden geanalyseerd en dat na goedkeuring van de betreffende analyse binnen [XX] een oplossing beschikbaar wordt gesteld.

E52 Ondersteuning: wijzigingen- en releasebeheer (minimum)

De helpdesk is verantwoordelijk voor het registreren (opnemen in het registratiesysteem, incl. controle of degene die e.e.a. indient daartoe gerechtigd is), melden, routeren, bewaken, (tussentijds) informeren over en afmelden van wijzigingsvoorstellen m.b.t. het BZM-systeem. Contractant is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen voor het oplossen van geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een wijzigingsprocedure zoals beschreven in de SNO.

Jaarlijks worden de releasementen (afgezien van eventuele nieuwe of verbeterde versies n.a.v. wijzigingen in wet- en regelgeving, zie E9 op blz. 46, en eventuele andere noodzakelijke 'tussentijdse' updates) vastgesteld voor het volgende jaar. Streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'releasegevijs' door te voeren. Releases kunnen zowel nieuwe versies van standaardsoftware(componenten) als nieuwe versies van de configuratieset van het BZM-systeem betreffen.

Wijzigingen worden pas na akkoord op de test- en acceptatieomgevingen van Aanbestedende Dienst beschikbaar gesteld. Vervolgens wordt pas na acceptatie de wijziging overgezet naar de betreffende productie- en eventuele uitwijkomgeving. Dit gebeurt uitsluitend tijdens zogeheten service windows, welke door Aanbestedende Dienst bepaald worden:

- ~ Service window met merkbare uitval voor [ROL1] zijn op [XX] en [XX] tussen [XX] en [XX] uur en op [XX] tussen [XX] en [XX] uur en worden ten minste [XX] van te voren aangekondigd.
- ~ [...]
- ~ Service window met merkbare uitval voor [ROLN] zijn op [XX] en [XX] tussen [XX] en [XX] uur en op [XX] tussen [XX] en [XX] uur en worden ten minste [XX] van te voren aangekondigd.
- ~ Het totale aantal service windows met merkbare uitval voor [ROL1] bedraagt maximaal [XX] per jaar, [...] en voor [ROLN] maximaal dan [XX] per jaar.

S51 Ondersteuning: wijzigingen- en releasebeheer (additioneel)

- ~ Service window met merkbare uitval voor [ROL1] zijn op [XX] en [XX] tussen [XX] en [XX] uur en

op [XX] tussen [XX] en [XX] uur en worden ten minste [XX] van te voren aangekondigd.

~ [...]

~ Service window met merkbare uitval voor [ROLN] zijn op [XX] en [XX] tussen [XX] en [XX] uur en op [XX] tussen [XX] en [XX] uur en worden ten minste [XX] van te voren aangekondigd.

~ Het totale aantal service windows met merkbare uitval voor [ROL1] bedraagt maximaal [XX] per jaar, [...] en voor [ROLN] maximaal dan [XX] per jaar.

S52 Ondersteuning: kennisbank

Voor ondersteuning van functioneel (applicatie)beheerders van het BZM-systeem bij Aanbestedende Dienst stelt Contractant een online kennisbank beschikbaar met veelgestelde vragen (FAQ's) die toegankelijk is voor Aanbestedende Dienst.

De antwoorden op vragen die meer dan één keer gesteld zijn bij de helpdesk, worden door Contractant in deze kennisbank opgenomen. Wanneer een vraag vervolgens nog steeds gesteld wordt bij de helpdesk, worden de betreffende antwoordtekst en de bijbehorende zoekingen verbeterd.

In de kennisbank zijn ook 'work-arounds' voor bekende problemen met het BZM-systeem opgenomen, alsook de wijzigingen (releases en andere vormen) die beschikbaar zijn om deze problemen te verhelpen. Bovendien worden in deze kennisbank 'tips & trucs' in bijgehouden - op basis van ervaringen van gebruikers - en biedt deze kennisbank op gestructureerde wijze toegang tot de documentatie en instructiemateriaal.

