

Programma van Eisen en Wensen

Nieuw bibliotheekstelsel 2013

Programma van Eisen en Wensen
Nieuw bibliotheekstelsel 2013

Versie

1.0

Datum

15 juli 2013

Auteur

Deem Stam & Brigitte Metz

Lijst met bijlagen

Ex. No.	Naam	Datum

Inhoudsopgave

1 Definities	7
2 Inleiding	10
2.1 Achtergrond van de aanbesteding	10
2.1.1 Aanbestedende dienst	10
2.1.2 Aanleiding	10
2.1.3 Doelstelling	11
2.2 Bestaande situatie (IST)	11
2.3 Gewenste situatie (SOLL)	12
2.4 De opdracht	14
3 Algemene Eisen en Wensen	16
3.1 Bruikbaarheid	17
3.2 kwaliteit	17
3.3 Commerciële eisen en wensen	18
3.3.1 Duur van de overeenkomst	18
3.3.2 Prijzen	18
3.3.3 Facturatie	18
3.4 Gebruiksvriendelijkheid	19
3.4.1 Helpfunctie	19
3.4.2 Zoeken	20
3.4.3 Meldingen voor Gebruikers	20
3.4.4 Ergonomie	20
3.5 Interface	21
3.6 Prestaties	21
4 Mijn Bibliotheek	23
4.1.1 Zoeken	24
5 Ledenadministratie	25
5.1 Persoonsgebonden gegevens	25
5.2 Transactierechten en plichten	25
5.3 Profielen, interesses en voorkeuren	26
5.4 Boodschappen voor leden/medewerkers	27
6 Catalogusmodule	28

6.1	Titels invoeren	28
6.2	Titels importeren	29
6.3	Controle	29
6.4	Verwerken, wijzigen en verwijderen	29
6.5	Raadplegen & exporteren	29
6.6	Thesauri (inclusief SISO- en/of PIM)	30
6.7	Ontsluiten catalogi	30
7	Circulatieadministratie	33
7.1	Interne circulatie - Adviseren	33
7.2	Aanvragen - Invoeren (en controle)	33
7.3	Aanvragen - Verwerken, wijzigen en verwijderen	35
7.4	Aanvragen - Raadplegen	35
7.5	Afhandelen, toekennen, aanvrager informeren	35
7.6	Uitlenen - Controle klant	36
7.7	Uitlenen - Controle object	37
7.8	Uitlenen - controle combinatie	37
7.9	Verwerken, wijzigen en verwijderen	38
7.10	Raadplegen	38
7.11	Verlengen objecten - Invoeren (en controle)	39
7.12	Verlengen objecten - Verwerken, wijzigen en verwijderen	40
7.13	Verlengen objecten - Raadplegen	40
7.14	Terugbrengen objecten - Invoeren (en controle)	40
7.15	Raadplegen - Intern transport	41
7.16	Leenhistorie	41
7.17	Bulkcirculatie (Wisselcollecties)	42
7.18	Realtime / suspended processing (bibliobussen)	42
7.19	Aanmanen & vervangen - Invoeren (en controle)	43
7.20	Aanmanen & vervangen - Invoeren (en controle)	43
8	Objectenadministratie	44
8.1	Beheren objecten	44
8.2	Beheren van wisselcollecties	45
9	Besteladministratie	46
9.1	Leveranciers	46
9.2	Budgetten	46
9.3	Bestelregel	46
9.4	Bestellingen	48

9.5	Levering, ontvangst en distributie	48
9.6	Verwerken, wijzigen en verwijderen	49
9.7	Raadplegen & exporteren	49
9.8	Retourzendingen	49
9.9	Tijdschriftenadministratie	50
9.10	Binden van tijdschriften	50
10	Financiële administratie	51
10.1	Algemeen	51
10.2	Vorderingen	51
10.3	Saldo	51
10.4	Verkoopfacturering	52
10.5	Automatische incasso	53
10.6	Betalingen via het bibliotheekpakket	53
10.7	Betalingen via de bank	53
10.8	Betalingen via internet	53
10.9	Betalingen via lenerssaldo	53
10.10	Kwijtscheldingen	54
10.11	Verwerking van contributiebetalingen	54
11	Rapportagetool	55
12	Technische eisen	58
12.1	Serverplatform	58
12.2	Databaseplatform	58
12.3	Constructie en inrichting	59
12.4	Monitoring en interne consistentie	59
12.5	Autorisatie	60
12.6	Functionaliteit: Input/output ondersteuning	60
13	Koppelingen	61
13.1	Koppelingen	61
13.2	Standaarden en protocollen	63
13.3	Landelijke aansluiting	63
14	de Bibliotheek op School (dBoS)	64
15	Dienstverlening operationele fase	66
15.1	Governance	66

15.2	Dienstverlening	66
15.3	Wijzigingen ten gevolge van samenwerking	67
15.4	Releasemanagement	67
15.5	Gebruikersvereniging	68
15.6	Documentatie	68
16	Transitie	69
16.1	Opleiding en training	70
16.2	Migratie en Conversie	70
16.3	Test en acceptatie	71
16.3.1	Besturing en organisatie Transitie	72
16.4	Nazorg	73
16.5	Beheer en onderhoud	73
17	Vragen	74
17.1	Versie en releasebeleid	74
17.2	Ontwerp	74
17.3	Plan van Aanpak Transitie	75

1 Definities

Aanbestedende Dienst	De Stichting Bibliotheek Rotterdam gevestigd te Rotterdam
Acceptatie van de Transitie	Het moment waarop Opdrachtgever de resultaten van de Transitie accepteert, waarmee de producten en/of diensten volledig werkend conform de Specificatie zijn opgeleverd en door Opdrachtgever gebruikt kunnen worden.
Acceptatietest	Een door Opdrachtgever uit te voeren test waarin Opdrachtgever vaststelt of een (deel)oplevering voldoet aan de Specificatie.
Applicatie	Een Applicatie (letterlijk: toepassing) is een computerprogramma (inclusief de voor de werking noodzakelijke ICT infrastructuur) dat is bedoeld om door de gebruiker direct te worden gebruikt. Dit in tegenstelling tot een server-taak of andere taken die door een besturingssysteem in de achtergrond worden uitgevoerd.
Beheer, Onderhoud en Ondersteuning	Het geheel van activiteiten die door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd om de goede en ongestoorde werking van de producten en/of diensten conform de Specificatie te kunnen waarborgen.
Bibliotheekpakket	Een standaard software pakket dat is ontwikkeld voor de Nederlandse Bibliotheekmarkt en dat voorziet in de door Opdrachtgever gevraagde functionaliteiten.
Bibliotheeksysteem	Het geheel van het Bibliotheekpakket inclusief de (server) hardware, alle gevraagde koppelingen en alle overige onderdelen die noodzakelijk zijn om het Bibliotheekpakket werkend conform de Specificatie beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.
Eindtransitie	De periode aan het einde van de Overeenkomst waarin de producten en/of diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd, worden vervangen door producten en/of diensten van een nieuwe leverancier dan wel worden beëindigd.
Functionele Acceptatie Test (FAT)	Acceptatietest uit te voeren door de Functioneel Beheerder van een systeem. Doel van de test is te bepalen of het systeem voldoende ondersteund kan worden. Hierbij wordt bijvoorbeeld ook gekeken naar de documentatie.
GebruikersAcceptatie Test (GAT)	Acceptatietest uit te voeren door de gebruiker zelf, of door een afvaardiging van de gebruikers. Doel van de test is te bepalen of het product de gebruiker voldoende ondersteunt.
Hersteltijd	De tijd tussen de melding / signalering van een Storing en het moment waarop de diensten weer volgens de Specificatie werken.
IAM	Identity and Access Management
ILS	Integrated Library System
Initiële duur van de Overeenkomst	De vaste periode waarvoor de Overeenkomst wordt aangegaan zonder de optionele verlengingen.
Inschrijving	Een aanbieding van een Inschrijver inclusief alle