O95 Gebruikersgroepen en communities

Beschrijf alle eventuele (in)formele gebruikersgroepen, actieve communities, etc. m.b.t. de ondersteuning van eindgebruikers, functioneel (applicatie)beheerders en/of ontwikkelaars t.a.v. (elementen van) het BZM-systeem. Beschrijf daarbij ook hoe daarin kennis en/of ervaringen worden uitgewisseld, zoals openbaar en/of besloten, online (via fora, kennisbanken en dergelijke) en/of offline, etc.

Beschrijf bovendien in welke mate en zo ja op welke wijze (incl. de eventuele besluitvormingsprocedure, stemverhouding, etc.) deze gebruikersgroep invloed kan uitoefenen op de roadmap m.b.t. de doorontwikkeling van het BZM-systeem. Beschrijf slotte in welke mate en op welke wijze Aanbestedende Dienst buiten deze gebruikersgroep om invloed zou kunnen uitoefenen op gewenste nieuwe functionaliteit i.h.k.v. nieuwe versies van (elementen van) het BZM-systeem, incl. op welke wijze (gebruikers)participatie vanuit Aanbestedende Dienst mogelijk is bij het bepalen van de inhoudelijke aspecten daarvan (zoals d.m.v. SCRUM en/of andere 'agile' ontwikkelmethoden).

10.6 Escrow

E53 Escrow (minimum)

Contractant is verplicht alle code en documentatie van het BZM-systeem van Contractant en eventuele onderaannemers (incl. alle eventuele aanvullende software die daartoe benodigd is), met het oog op de nakoming van de verplichtingen op grond van de overeenkomst, in depot te geven en actueel te houden (ten minste voor elke major release) teneinde de continuïteit van het BZM-systeem te kunnen waarborgen (escrow).

Dit in depot geven geschiedt bij een door Contractant gecontracteerde, onafhankelijke partij en geschiedt op een zodanige wijze dat continuïteit is gegarandeerd. Deze code gaat vergezeld van alle beschrijvingen / documentatie van deze code, alsmede van de betreffende ontwikkel- en beheertools die Contractant zelf in (intellectueel) eigendom heeft. Contractant zal bovendien zorgdragen dat alle ontwikkel- en beheertools waarvan hij niet zelf het intellectueel (eigendoms)recht heeft hetzij alge-

meen op de markt verkrijgbaar zijn, hetzij gratis beschikbaar zijn en bij de escrowpartij(en) in depot worden gegeven en actueel worden gehouden.

Voor eventuele elementen van het BZM-systeem welke geleverd worden door toeleveranciers, waarvan de code dus niet bij de voornoemde onafhankelijke partij gedeponereerd is, behoort het in dit kader bovendien nadrukkelijk tot de verantwoordelijkheden van Contractant de betreffende toeleverancier(s), met het oog op continuïteit, de code van hun software eveneens gedeponereerd hebben bij een onafhankelijke partij.

Code omvat alle broncode van het BZM-systeem van Contractant en zijn eventuele onderaannemers, bijvoorbeeld geschreven in een programmeer- of scripttaal, incl. beschrijvingen/documentatie van de benodigde inrichting (van gegevens, processen, logica en dergelijke) waaronder de inrichting van DBMS'en, incl. alle benodigde leesbare en binaire bestanden (met inbegrip van afbeeldingen). Bovendien omvat code alle tools en scripts (incl. beschrijvingen/documentatie daarvan) die nodig zijn om deze broncode te onderhouden en te executeren.