	bijbehorende bescheiden volgens het Aanbestedingsdocument om in aanmerking te komen voor het gunnen van de Overeenkomst;
Interesseprofiel	Vastgelegde voorkeur van leden in genres, type materialen, etc.
Kantooruren	Kantooruren zijn maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot en met 17:30.
Klant	Dit is een lener, lid of bezoeker van de bibliotheek. Gekozen is voor de algemene term klant. Waar sprake is van een nieuwe lener/lid, wordt gesproken over nieuwe klant.
KPI	Key Performance Indicator.
Maatwerk	Eigen versiebeheer en release planning, niet beschikbaar voor andere klanten als onderdeel van het standaard Bibliotheekpakket.
Mijn Bibliotheek (functie)	Internetdienst van Bibliotheek Rotterdam, waar de klant na (eenmalig) aanmelden en inloggen met een abonnement zelfservice functies kan uitvoeren zoals verlengen, reserveren, persoonlijke gegevens wijzigen en wachtwoorden wijzigen.
NBC+	Nationale Bibliotheek Catalogus
Non-Conformiteit	Een situatie waarin een product en/of dienst niet voldoet aan de Specificatie.
Ontwerp	Een beschrijving van het Bibliotheekstelsel aan de hand waarvan dit zal worden gerealiseerd tijdens de Transitie. Het Ontwerp dient te voldoen aan de Specificatie.
Opdracht	Het door de Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever zorgen voor een nieuw bibliotheekstelsel zonder maatwerk conform de Specificatie.
Opdrachtgever	Bibliotheek Rotterdam gevestigd te Rotterdam
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is verleend.
Openingstijden	Maandag: 13:00-20:00 Dinsdag-Vrijdag: 10:00 – 20:00 Zaterdag – Zondag: 10:00 - 17:00 Zie voor de actuele openingstijden: www.bibliotheek.rotterdam.nl/openingstijden
Overeenkomst	De overeenkomst die door de Aanbestedende Dienst gesloten wordt met Inschrijvers na gunning van de Europese Aanbesteding en die als bijlage 2 bij het Aanbestedingsdocument is bijgevoegd.
Prijsopgave	De door Opdrachtnemer ingevulde prijsopgave bijlage 10 deel 2 Formulier prijsopgave bij het Aanbestedingsdocument.
Responstijd	De tijd tussen het ontvangen van een vraag, verzoek of melding en de bevestiging dat deze is ontvangen en in behandeling wordt genomen.
Service desk	Een door Opdrachtnemer te leveren dienst waar Opdrachtgever vragen over de producten en/of diensten kan stellen en storingen en incidenten kan melden. De Service desk beantwoordt de vragen en informeert Opdrachtgever in ieder geval over de voortgang van de storingen en incidenten. Ook zorgt de Service desk voor de afhandeling van wijzigingsverzoeken
SLA	Service Level Agreement

SLA-rapportage	De periodieke rapportage over de prestaties in relatie tot de overeengekomen servicelevels en KPI's die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
Standaard Software	Software zonder maatwerk
Storing	Een situatie waarbij de producten en/of diensten (tijdelijk) niet voldoen aan de Specificatie.
Specificatie	De eisen waaraan de producten en/of diensten dienen te voldoen en die zijn neergelegd in het Aanbestedingsdocument inclusief de bijlagen, waaronder het Programma van Eisen. Tot de Specificaties behoort tevens de overeengekomen invulling van de wensen zoals vastgelegd in de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Systeemtest	Bij een systeemtest wordt het gehele systeem getest aan de hand van de Specificatie. Bij een systeemtest wordt "onderzoekend" getest, met als doel bijna om het systeem onderuit te krijgen. Niet alleen het ontwerp wordt getest, maar ook de veronderstelde verwachtingen. Het doel is ook om iets meer te testen dan wat exact allemaal in de Specificatie staat.
Technische Acceptatietest (TAT)	Een Acceptatietest, gericht op het bepalen of het product technisch in beheer kan worden genomen te zijner tijd in zijn productieomgeving voldoet, of het niet andere onderdelen daar verstoort (hindert het andere systemen, bijvoorbeeld door een (te) groot deel van de beschikbare bronnen te gebruiken). Ook wel Productie Acceptatietest genoemd.
Transitie	De periode waarin de overgang van de bestaande producten en/of diensten welke in gebruik zijn bij Opdrachtgever naar de nieuwe producten en/of diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd, wordt gerealiseerd. De Transitie wordt afgesloten door de Acceptatie van de Transitie.
Verslag van de acceptatietest	Een (kort) verslag van de Acceptatietest die door Opdrachtgever is uitgevoerd. In het geval dat een (deel)oplevering niet wordt geaccepteerd wordt de reden van niet-acceptatie duidelijk beschreven.
Oplevering	Het werkend en volgens de Specificatie aan Opdrachtgever beschikbaar stellen van (delen van) de producten en/of diensten zodanig dat Opdrachtgever (deel)acceptatietesten kan uitvoeren.
Uitleensessie	De periode waarin een of meerdere uitleningen door de klant of medewerker kunnen worden uitgevoerd, worden gezien als één uitleensessie.
Uitleenvoorwaarden	Zie www.bibliotheek.rotterdam.nl . De uitleenvoorwaarden zijn richtinggevend voor de uitleentermijn en verlengstermijn.
Verlengsessie	De periode waarin een of meerdere verlengingen door de klant of medewerker kunnen worden uitgevoerd, worden gezien als één verlengsessie.
Werkdag	Elke kalenderdag, niet zijnde een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag als bedoeld in de Algemene termijnenwet en/of het Besluit gelijkstelling met een algemeen erkende feestdag 2011-2013.
Wijzigingsverzoek	Een formeel verzoek tot het aanpassen van de producten en/of diensten.
Wisselcollectie	Een collectie die in zijn geheel wordt uitgeleend aan een andere vestiging, instelling en/of bibliotheek.

2 Inleiding

Dit document is het Programma van Eisen en Wensen (PvE) voor het project Nieuw Bibliotheekstelsel 2013 van de Bibliotheek Rotterdam. Het PvE bestaat uit beschrijvende teksten en concrete, genummerde eisen, wensen en vragen. De beschrijvende teksten zijn richtinggevend en primair bedoeld voor het verduidelijken van eisen en wensen ten aanzien van de gewenste functionaliteit en kwaliteit van het nieuwe bibliotheekstelsel.

De beschrijvende teksten zijn daarmee echter niet vrijblijvend, aangezien de beschreven functionaliteit en kwaliteit moet worden geleverd.

Indien een wens met 'ja' wordt beantwoord, betekent dit dat de wens onderdeel uitmaakt van de aanbidding van de Inschrijver.

2.1 Achtergrond van de aanbidding

2.1.1 Aanbestedende dienst

De Bibliotheek Rotterdam is per 1 januari 2013 verzelfstandigd en is sindsdien een stichting. Het aantal leden van de Bibliotheek Rotterdam ligt rond de 100.000. Het aantal bezoeken per jaar bedraagt 2,4 miljoen aan alle vestigingen. Het aantal bezoekers van de Centrale bibliotheek bedraagt 1,4 miljoen per jaar.

De totale collectie omvat 830.000 objecten, waarvan 680.000 objecten zichtbaar zijn voor het publiek. 720.000 objecten zijn uitleenbaar. In 2012 vonden er 2,9 miljoen uitleningen (inclusief verlengingen) plaats. De uitleenfrequentie in 2012 was 4,0. In 2012 is de website bijna 1,9 miljoen keer bezocht. Bijna 600.000 keer betrof dit de raadpleging van de online catalogus.

Voor meer informatie zie www.bibliotheek.rotterdam.nl

2.1.2 Aanleiding

De aanleiding van de Europese aanbidding is de conclusie dat de strategische keuze van de Bibliotheek Rotterdam om de nieuwe ontwikkelingen in de bibliotheekmarkt te willen volgen, met het huidige bibliotheekstelsel niet voldoende kan worden gerealiseerd.

Het huidige bibliotheekstelsel is niet specifiek gemaakt voor de Nederlandse bibliotheekmarkt. De Bibliotheek Rotterdam is nu nog de enige gebruiker. Maatwerk blijkt bovendien duur te zijn in ontwikkeling en beheer.

Nu de landelijke ontwikkelingen steeds concreter worden mede door stichting Bibliotheek.nl, merkt de bibliotheek dat zij niet kan aansluiten op deze ontwikkelingen zonder maatwerk en dus hoge investeringen.

Tevens heeft de Bibliotheek Rotterdam behoefte aan een optimalisatie van het bibliotheekwerk. Door de verzelfstandiging van afgelopen januari, moet de bibliotheek in een rap tempo transformeren van een volledige gesubsidieerde stichting naar een organisatie die toch zeker voor 30% haar inkomsten weet te genereren en haar kosten weet terug te brengen.

Deze aanleidingen zijn redenen voor de Bibliotheek Rotterdam om op zoek te gaan naar een standaard bibliotheekpakket welke met de voor een op de Nederlandse markt gericht vanzelfsprekende ontwikkelingen wil meegaan. Daarbij wil de Bibliotheek Rotterdam een partnership aangaan om het bibliotheekwerk in Rotterdam en omstreken nog beter vorm te geven. We zoeken daarom een partnership met een leverancier met een proactieve houding binnen de Nederlandse markt.

2.1.3 Doelstelling

Het doel van deze aanbesteding is een overeenkomst aangaan voor een nieuw bibliotheekstelsel voor de Bibliotheek Rotterdam waarmee de bibliotheek de komende jaren voorop loopt binnen de Nederlandse bibliotheekbranche.

De Bibliotheek Rotterdam wil een kostenbesparing van minimaal 20% op de huidige beheerkosten realiseren, een efficiënter werkende back- en front-office, (bijv. door planklaar koppelen te implementeren) en het vernieuwen van het bibliotheekwerk door oplossingen van samenwerkingspartners zoals stichting Bibliotheek.nl te implementeren.

2.2 Bestaande situatie (IST)

In de bestaande situatie maakt de Bibliotheek Rotterdam gebruik van het bibliotheekstelsel Sisis Sunrise van de leverancier OCLC. Hierin maken we gebruik van de modules bestel-, catalogus-, circulatie-, financiële administratie en ledenadministratie. Ook hebben we een aparte rapportagetool in de vorm van Crystal Reports.

Financieel worden heel veel zaken via scripts opgelost. Erg arbeidsintensief, moeilijk beheersbaar en foutgevoelig.

De Bibliotheek Rotterdam maakt gebruik van het GGC, de AquaBrowser Library van Serials Solutions (er is ook een koppeling met de Zuid-Hollandse ABL) en er is een publieksomgeving van de leverancier BeeSmart bestaande uit betaalsystemen, een gebruikerspas (pastegoed), de desktopomgeving en de mogelijkheid tot scannen en printen tegen vergoeding. Het pastegoed zit op dit moment niet in het bibliotheekstelsel, maar in de oplossing van Beesmart.

De website van de Bibliotheek Rotterdam wordt gehost door de stichting Bibliotheek.nl. De Mijn functies zijn hier beschikbaar gemaakt via de koppeling met de Enterprise Servicebus en de door de leverancier Complete ontwikkelde webservices op het huidige bibliotheekstelsel.

Ook maakt de Bibliotheek Rotterdam gebruik van de koppeling met het datawarehouse en de marketingdatabase van Probiblio.

De Zelfservice omgeving is van de leverancier Nedap en communiceert via het Sip2-protocol.

Op dit moment heeft de Bibliotheek Rotterdam 17 vestigingen. De komende jaren zal dit aantal verder afnemen tot 6 grote vestigingen binnen de Rotterdamse grenzen.

Daarnaast is de verwachting dat een aantal randgemeenten gaan samenwerken met de Bibliotheek Rotterdam. Er is een intentieverklaring getekend met stadbibliotheek Vlaardingen. Er is reeds besloten dat Rozenburg onderdeel wordt van de Bibliotheek Rotterdam. De verwachting is dat het aantal fusie- en samenwerkingspartners alleen maar zal toenemen.

De vestigingen van de Bibliotheek Rotterdam zijn met elkaar verbonden door een LAN. Het netwerk bestaat uit twee domeinen: Publiek en kantoor. Het besturingssysteem dat gebruikt wordt voor de werkplekken is van Microsoft.

2.3 Gewenste situatie (SOLL)

De Bibliotheek Rotterdam wil graag een standaard Bibliotheekpakket aanschaffen voor de ondersteuning van het bibliotheekwerk. Het nieuwe bibliotheekpakket bevat geen maatwerk en specifieke eisen van Rotterdam worden door middel van parameters geconfigureerd. Het nieuwe bibliotheekpakket ondersteunt het bibliotheekwerk door de volgende functies aan te bieden: ledenadministratie, catalogus, circulatieadministratie, objectadministratie, besteladministratie, een rapportagetool, mijn bibliotheek en de financiële administratie.

De Bibliotheek Rotterdam wil zoveel mogelijk gebruik blijven maken van haar huidige randapparatuur en software en heeft daarom een reeks koppelingen benoemd welke vereist zijn.

Er is behoefte aan een gebruiksvriendelijk Bibliotheekpakket voor zowel onze klanten als de bibliotheekmedewerkers, zodanig dat de eindgebruikers het effectief, efficiënt en naar tevredenheid gebruiken.

De Mijn Bibliotheek functie biedt een zo efficiënt mogelijke inrichting van het bibliotheekwerk met Zelfservice functies zoals online klant

worden, online betalen en pastegoed, reserveren, verlengen en leenhistorie.

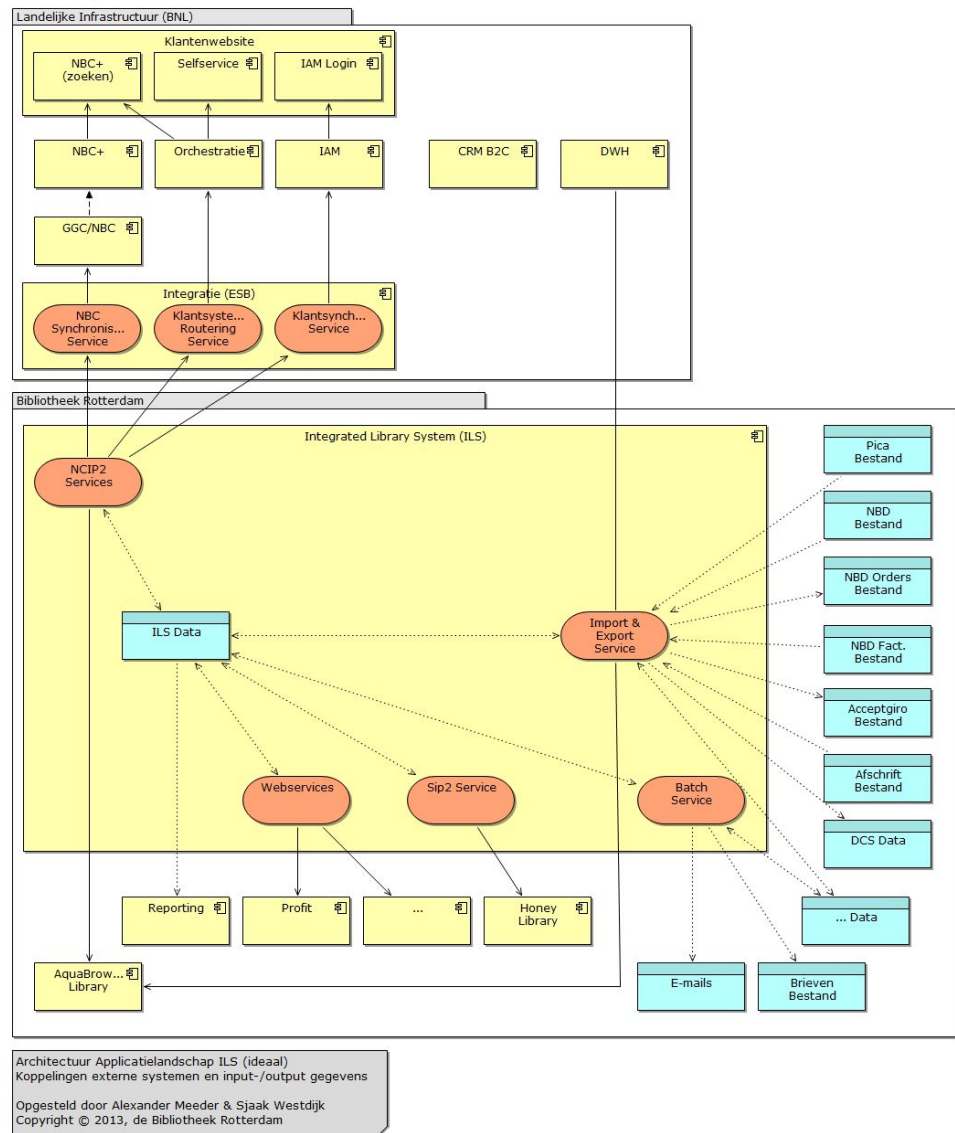
De omgeving waarbinnen de Bibliotheek Rotterdam zich begeeft verandert zeer snel. Waar we nu nog 17 vestigingen hebben, zal dit aantal teruglopen naar 6 vestigingen binnen de stadsgrenzen van Rotterdam. Ook zijn er plannen om met randgemeenten te gaan samenwerken. Bibliotheek Rozenburg is reeds gefuseerd en ook Vlaardingen heeft de intentie uitgesproken om te gaan aansluiten bij Stichting de Bibliotheek Rotterdam. Daarom is het van groot belang dat het nieuwe Bibliotheekpakket flexibel is en er eenvoudig bibliotheken als vestigingen toegevoegd en verwijderd kunnen worden. Naast aansluitingen verwacht de Bibliotheek Rotterdam ook dat er een aantal samenwerkingsverbanden opgezet zal worden met bibliotheken binnen de regio. Hier moet het nieuwe Bibliotheekpakket ook in kunnen voorzien.

De Bibliotheek Rotterdam ziet ook dat de toekomst van het bibliotheekwerk in de landelijke samenwerking te vinden zal zijn. Wij zoeken dan ook een leverancier die onze landelijke samenwerking met Stichting Bibliotheek.nl wil voortzetten en uitbreiden. Ook als dit betekent dat lokale componenten vervangen worden door landelijke ontwikkelingen.

De Bibliotheek Rotterdam wil daarom zo snel mogelijk aansluiten op NBC+, de landelijke CRM oplossing van Sugar, en de Bibliotheek op School.

De nieuwe leverancier stelt zich op als partner, denkt mee en blijft meedenken over de meest optimale inrichting van het Bibliotheekstelsel voor de Bibliotheek Rotterdam.

De ideale positie van het nieuwe bibliotheekpakket binnen het Rotterdamse applicatielandschap in schematische weergave:



2.4 De opdracht

Deze Opdracht omvat het aanschaffen van een standaard software pakket en de bijbehorende database ter ondersteuning van het bibliotheekwerk van de Bibliotheek Rotterdam met de volgende functies:

- Ledenadministratie;
- Catalogusbeheer;
- Circulatieadministratie;
- Objectenadministratie;
- Financiële administratie;
- Rapportagetool;

- Mijn bibliotheek functies;
- De Bibliotheek op School (dBoS).

Daarnaast biedt Opdrachtnemer de benodigde begeleiding en advies bij voorbereiding van de Transitie en is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de Transitie zelf. De Transitie bestaat uit het installeren van het bibliotheekpakket op de centrale omgeving van Opdrachtgever, het inrichten en configureren van het bibliotheeksysteem, het migreren van de huidige gegevens en het testen van het bibliotheeksysteem zodanig dat het bibliotheeksysteem werkend, conform de eisen en wensen van Opdrachtgever als vastgelegd in de Specificatie, wordt opgeleverd.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie en eventueel noodzakelijke conversie van de gegevens uit het huidige bibliotheeksysteem (Sisis Sunrise). Dit is een onderdeel van de Transitie.