O96 Escrow (additioneel)

Beschrijf alle (ook eventuele additionele, ten opzichte van E53 op blz. 107) diensten m.b.t. escrow die u aanbiedt aan Aanbestedende Dienst. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ Wat er precies waar en wanneer in depot gegeven wordt, incl. hoe eventuele toeleveranciers de code van hun software gedeponereerd (zullen) hebben en hoe Contractant hierop toeziet.
- ~ De mate van garantie aan de continuïteit (incl. code, data, configuraties, etc.) van het BZM-systeem in geval van het beëindigen van de overeenkomst, faillissement, etc.
- ~ Escrow van data en/of configuraties (naast code).
- ~ Actualisatie: hoe wordt ervoor gezorgd dat de gedeponereerde code, data, configuraties, documentatie etc. zijn en blijven?
- ~ Verificatie: hoe wordt ervoor gezorgd dat de gedeponereerde code, data, configuraties, documentatie etc. correct en werkend zijn zodat Aanbestedende Dienst vanaf een nieuwe omgeving een werkend BZM-systeem kan opbouwen dat identiek is aan de recente productieomgeving? Ga daarbij ook in op te deponeren gedetailleerde instructies en eventuele andere aanvullende materialen op basis waarvan de verificatie plaatsvindt.
- ~ Back-up, zoals:
 - Eenmalige export van data en/of configuraties als back-up aanbieden aan Aanbestedende Dienst bij een beroep op de escrow.
 - Incrementele exports van data en/of configuraties als back-ups aanbieden Aanbestedende Dienst (voor lokale opslag) bij een beroep op escrow.
- ~ De wijze waarop en condities waaronder Aanbestedende Dienst zich kan beroepen op escrow.
- ~ Het escrow level.
- ~ [Escrow m.b.t. hosting (d.w.z. hosting door een onafhankelijke derde partij die bij eventueel faillissement de hosting het BZM-systeem overneemt).]

Geef daarbij bovendien steeds aan wat u van Aanbestedende Dienst resp. de onafhankelijke partij waar e.e.a. in depot is/word gegeven, verwacht.

11 PVE: EENMALIGE DIENSTVERLENING

11.1 Inleiding

Dit hoofdstuk 11 bevat wensen en eisen t.a.v. de *eenmalige dienstverlening* m.b.t. (de implementatie van) het BZM-systeem. Hierbij wordt een indeling gehanteerd naar de verschillende aspecten dienaangaande: *algemene* eisen en wensen m.b.t. de implementatie van het BZM-systeem (§ 11.2), specifieke eisen en wensen m.b.t. de *migratie* die onderdeel is van de implementatie van het BZM-systeem (§ 11.3) en een concept *Plan van Aanpak* m.b.t. de implementatie van het BZM-systeem (§ 11.4).

NB: Zoals uiteengezet in de hoofdstuk 1 is het onderhavige Programma van Eisen geen volledig *bestek* voor de verwerving van BZM's, dat immers onder meer een gedetailleerde beschrijving van (de scope van) de aan te besteden opdracht omvat. In een dergelijke opdrachtschrijving dienen begrippen als (de verschillende onderdelen van de) *implementatie*, *migratie*, etc. nader gedefinieerd te worden, al naar gelang de specifieke voorkeuren dienaangaande van de betreffende Aanbestedende Dienst.

11.2 Implementatie

E54 Implementatie: acceptatie

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om t.b.v. acceptatie één of meer (deel)tests / -audits door en/of in samenwerking met daartoe gespecialiseerde, onafhankelijke derde partijen te laten uitvoeren m.b.t. (elementen van) het BZM-systeem.

Dergelijke (deel)tests/-audits kunnen onder andere betrekking hebben op beveiliging (zie ook hoofdstuk 7), gebruiksvriendelijkheid (zie ook hoofdstuk 8), het gebruik van open standaarden en/of (indien van toepassing) open source software (zie ook § 9.7), etc. Inschrijver garandeert volledige medewerking te zullen verlenen aan dergelijke (deel)tests/-audits.

E55 Implementatie: Nederlandstalig

Alle aan Inschrijver gerelateerde personen, die betrokken zijn bij contacten met Aanbestedende Dienst (zoals projectmanagers, projectleiders, functionele / technische ontwerpers, functionele / technische architecten, docenten, etc.), spreken en schrijven Nederlands op ten minste taalniveau B1.