Opdrachtnemer verzorgt instructies aan servicedeskmedewerkers, medewerkers functioneel beheer, technisch beheer en de key-users.

De key-users leiden de overige 150 bibliotheekmedewerkers op volgens het train-de-trainer principe. Hiervoor biedt Opdrachtnemer de trainingsmaterialen aan.

Opdrachtnemer realiseert alle in dit PvE gevraagde koppelingen als onderdeel van de Opdracht.

Opdrachtnemer biedt Derdelijnssupport op het geleverde softwarepakket tijdens Kantoorturen.

Ten slotte is Opdrachtnemer verplicht om volledig mee te werken aan de Eindtransitie waarbij het bibliotheeksysteem vervangen wordt door een opvolger.

Let op: De aanschaf en het beheer en onderhoud van de hardware voor het Bibliotheeksysteem valt buiten de scope van de opdracht. Dit is een verantwoordelijkheid voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal wel tijdig en onderbouwd moeten aangeven welke hardware noodzakelijk is voor het aangeboden bibliotheeksysteem opdat het voldoet aan de Specificatie.

3 Algemene Eisen en Wensen

In de komende hoofdstukken worden de eisen en wensen ten aanzien van de gevraagde levering en diensten beschreven.

- EIS-M1 Het Bibliotheekpakket is parametrizeerbaar en er is geen maatwerk benodigd om de eisen te realiseren met uitzondering van de vereiste koppelingen als beschreven in hoofdstuk 13.
- EIS-M2 Het Bibliotheekpakket biedt een Mijn Bibliotheekomgeving aan die voor pashouders via het internet te benaderen is. De leden loggen in op de omgeving, maken gebruik van de mijn bibliotheekdiensten (verlengen, reserveren, uitleningen bekijken) en kunnen persoonlijke gegevens inzien en wijzigen.
- EIS-M3 Het Bibliotheekpakket voorziet in een ledenadministratie waarmee de leden van de bibliotheek beheerd kunnen worden (aanmaken, wijzigen, blokkeren, verwijderen, koppelen en ontkoppelen aan abonnementen). Abonnementen kunnen worden aangemaakt, aangepast en verwijderd.
- EIS-M4 Het Bibliotheekpakket voorziet in een catalogusmodule die titels kan importeren, controleren, verwerken, wijzigen en verwijderen.
- EIS-M5 Het Bibliotheekpakket voorziet in een circulatieadministratie waarmee uitleningen, reserveringen en verlengingen van objecten beheerd worden.
- EIS-M6 Het Bibliotheekpakket voorziet in een objectenadministratie die objectgegevens kan toevoegen, wijzigen, verwijderen en kan koppelen aan titels.
- EIS-M7 Het Bibliotheekpakket voorziet in een besteladministratie die de bestellingen registreert, monitort en verwerkt bij binnenkomst. Het bestellen is tevens mogelijk door het toepassen van een aanschafprofiel.
- EIS-M8 Het Bibliotheekpakket voorziet in een financiële administratie die SEPA-proof is en voorziet in het afhandelen van vorderingen, contributiebetalingen, facturatie, automatische incasso en betalingen via de bank, internet en lenerssaldo.
- EIS-M9 De koppelingen tussen het Bibliotheekpakket en externe bronnen zoals beschreven in het hoofdstuk Koppelingen zijn allemaal beschikbaar en te realiseren zonder aparte kosten voor maatwerk.

- EIS-M10 Het Bibliotheekpakket voorziet in een webshop voor basisschoolleerlingen (Boek1Boek). Leerlingen bestellen in een kindvriendelijke catalogus een vooraf te bepalen aantal materialen welke in de klas worden bezorgd met een paklijst. De webshop is afgeschermd van de bibliotheek en heeft een eigen bibliotheekreglement.
De webshop bestaat op hoofdlijnen uit de software voor de distributie, de raaplijst voor te leveren boeken per groep, de webshopportal, de kindvriendelijke catalogus en mijn menu functies. Het is belangrijk dat van de leerlingen een integraal beeld gemaakt kan worden van het leesgedrag binnen de webshop en de bibliotheek.
Wanneer bij ondertekening van de overeenkomst niet aan de eis voldaan kan worden, biedt Opdrachtnemer deze webshop als onderdeel van het Bibliotheekpakket binnen 3 jaar na tekening van de overeenkomst aan. Deze eis hoeft niet bij de prijsstelling te worden opgenomen.
- EIS-M11 Opdrachtnemer is de eigenaar of door de eigenaar erkend reseller van het (gehele) Bibliotheekpakket.
- EIS-M12 Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van Opdrachtgever de broncode aan de klant ter beschikbaar te stellen door middel van Escrow.

3.1 Bruikbaarheid

- EIS-M13 Het Bibliotheekpakket zal de releaseagenda van Stichting Bibliotheek.nl implementeren.
- WENS-A1 Het Bibliotheekpakket is specifiek ontwikkeld of aangepast voor de Nederlandse Openbare Bibliotheken. Geef hierbij een toelichting.

3.2 kwaliteit

- EIS-M14 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van het Bibliotheekpakket, de bedrijfsvaardige oplevering van het Bibliotheekstelsel, het onderhoud van het Bibliotheekpakket en de dienstverlening volgens de Specificatie.
- EIS-M15 Voor die onderdelen in deze offerteaanvraag waarvoor de genoemde voorschriften en richtlijnen niet van toepassing zijn, dienen de levering, de bedrijfsvaardige oplevering, het onderhoud en de dienstverlening te voldoen aan de normen van goed vakmanschap.
- EIS-M16 De levering en werkzaamheden dienen te voldoen aan de Nederlandse wetgeving. Tevens geldt/gelden de van toepassing zijnde Arbo-wetgeving en milieueisen, waarmee de Inschrijving in overeenstemming moet zijn.

- EIS-M17 Indien ten behoeve van voldoen aan de Specificatie door het te leveren Bibliotheekstelsysteem (inclusief apparatuur en software), aanpassingen aan andere reeds bij de bibliotheken aanwezige infrastructuur en/of systeemprogrammatuur en/of applicatieprogrammatuur noodzakelijk zijn, die niet in de Inschrijving van Opdrachtnemer zijn genoemd, zullen deze aanpassingen door Opdrachtnemer voor eigen rekening worden aangebracht.

3.3 Commerciële eisen en wensen

3.3.1 Duur van de overeenkomst

- EIS-M18 De Overeenkomst wordt in principe aangegaan voor een Initiële duur van 36 maanden plus de duur van de transitie. Daarnaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst nog 7 maal met 12 maanden te verlengen.
- EIS-M19 Als Opdrachtgever heeft aangegeven de Overeenkomst te willen beëindigen c.q. niet te verlengen, zal, na afloop van de lopende termijn, een periode in werking treden waarbij de Overeenkomst telkens stilzwijgend met één maand wordt verlengd. Binnen deze periode heeft Opdrachtgever eenzijdig het recht de Overeenkomst met een opzegtermijn van 1 maand te beëindigen.

3.3.2 Prijzen

- EIS-M20 De tarieven zijn vast gedurende de initiële duur van de Overeenkomst en mogen daarna jaarlijks (1 maal per jaar) op basis van indexatie van 2014 volgens CBS, Consumenten Price Indices (CPI), worden verhoogd.
- EIS-M21 Alle prijzen zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst in geen geval hoger dan de prijzen die standaard door Opdrachtnemer aan haar klanten in rekening worden gebracht voor gelijke producten en/of diensten.
- EIS-M22 Opdrachtgever kan op elk moment een benchmark op de prijzen laten uitvoeren. Indien uit de benchmark blijkt dat de prijzen die door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht (voor onderdelen) meer dan 10% hoger zijn dan bij vergelijkbare klanten van Opdrachtnemer, zullen de prijzen van Opdrachtnemer per direct tot binnen de marge van 10% worden aangepast.

3.3.3 Facturatie

Opdrachtgever accepteert een maandelijkse facturatie voorafgaande aan de periode waarover wordt gefactureerd voor de periodieke verplichtingen.

- EIS-M23 Voor eenmalige verplichtingen (bijvoorbeeld gedurende de Transitie) geldt dat de facturatie maandelijks achteraf plaats zal vinden.
- EIS-M24 Voor de geleverde diensten zal Opdrachtgever slechts van één partij facturen ontvangen.

3.4 Gebruiksvriendelijkheid

Doel van het Bibliotheekpakket is om de werkprocessen van medewerkers effectief en efficiënt te ondersteunen. Het (grafische) gebruikersinterface dient dan ook vooral duidelijk en eenvoudig bruikbaar te zijn. De (grafische) gebruikersinterface van het Bibliotheekpakket dient voor de medewerkers consistent te zijn over alle modules (onderdelen) en zich in vergelijkbare situaties op een zelfde voorspelbare wijze gedragen.

- WENS-A2 Verplichte velden zijn duidelijk herkenbaar in het Bibliotheekpakket.
- WENS-A3 Velden in het Bibliotheekpakket die alleen gelezen kunnen worden zijn duidelijk herkenbaar.
- WENS-A4 Indien een fout in de invoer door het Bibliotheekpakket wordt geconstateerd, wordt het scherm waarin de fout is opgetreden opnieuw getoond met een duidelijke indicatie van de fout en voorzien van de eerder ingevoerde data.
- WENS-A5 Het afbreken van acties (processtappen) voordat de bevestiging is gegeven mag nooit leiden tot wijziging van gegevens.
- WENS-A6 Modules, schermen, actieknoppen en links in het Bibliotheekpakket hebben logische en begrijpelijke namen die duidelijk aangeven wat de functie is.
- WENS-A7 De naamgeving is consistent over de verschillende modules/onderdelen van het Bibliotheekpakket (zelfde functie, zelfde naam).
- WENS-A8 De plaats waarop een functie te vinden is in menu's en schermen, is consistent over de verschillende modules/onderdelen van het Bibliotheekpakket (zelfde functie, zelfde plaats).
- WENS-A9 Indien een actie in het Bibliotheekpakket veel tijd vergt (gemiddeld meer dan 5 seconden), wordt de voortgang van de actie op het scherm duidelijk aangegeven.

3.4.1 Helpfunctie

- WENS-A10 De (grafische) gebruikersinterface van het Bibliotheekpakket heeft een context gevoelige helpfunctie. Tenminste per scherm moet het mogelijk zijn een helptekst te presenteren.
- WENS-A11 De helpteksten in het Bibliotheekpakket kunnen door functioneel beheer van de bibliotheek, zonder hulp van Opdrachtnemer, aangepast worden bij voorkeur m.b.v. een tekstverwerkingsprogramma en zijn eenvoudig te relateren aan de pagina waarop ze van toepassing zijn.
- WENS-A12 De helpteksten zijn in meerdere talen (in ieder geval Nederlands en Engels) beschikbaar.

3.4.2 Zoeken

Een veelvuldig uitgevoerde actie binnen het Bibliotheekpakket is het zoeken naar objecten.

WENS-A13 Het zoeken naar onderwerpen in het Bibliotheekpakket is mogelijk op één gegevens-element en op een combinatie van de gegevens-elementen waaruit het object is opgebouwd.

Met bovenstaande wens wordt bijvoorbeeld een persoonsobject bedoeld dat is opgebouwd uit NAW gegevens. Zoeken moet mogelijk zijn op bijvoorbeeld de achternaam maar ook op een combinatie van achternaam en geboortedatum.

WENS-A14 De bibliotheekmedewerker kan zoekwoorden zowel links als rechts truncken binnen het Bibliotheekpakket.

WENS-A15 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om de gegevens die getoond worden op overzichtsschermen overzichtelijk af te drukken.

Met overzichtelijk in bovenstaande wens, wordt hier bedoeld dat het geen schermafdruck mag zijn maar een schone afdruck ontdaan van hinderlijke of overbodige grafische elementen en waarbij de gegevens volledig en juist worden afgedrukt.

3.4.3 Meldingen voor Gebruikers

WENS-A16 Meldingen die aan bibliotheekmedewerker worden getoond en die betrekking hebben op de interne werking van het Bibliotheekpakket bevatten voor de bibliotheekmedewerker begrijpelijke teksten.

Denk bij bovenstaande wens aan meldingen over storingen, interne fouten, ontbreken van gegevens, automatisch uitloggen etc.

3.4.4 Ergonomie

WENS-A17 De getoonde teksten op de gebruikersinterface van het Bibliotheekpakket, zijn beschikbaar in de Nederlandse taal.

WENS-A18 Het Bibliotheekpakket voorziet in een mogelijkheid voor de bibliotheekmedewerker om de lettergrootte op de schermen te kunnen instellen.

WENS-A19 Gebruikersvoorkeuren, zoals lettergrootte, kleurschema en taal, kunnen in het Bibliotheekpakket vastgelegd worden in persoonlijke profielen.

WENS-A20 Het Bibliotheekpakket voorziet in een tekstequivalent voor alle niet-tekstuele elementen (bijv. plaatjes en grafische symbolen) die in het Bibliotheekpakket voorkomen.

WENS-A21 Het Bibliotheekpakket beschikt over het waarmerk drempelvrij.nl.

WENS-A22 Het Bibliotheekpakket voorziet in de mogelijkheid om in de gebruikersinterface het logo en de kleurstelling van de instelling op te nemen.

- WENS-A23 Het Bibliotheekpakket voorziet in aangepaste kleurschema's, die zodanig zijn dat het Bibliotheekpakket ook geschikt is voor mensen met functiebeperkingen op het visuele vlak.

3.5 Interface

- WENS-B1 De interface van het Bibliotheekpakket is in meerdere talen beschikbaar (in ieder geval Nederlands en Engels).
- WENS-A24 De interface van het Bibliotheekpakket is volledig web-based en voldoet aan de webstandaarden zoals gedefinieerd door W3C waarbij de volledige functionaliteit gebruikt kan worden met de laatste en voorlaatste (major) versies van de volgende browsers:
- Microsoft Internet Explorer;
 - Apple Safari;
 - Mozilla Firefox;
 - Google Chrome.
- WENS-B2 De interface van het Bibliotheekpakket is aanpasbaar door een functioneel beheerder zonder tussenkomst van Opdrachtnemer voor:
- de indeling van de schermen (waar word wat getoond)
 - de huisstijl (kleuren, logo's, lettertypen) de zichtbaarheid van velden (meer/minder)
- WENS-B3 De webinterface van het Bibliotheekpakket voldoet aan de eisen die worden gesteld in het kader van "Drempelvrij", de W3C-norm, minimaal niveau 1.

3.6 Prestaties

- EIS-M25 Het Bibliotheekstelsel is geschikt voor een bibliotheek met ten minste 165.000 leden.
- EIS-M26 Het verwerken van een opdracht (nieuwe pagina oproepen) in het Bibliotheekpakket waarbij geen nieuwe gegevens uit de database worden opgevraagd, dient gemiddeld binnen 1 en maximaal binnen 2 seconde plaats te vinden.

De beschikbaarheid van het Bibliotheekstelsel dient zeer hoog te zijn tijdens de Openingstijden van de Bibliotheek Rotterdam.

Ofschoon Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor het dagelijks beheer van het Bibliotheekstelsel dient het door Opdrachtgever ontworpen en op te leveren Bibliotheekstelsel te voldoen aan de volgende beschikbaarheidseisen (designed to meet).

- WENS-A25 De beschikbaarheid van het Bibliotheekstelsel binnen de Kantooruren en Openingstijden is tenminste 98% gemeten over een kalendermaand.
- WENS-A26 Het service window, gedurende welke Mijn bibliotheek en andere via internet aangeboden diensten beschikbaar dient

te zijn, is 7x24 uur met uitzondering van vooraf overeengekomen onderhoud in het onderhoudswindow.

4 Mijn Bibliotheek

'Mijn Bibliotheek' is een internetdienst van Bibliotheek Rotterdam, waar een klant na (eenmalig) aanmelden en inloggen met een abonnement:

- een overzicht heeft van de geleende boeken en andere materialen (in het venster 'mijn profiel' onder 'uitleningen');
- geleende boeken en andere materialen kan verlengen;
- een overzicht heeft van de in de webcatalogus aangevraagde boeken;
- persoonlijke gegevens (e-mailadres en voornaam) kan wijzigen;
- het wachtwoord om in te loggen in Mijn Bibliotheek kan wijzigen;
- het saldo kan bekijken met betrekking tot openstaand leen- of tetaatgeld en contributie.

EIS-M27 Het Bibliotheekpakket moet ten minste voldoen aan 6 als 'Wens A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A3 tot en met WENS-A10.

WENS-A27 Mijn Bibliotheek functies zijn beschikbaar via de Website-as-a-Service (WaaS) van stichting Bibliotheek.nl.

WENS-A28 Klanten kunnen zelf hun persoonlijke gegevens inzien via Mijn Bibliotheek.

WENS-A29 Geleende exemplaren kunnen door de klant zelfstandig worden verlengd via Mijn Bibliotheek.

WENS-A30 De klant kan met behulp van Mijn Bibliotheek zelf de volgende gegevens opvragen:

- a. transactiegegevens opvragen over geleende objecten;
- b. status van reservering/aanvraag;
- c. leenhistorie;
- d. financiële gegevens/lenersaldo

WENS-B4 Nieuwe klanten kunnen zich zelf via Mijn Bibliotheek online inschrijven als nieuwe klant.

WENS-B5 Na inschrijving krijgt de klant direct de beschikking over lenersnummer en pincode (ddmm).

WENS-B6 Bij inschrijven als nieuwe klant wordt direct gecontroleerd of de klant al is ingeschreven. De klant ontvangt hiervan direct een melding op het scherm.

WENS-A31 Persoonlijke gegevens kunnen door de klant worden gewijzigd binnen Mijn Bibliotheek.

WENS-B7 Indien adresgegevens door de klant kunnen worden gewijzigd blijven de eerder geverifieerde adressen bewaard.

WENS-B8 Een klant kan via Mijn Bibliotheek toestemming geven of intrekken voor het opbouwen van de leenhistorie.

WENS-B9 Type abonnement en verloopdatum moeten per klant kunnen

worden weergegeven binnen Mijn Bibliotheek.