E56 Implementatie: vervanging van personeel

Ter zake van de uitvoering van de overeenkomst wordt door Contractant steeds het in het projectplan genoemde personeel ingezet. Behoudens uitdiensttreding of langdurige ziekte van het genoemde personeel van Contractant, kan vervanging van het genoemde personeel op initiatief van Contractant slechts bij uitzondering plaatsvinden.

Bij vervanging op initiatief van Contractant van een personeelslid dat korter dan één (1) jaar werkzaamheden in het kader van de overeenkomst heeft verricht, verbeurt Contractant een boete van €[XX]. Heeft het betreffende personeelslid tussen de één (1) en twee (2) jaar werkzaamheden in het kader van de overeenkomst verricht, dan verbeurt Contractant een boete van €[XX].

E57 Implementatie: continuïteit maatwerk

Al het eventuele generiek maatwerk dient - zonder extra kosten - opgenomen te worden in het BZM-systeem en dient als zodanig blijvend te worden ondersteund in alle volgende nieuwe en verbeterde versies - waaronder (major- en minor)releases - van (de betreffende elementen van) het BZM-systeem. Hiermee wordt al het eventuele generiek maatwerk derhalve beschouwd als 'nog niet ont-

wikkelde standaardfunctionaliteit' van het BZM-systeem.

O97 Implementatie: basisinrichting

Geef een specifieke, gedetailleerde beschrijving van alle activiteiten die uitgevoerd moeten worden om de basisinrichting zoals beschreven in § [XX] te realiseren; maak hierbij onderscheid tussen activiteiten die door Contractant, personen van/namens Aanbestedende Dienst [resp. de partij die de hosting van het BZM-systeem verzorgt]. Ga daarbij ten minste in op (voor zover van toepassing):

- ~ De inrichting / configuratie van *gebruikers, autorisaties* (rechten en rollen) en dergelijke, incl. de betreffende organisatie-inrichting van Aanbestedende Dienst (zie ook bijlage [XX]).
- ~ De inrichting / configuratie van *zaaktypen*, incl. bijbehorende *procesinrichting* (eventuele hoofd- en deelzaken, statussen en stappen/taken, resultaattypen, etc.), *dossier- en archiefinrichting* (documenttypen, bewaar- en vernietigingsparameters, etc.), etc. en hun onderlinge afhankelijkheden.
- ~ De inrichting / configuratie van *gegevensregistratieschermen / -formulieren* (bijbehorende velden, prefill, logica, intelligentie, etc.) t.b.v. medewerkerintake [alsook voor klantintake (zie § 4.2.3.2).
- ~ De inrichting / configuratie van *overige aspecten* zoals stylesheets t.b.v. vormgeving/opmaak (incl. huisstijl), managementrapportages, etc.
- ~ [De expliciete (gedocumenteerde) *installatie-instructies*, -scripts, etc. die t.b.v. de basisinstallatie worden verstrekt aan de partij die hosting van het BZM-systeem verzorgt.]
- ~ De realisatie van de voor het functioneren van het BZM-systeem benodigde externe (met landelijke voorzieningen, zie § 6.1) en interne (met gemeentelijke voorzieningen, zie § 6.3) *koppelingen*.
- ~ De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het TAPU-model, incl. acceptatietest (van test- via acceptatie- uiteindelijk naar productie- en uitwijkomgevingen), en de verschillende (deel)test die daarbij op welk moment worden uitgevoerd.

Beschrijf ten slotte voor elke partij (zelfstandige onderneming, hoofdaannemer en onderaannemer(s) of deelnemers aan de combinatie) de eventuele (meer of minder geformaliseerde) methoden en best-practices die bij de onderhavige opdracht gehanteerd zullen worden (zoals m.b.t. kwaliteitsmanagement en -borging, risicobeheersing, etc.) ten aanzien van dienstverlening i.h.k.v. projectmanagement, onderhoud en ondersteuning, implementatie, etc. Beschrijf daarbij ook voor elke partij alle eventuele i.h.k.v. de onderhavige opdracht relevante certificeringen (bijvoorbeeld NEN, ISO, etc.), incl. toelichting. Maak daarbij indien van toepassing steeds onderscheid tussen producten (software) en dienstverlening (projectmanagement, onderhoud en ondersteuning, implementatie, etc.).