- WENS-B10 Reserveringen en aanvragen in een andere vestiging van de eigen organisatie kunnen via Mijn Bibliotheek worden geplaatst.
- WENS-B11 Reserveringen en aanvragen in een andere vestiging van de eigen organisatie kunnen via Mijn Bibliotheek worden geplaatst.
- WENS-B12 De klant kan zelfstandig een interesseprofiel aanmaken binnen Mijn Bibliotheek.
- WENS-B13 De aanvrager kan via Mijn Bibliotheek een aanvraag zelf opheffen. De klant kan met behulp van mijn Bibliotheek zelf transactiegegevens opvragen over geleende objecten, status van reservering/aanvraag en leenhistorie.

4.1.1 Zoeken

- WENS-B14 De meest recent uitgevoerde zoekacties kunnen door een gebruiker worden bewaard zodanig dat deze in een sessie voor dezelfde gebruiker via een selectielijst beschikbaar zijn.
- WENS-B15 De ingegeven zoekterm en de gekozen index blijven op het scherm zichtbaar bij het weergeven van de resultaten.
- WENS-B16 De zoekterm en de gekozen index kunnen door de gebruiker eenvoudig worden gewist door één muisklik.
- WENS-B17 Een selectie van zoekresultaten kan rechtstreeks vanuit het resultatenveld per e-mail worden verzonden.
- WENS-A32 Mijn Bibliotheek heeft functionaliteit om op gedeelten van zoektermen te zoeken (trunkeren).
- WENS-A33 Titels worden verkort weergegeven als de zoekopdracht tot meerdere zoekresultaten leidt (hoge telling!)
- WENS-A34 Mijn Bibliotheek heeft functionaliteit voor de weergave van een coverlist en "Meer over Media" bij het tonen van de zoekresultaten.
- WENS-B18 Mijn bibliotheek toont een mogelijke blokkade aan de lener met het tijdstip, de vestiging en de reden van de blokkade.

5 Ledenadministratie

Het Bibliotheekpakket voorziet in een ledenadministratie waarmee de klanten van de bibliotheek beheerd kunnen worden (aanmaken, wijzigen, blokkeren, verwijderen, koppelen en ontkoppelen aan abonnementen). Zolang de bibliotheken nog niet de beschikking hebben over een CRM-systeem kunnen ook gegevens van klanten die niet staan geregistreerd als lid, worden vastgelegd. Hierbij valt te denken aan bezoekers van lezingen, deelnemers aan cursussen etc. Abonnementen kunnen worden aangemaakt, aangepast en verwijderd. Ledenadministratie betreft het registreren en beheren van relevante klantgegevens.

EIS-M28 Het Bibliotheekpakket moet ten minste voldoen aan 6 als 'WENS-A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A11 tot en met WENS-A17.

5.1 Persoonsgebonden gegevens

- WENS-A35 De invoer van voornaam, letters, tussenvoegsels en achternaam is niet beperkt tot letters. Ook de invoer van cijfers en diakrieten is mogelijk.
- WENS-B19 De invoer van een telefoonnummer is niet beperkt tot een vast (Nederlands) format.
- WENS-B20 De geboortedatum kan alleen met cijfers in een vast format ingevoerd worden.
- WENS-B21 Het is mogelijk om een koppeling te maken met een postcodetabel, zodat bij het invoeren van de postcode en het huisnummer de adresgegevens worden aangevuld.
- WENS-B22 Het Bibliotheekpakket heeft de functionaliteit om te controleren of sprake is van een correct bankrekeningnummer.
- WENS-A36 Het Bibliotheekpakket genereert automatisch een voor de klant uniek registratienummer dat onafhankelijk is van het pasnummer. De bibliotheekmedewerker kan vanuit het Bibliotheekpakket op een eenvoudige manier een vervangende pas aanmaken, waarbij het oude pasnummer van de klant direct geblokkeerd wordt waarbij alle gegevens bewaard blijven.
- WENS-A37 De klant met één registratienummer, heeft één pas en kan meerdere abonnementen bezitten.
- WENS-B23 De bibliotheekmedewerker kan zoekwoorden zowel links als rechts trunkeren binnen het Bibliotheekpakket.

5.2 Transactierechten en plichten

- WENS-B24 Het Bibliotheekpakket toont bij het inschrijven na invoer van de geboortedatum automatisch de bij de leeftijd behorende abonnementsopties.

- WENS-B25 In het geval van een speciale actie of overschrijving is het binnen het Bibliotheekpakket mogelijk om een eerste periode van het abonnement (maand, kwartaal, half jaar) gratis aan te bieden.
- WENS-B26 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk om met actie-abonnementen te werken die, na het verstrijken van de actieperiode, automatisch binnen het Bibliotheekpakket overgaan in een regulier abonnement.
- WENS-B27 Er moeten minstens 20 abonnementsvormen mogelijk zijn binnen het Bibliotheekpakket.
- WENS-B28 Het is op elk moment mogelijk om de abonnementsvorm van de klant binnen het Bibliotheekpakket te wijzigen.
- WENS-B29 Indien de abonnementsvorm gewijzigd wordt binnen het Bibliotheekpakket, vindt automatische verrekening van contributie plaats.
- WENS-B30 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket een ander abonnement invoeren dat ingaat per vervaldatum van het oude abonnement.
- WENS-B31 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket de transactiehistorie van een klant raadplegen.

5.3 Profielen, interesses en voorkeuren

- WENS-A38 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket een blokkering van een klant, pas of abonnement aanbrengen waarvoor een reden uit een keuzelijst kan worden vastgelegd.
- WENS-A39 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket handmatig een blokkade opheffen.
- WENS-A40 Contributiebetalingen conform het openstaande bedrag leiden binnen het Bibliotheekpakket tot automatische verlenging van het abonnement en het automatisch opheffen van een contributieblokkade.
- WENS-B32 Bij het bereiken van de maximumleeftijd binnen een jeugdcategory wordt de category automatisch door het Bibliotheekpakket aangepast.
- WENS-B33 Het Bibliotheekpakket biedt de mogelijkheid om een eenmalig inschrijfgeld te berekenen aan nieuwe leners.
- WENS-B34 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk om een korting op een abonnementstarief toe te kennen in geval van automatische incasso.
- WENS-A41 Bij het overschrijden van het vooraf te bepalen openstaande bedrag aan openstaande kosten, wordt de klant automatisch geblokkeerd door het Bibliotheekpakket.
- WENS-B35 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk om aan te geven dat een abonnement stopt op de vervaldatum. Er wordt dan geen acceptgiro of ander verzoek aangemaakt.
- WENS-B36 Wanneer de contributie na een vooraf te bepalen termijn nog

onbetaald is, wordt door het Bibliotheekpakket automatisch een blokkade bij de klant geplaatst.

- WENS-B37 Per lenerscategorie kan in het Bibliotheekpakket worden aangegeven welke materialen kunnen worden geleend. De Functioneel Applicatiebeheerder van de bibliotheek kan dit zelf wijzigen.
- WENS-B38 Het Bibliotheekpakket kan op basis van de abonnementsvorm bepalen van welke diensten (Aanvragen, lenen, thuisgebruik van online-bestanden etc.) de klant gebruik kan maken.
- WENS-B39 Op basis van de lenerscategorie kan in het Bibliotheekpakket worden vastgelegd van welke diensten gebruik gemaakt kan worden (Aanvragen, lenen, thuisgebruik van online-bestanden etc.).
- WENS-B40 Per blokkade kan binnen het Bibliotheekpakket door de Functioneel Applicatiebeheerder van de bibliotheek worden ingesteld van welke functies nog wel gebruik gemaakt kan worden.
- WENS-B41 Actieve blokkeringen van een klant kunnen getoond worden aan de bibliotheekmedewerker, waarbij ten minste de volgende gegevens zichtbaar zijn:
- a. vestiging waar de blokkade is aangebracht;
 - b. door wie;
 - c. op welke datum;
 - d. het tijdstip van blokkeren.
- WENS-B42 De expliciete toestemming van de klant voor gebruik van de gegevens voor attenderingsfuncties kan eenvoudig door de bibliotheekmedewerker binnen het Bibliotheekpakket worden vastgelegd.
- WENS-B43 Op basis van interesseprofielen kan een selectie van klanten gemaakt worden binnen het Bibliotheekpakket ten behoeve van attendering.
- WENS-B44 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket zoeken op organisatie en op lid van een organisatie via naam en/of BRIN-code.

5.4 Boodschappen voor leden/medewerkers

- WENS-B45 Een medewerker kan binnen het Bibliotheekpakket in een vrij veld een bericht invoeren dat bij het gebruik van de zelfservice apparatuur aan de klant getoond wordt.
- WENS-B46 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk een bericht in te voeren dat door een geselecteerde groep klanten gelezen kan worden.
- WENS-B47 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk om bij de gegevens van de klant in een vrij veld een bericht in te geven dat alleen door medewerkers gelezen kan worden.