11.3 Migratie

In deze paragraaf worden t.z.t. de eventuele eisen en/of wensen opgenomen voor de eventuele migratie van gegevens uit het huidige burgerzaken- en/of andere syste(e)m(en) van Aanbestedende dienst naar het BZM-systeem. Omdat dit sterk afhangt van de specifieke situatie van de betreffende gemeente(n), kan e.e.a. pas ingevuld worden op het moment dat het daadwerkelijke bestek ten behoeve van de aanbesteding voor een gemeente of groep van gemeenten wordt opgesteld.

11.4 Concept Plan van Aanpak

O98 Concept Plan van Aanpak

Geef een specifieke, gedetailleerd beschrijving voor de implementatie van het BZM-systeem zoals beschreven in § [XX] in de vorm van een Plan van Aanpak dat zoveel mogelijk specifiek 'op maat' is gemaakt voor Aanbestedende Dienst (dus *niet* een ingevuld PRINCE2 template). Ga in dit Plan van

Aanpak ten minste in op de volgende elementen:

- ~ De basisinrichting als beschreven in [XX], onder verwijzing naar de activiteiten als beschreven in beantwoording op O97 op blz. 110.
- ~ De migratie als beschreven in [XX] (incl. eventuele export, conversie en/of import van gegevens, ook m.b.t. lopende zaken), onder verwijzing naar de activiteiten als beschreven in beantwoording op [XX].
- ~ De training als beschreven in [XX], onder verwijzing naar de activiteiten als beschreven in beantwoording op O91 op blz. 101.
- ~ De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het TAPU-model (van test- via acceptatie- uiteindelijk naar productie- en uitwijkomgevingen) en de acceptatietest t.b.v. de formele acceptatie, inclusief welke verschillende (deel)test daarbij op welk moment worden uitgevoerd.

Geef in dit plan van Aanpak ten minste een zo specifiek mogelijke planning (incl. doorlooptijden, relevante mijlpalen en deliverables), o.v.v. *wat* er daarbij precies *wanneer* en *van wie* verwacht wordt. Maak daarbij onderscheid tussen activiteiten die door Contractant, personen van / namens Aanbestedende Dienst [resp. de partij die de hosting van het BZM-systeem verzorgt] worden uitgevoerd en ga daarbij ook in op de samenwerking tussen deze partijen, incl. de coördinatie tussen de verschillende partijen aan de kant van Contractant (eventuele hoofd- en onderaannemer(s) c.q. deelnemers aan de combinatie).

Beschrijf in dit Plan van Aanpak bovendien ten minste:

- ~ De *projectaanpak* (incl. eventuele meer of minder geformaliseerde projectmethode(n) als Prince2, MSP, etc.) , *projectstructuur/-organisatie* (rollen, taken, verantwoordelijkheden en dergelijke).
- ~ In hoeverre de werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van relevante (*kwaliteits*)-*normen* zoals de Code voor Informatiebeveiliging (NEN-ISO/IEC 27002:2007), internationale norm kwaliteitsmanagement (NEN-EN-ISO 9001:2008) en/of vergelijkbare (inter)nationale normen.
- ~ De te verwachten *personele inzet* (van elk van de voornoemde partijen).
- ~ Alle *randvoorwaarden*, *kritieke succesfactoren* en dergelijke (van elk van de voornoemde partijen); ga daarbij ook in op welke *risico's* u voorziet, incl. hoe u deze denkt te voorkomen / beheersen.
- ~ Alle eventuele overige aspecten die in dit kader relevant zijn (bijvoorbeeld omdat ze kunnen bijdragen aan een succesvolle implementatie).

Geef - ter beoordeling van de kwaliteit van het aangeboden projectteam - hierbij ook aan welke personen u zult inzetten, onder verwijzingen naar de betreffende CV's.