6 Catalogusmodule

Het Bibliotheekpakket voorziet in een catalogusmodule die titels kan importeren, controleren, verwerken, wijzigen en verwijderen. In de Catalogusmodule wordt informatie over titels en hun karakteristieken geregistreerd. Het gaat hierbij niet om de fysieke objecten waarover de bibliotheek beschikt. Die vallen onder de Objectenadministratie. Bij een titel behoren meerdere thesaurusbegrippen uit thesauri. Bij een titel kunnen eveneens meerdere kenmerkcodes vastgelegd worden. Om te registreren dat een titel weer uit een of meerdere subtitels kan bestaan, is er een relatie die verwijst van een titel naar een of meerdere andere titels. Op die manier kunnen bijvoorbeeld seriewerken, convoluten of boxen met combinaties van CD's en DVD's geregistreerd worden. Een titel kent subcategorieën voor specifieke materiaalsoorten zoals boeken, CD's, DVD's et cetera. Kenmerken van titels die specifiek zijn voor een bepaalde materiaalsoort worden bij de betreffende subcategorie geregistreerd. Bij een titel behoren meerdere objecten. Reservering van titels wordt geregistreerd in de titelcirculaties. Bestelling van titels wordt in het hoofdstuk Besteladministratie verder uitgewerkt. Alle functies binnen de catalogusmodule worden uitgevoerd door de bibliotheekmedewerker en moeten ook op die wijze worden geïnterpreteerd.

Het Gemeenschappelijk Geautomatiseerd Catalogiseersysteem (GGC) is een gemeenschappelijke database die ongeveer 30 miljoen records bevat. Voor meer informatie zie <http://www.oclc.org/nl-NL/gii/ggc.html>

EIS-M29 Het Bibliotheekpakket moet ten minste voldoen aan 40 als 'WENS-A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A18 tot en met WENS-A62.

6.1 Titels invoeren

- WENS-A42 De bibliotheekmedewerker kan zowel volledige als verkorte titels (alleen auteur + titel) handmatig invoeren in de catalogusmodule. Het aantal door de bibliotheekmedewerker in te vullen velden is variabel.
- WENS-A43 Ten behoeve van sortering moet het mogelijk zijn binnen het Bibliotheekpakket aan objecten statistische categorieën toe te kennen.
- WENS-A44 Het veldobjectsignatuur binnen het Bibliotheekpakket bestaat uit minimaal 75 posities. Bijvoorbeeld voor Pim-signaturen.

6.2 Titels importeren

- WENS-A45 Voor de import en conversie kunnen nieuwe veldcodes worden gecreëerd in het door het Bibliotheekpakket gebruikte format.
- WENS-A46 Velden in de catalogusmodule kunnen door het instellen van parameters binnen het Bibliotheekpakket worden uitgesloten van overschrijving door het GGC.
- WENS-A47 Binnen de catalogusmodule kunnen SISO en PIM naast elkaar gebruikt worden.
- WENS-A48 Door het bestellen van titels wordt het GGC vanuit het Bibliotheekpakket automatisch bijgewerkt op basis van een match op PPN en/of NBD bestelnummer.
- WENS-A49 Relaties tussen titels gemaakt in het GGC worden door het Bibliotheekpakket ook behouden en geüpdatet in de catalogus. Voorbeeld: bij meerdelige publicaties worden de delen toegevoegd en gelinkt aan de koepeltitel.

6.3 Controle

- WENS-A50 Bij zowel handmatige als bulkinvoer voert het Bibliotheekpakket controle uit op dubbele records met hetzelfde PPN en/of NBD bestelnummer en ISMN, ISSN, ISBN. Als er sprake is van een dubbel record wordt de titelbeschrijving overschreven met de nieuwe titelgegevens.

6.4 Verwerken, wijzigen en verwijderen

- WENS-A51 Titels kunnen binnen het Bibliotheekpakket handmatig uit de catalogus verwijderd worden.
- WENS-A52 Wijzigingen in titelrecords die automatisch geladen worden, worden binnen het Bibliotheekpakket niet automatisch doorgevoerd in de aanhangende objectrecords.

6.5 Raadplegen & exporteren

- WENS-A53 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket bij de titel de volledige titelgegevens opvragen en van daaruit de aanhangende objecten en statusgegevens van die objecten.
- WENS-A54 Alle velden van de titel worden binnen het Bibliotheekpakket geïndexeerd voor raadpleging.
- WENS-A55 Automatische afschrijving van titels vindt binnen het Bibliotheekpakket plaats nadat het laatste exemplaar is afgeschreven.
- WENS-A56 Door het verwijderen binnen het Bibliotheekpakket van titels uit de catalogus worden ook het GGC gegevens bijgewerkt via batchverwerking.
- WENS-B48 Wanneer titels binnen het Bibliotheekpakket verwijderd zijn, wordt het GGC real-time bijgewerkt.

6.6 Thesauri (inclusief SISO- en/of PIM)

- WENS-A57 Het Bibliotheekpakket beschikt over een auteursthesaurus, trefwoordthesaurus, PIM-thesaurus, SISO-thesaurus, titelthesaurus.
- WENS-A58 Het is mogelijk om binnen het Bibliotheekpakket zelf andere thesauri aan te maken.
- WENS-A59 Thesauri zijn binnen het Bibliotheekpakket op te vragen bij het zoeken in de catalogus.
- WENS-A60 Vanuit een thesaurusrecord kunnen binnen het Bibliotheekpakket de daaraan gelinkte titels worden opgevraagd.
- WENS-A61 Thesaurusgegevens zijn binnen het Bibliotheekpakket op te vragen bij het handmatig invoeren en bewerken van een titelbeschrijving.
- WENS-A62 Thesauri worden binnen het Bibliotheekpakket via batch bijgewerkt bij het invoeren van nieuwe titels.
- WENS-A63 In de thesaurus binnen het Bibliotheekpakket worden "zie"- en "zie ook"-verwijzingen opgenomen.
- WENS-B49 Thesauri worden binnen het Bibliotheekpakket real time bijgewerkt bij het invoeren van nieuwe titels.
- WENS-B50 Thesaurusbegrippen binnen het Bibliotheekpakket kunnen handmatig worden ingevoerd.
- WENS-B51 Het Bibliotheekpakket voorziet in een functie om via de thesauri bulkwijzigingen uit te voeren, waarbij alle onderliggende titels worden gewijzigd.
- WENS-B52 Van alle wijzigingen op titelniveau komende vanuit NBD of PICA wordt binnen het Bibliotheekpakket een lijst gemaakt van aanhangende titels met oude en nieuwe gegevens.

6.7 Ontsluiten catalogi

- WENS-A64 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket deelcatalogi of deelcollecties maken in de catalogus.
- WENS-A65 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket de catalogus kiezen van:
- het titelbestand van alle in het netwerk opgenomen vestigingen;
 - het titelbestand van de eigen bibliotheek (centrale vestiging en nevenvestigingen);
 - het titelbestand van een zelf te selecteren vestiging;
 - het titelbestand van een zelf te selecteren afdeling.
- WENS-A66 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket het titelbestand van een vestiging uitsluiten (bijvoorbeeld in verband met een tijdelijke sluiting).

- WENS-A67 Het titelbestand van de vestiging/afdeling van de ingelogde bibliotheekmedewerker wordt binnen het Bibliotheekpakket als default ingesteld.
- WENS-A68 Aanwinstenlijsten kunnen beschikbaar worden gesteld aan klanten.
- WENS-A69 De bibliotheekmedewerker kan op alle velden binnen de catalogus zoeken.
- WENS-A70 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket op combinaties van zoekvelden zoeken.
- WENS-A71 Bij het zoeken binnen de velden kan binnen het Bibliotheekpakket gebruik gemaakt worden van logische operatoren 'en', 'en/of', 'of', 'niet'.
- WENS-A72 De bibliotheekmedewerker kan zoekwoorden zowel links als rechts trunkeren binnen het Bibliotheekpakket.
- WENS-A73 Fonetisch ondersteund zoeken is mogelijk binnen het Bibliotheekpakket.
- WENS-A74 Binnen het Bibliotheekpakket worden per index zoekwoorden geverifieerd tegen een te muteren stopwoordentabel.
- WENS-A75 Limiteren van zoekopdrachten op bijv. jaar van uitgave, taal, genre, materiaalsoort en doelgroep is mogelijk binnen het Bibliotheekpakket.
- WENS-A76 Bij het sorteren van titels binnen het Bibliotheekpakket worden lidwoorden aan het begin van een titel genegeerd.
- WENS-A77 Sortering van bijzondere tekens verloopt binnen het Bibliotheekpakket volgens de in de GGC gehanteerde waarden van de characterset en de regels voor sortering.
- WENS-A78 Titels zonder exemplaren of status in bestelling worden binnen het Bibliotheekpakket uitgesloten van presentatie in de publiekscatalogus.
- WENS-A79 Bestelde titels zijn binnen het Bibliotheekpakket zichtbaar in de catalogusmodule.
- WENS-A80 In een resultaatset zijn de objecten en bestelgegevens, die aan een titel gekoppeld zijn, binnen het Bibliotheekpakket oproepbaar. Hierbij is het zichtbaar of het gaat om gegevens betreffende eigen vestiging, andere vestiging of alle vestigingen.
- WENS-A81 Gegevens van een object zijn binnen het Bibliotheekpakket ook via de catalogusmodule op te vragen.
- WENS-A82 Holdinggegevens van tijdschriften en andere seriële publicaties worden binnen het Bibliotheekpakket weergegeven conform een 'vertaling' van de GGC-codering.
- WENS-A83 Genre-codering, kijkwijzer, PEGI, leesniveau, e-books wordt binnen het Bibliotheekpakket in leesbare tekst weergegeven in de catalogus.
- WENS-A84 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit voor het bladeren door de titels van een resultaatset.

- WENS-A85 De volledige titelgegevens worden binnen het Bibliotheekpakket diagnostisch getoond.
- WENS-A86 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit voor het sorteren op titel/auteur van onderdeelbeschrijvingen.
- WENS-B53 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit voor het vrij zoeken op een combinatie van alle zoekvelden.
- WENS-B54 Het is binnen het Bibliotheekpakket eenvoudig om te wisselen tussen de bij WENS-A65 genoemde catalogi.
- WENS-B55 Het Bibliotheekpakket biedt de bibliotheekmedewerker functionaliteit om zoekacties als zoekprofiel in het systeem te bewaren en weer op te roepen.
- WENS-B56 Per deelcatalogus zijn binnen het Bibliotheekpakket aangepaste veldnamen/veldomschrijvingen mogelijk. Voorbeeld: in de deelcatalogus van de muziekafdeling krijgt het veld auteur de benaming 'componist of uitvoerende'.)
- WENS-B57 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om binnen de resultaten van een geslaagde zoekactie door markering een bewaarset te maken. Deze bewaarset kan worden geraadpleegd, via e-mail verzonden, geprint en verwijderd. Verwijderen is zowel handmatig als automatisch mogelijk.
- WENS-B58 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om in een eerste zoekresultaat een collocatie van titels te tonen volgens specificatie van de bibliotheek (een FRBR-achtig principe).
- WENS-B59 Afzonderlijke titels van de collocatie kunnen worden opgevraagd binnen het Bibliotheekpakket.

7 Circulatieadministratie

In de Circulatiemodule worden eigenschappen van relaties van leners met titels of objecten van de bibliotheek beschreven.

- Een circulatie is een objectcirculatie. In alle gevallen behoort deze bij een klant (specifiek de pas van die klant waarop de circulatie betrekking heeft). Bij een pas kunnen we alle bijbehorende circulaties vinden.
- Een circulatie leidt tot een transactie en wellicht tot een vordering ten aanzien van de klant. Elke circulatie is gekoppeld aan één object en één specifieke vestiging.
- Een objectcirculatie betreft de verschillende circulaties van objecten zoals de aanvraag, de uitlening, verlenging en inname van specifieke objecten.

EIS-M30 Het Bibliotheekpakket moet ten minste voldoen aan 43 als 'WENS-A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A63 tot en met WENS-A116.

7.1 Interne circulatie - Adviseren

WENS-B60 Op basis van geanonimiseerde leenhistorie van andere leners zal het Bibliotheekpakket voor een klant titel- of auteursadviezen genereren.

WENS-B61 De klant kan binnen het Bibliotheekpakket de titel- of auteursadviezen adviezen zelf oproepen.

WENS-B62 Per klant kan binnen het Bibliotheekpakket een interesseprofiel worden opgegeven, op basis waarvan de klant wordt geattendeerd op nieuwe uitgaven.

7.2 Aanvragen - Invoeren (en controle)

WENS-A87 Een aanvraag van een titel of object wordt binnen het Bibliotheekpakket altijd real-time verwerkt, waarbij het niet uitmaakt vanuit welk werkstation of externe module, de aanvraag wordt ingevoerd.

WENS-A88 De status van het object dat aan de aanvraag is toegekend, wordt afhankelijk van de fase waarin de aanvraag zich bevindt, binnen het Bibliotheekpakket aangepast:
- Staat gereed voor aanvrager lenersnummer;
- Onderweg naar gewenste afhaallocatie.

WENS-A89 Aanvragen worden binnen het Bibliotheekpakket ingebracht op basis van het lenersnummer van de aanvrager in combinatie met het titelnummer (in geval van een aanvraag op titel) of een objectnummer (in geval van een aanvraag op een specifiek object).

WENS-B63 Bij het invoeren van een aanvraag binnen het

Bibliotheekpakket door de bibliotheekmedewerker kan ook de gewenste afhaalallocatie worden ingevoerd, onafhankelijk van het gegeven in welke vestiging de invoer plaats vindt.

- WENS-B64 Bij een aanvraag vindt door het Bibliotheekpakket automatisch directe controle plaats of aan het gevraagde titelnummer beschikbare objecten zijn gekoppeld of dat het gevraagde object beschikbaar is.
- WENS-A90 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om objecten die de status 'in bibliotheek' hebben, aan te vragen. Het maakt hierbij niet uit in welke vestiging dat object is.
- WENS-B65 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee een bibliotheekmedewerker of een klant een aanvraag kan doen op een titelnummer dat nog in bestelling is, dus waaraan nog geen objecten zijn gekoppeld. Zodra een object aan dit titelnummer wordt gekoppeld, wordt/worden de aanvraag/aanvragen direct geactiveerd.
- WENS-B66 Functioneel beheer van de bibliotheek kan met parameters in stellen dat:
- a. een aanvraag op titelnummer altijd prioriteit krijgt boven een aanvraag op objectnummer;
 - b. of: een aanvraag op objectnummer altijd prioriteit krijgt boven een aanvraag op titelnummer;
 - c. of: er geen verschil in prioriteit is tussen de beide soorten aanvragen.
- WENS-B67 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om vast een aanvraag in te geven die op een op te geven datum in de toekomst wordt geactiveerd.
- WENS-B68 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee een klant bij het aanvragen van een aantal titels/objecten die tezamen een serie vormen, kan aangeven dat de afhandeling van de aanvragen in volgorde van de delen moet plaatsvinden.
- WENS-B69 De klant krijgt binnen het Bibliotheekpakket een attendering indien hij al eerder een aanvraag heeft gedaan op het betreffende titelnummer.
- WENS-B70 Bij een aanvraag geeft het Bibliotheekpakket het volgende weer:
- a. indien het object is of alle beschikbare objecten van de gewenste titel zijn uitgeleend: wanneer het aangevraagde object of het eerste object van de gewenste titel moet worden ingeleverd;
 - b. indien een beschikbaar object in een vestiging de status 'in bibliotheek' heeft: in welke vestiging het beschikbare object is;
 - c. hoeveel aanvragen voor dezelfde titel/hetzelfde object er nog uitstaan vóór deze aanvraag aan de beurt is;
 - d. wat de vermoedelijke wachttijd voor de klant is.

- WENS-A91 De functioneel beheerder van de Bibliotheek Rotterdam kan met parameters per lenerscategorie instellen hoe hoog de kosten zijn die voor een aanvraag worden doorberekend aan de aanvrager.
- WENS-B71 De Functioneel beheerder kan met parameters per lenerscategorie instellen of de kosten bij het indienen van de aanvraag in rekening worden gebracht op het lenerspasje van de aanvrager dan wel bij het afhalen van de toegekende aanvraag.

7.3 Aanvragen - Verwerken, wijzigen en verwijderen

- WENS-B72 Er wordt, voor de bibliotheekmedewerker, binnen het Bibliotheekpakket automatisch een signalering gegenereerd op het scherm wanneer een laatste object van een titel waarop één of meerdere aanvragen staat/staan, als "Verloren" wordt gemeld of wordt afgeschreven. In deze signalering wordt melding gemaakt van welke aanvragen er nog uitstaan voor het object/de titel.
- WENS-B73 Indien na een vooraf (per parameter) ingestelde periode een aanvraag nog niet is afgehandeld, wordt de aanvraag binnen het Bibliotheekpakket automatisch opgeheven. Hiervan wordt de aanvrager op de hoogte gesteld per brief, e-mail of SMS.

7.4 Aanvragen - Raadplegen

- WENS-A92 De aanvrager kan in Mijn Bibliotheek de status van een aanvraag raadplegen.
- WENS-A93 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee per object kan worden weergegeven op het scherm van de bibliotheekmedewerker:
- a. het openstaand aantal aanvragen;
 - b. het totaal aantal gemaakt aanvragen;
 - c. de actuele status van een aanvraag.
- WENS-A94 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee per titel kan worden weergegeven op het scherm van de bibliotheekmedewerker:
- a. het openstaand aantal aanvragen;
 - b. het totaal aantal gemaakt aanvragen.

7.5 Afhandelen, toekennen, aanvrager informeren

- WENS-A95 Bij het afhandelen van een aanvraag binnen het Bibliotheekpakket wordt de datum van aanvraag als rangvolgorde voor de afhandeling van aanvragen gehanteerd.

- WENS-B74 De rangvolgorde van aanvragen kan binnen het Bibliotheekpakket door de bibliotheekmedewerker worden aangepast.
- WENS-A96 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee van elke aanvraag voor een object of titel met een object dat de status 'in bibliotheek', real-time in de vestiging waar het object in bibliotheek staat, een melding wordt geproduceerd in de vorm van een bon uit de printer.
- WENS-A97 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee de aanvrager automatisch op de hoogte wordt gesteld van binnengekomen objecten voor hun aanvragen per brief, e-mail of SMS met een vertraging van 1 dag.
- WENS-A98 De periode waarbinnen een aanvrager de gereedstaande aanvragen moet afhalen is door de bibliotheek per parameter in te stellen.
- WENS-A99 Elke vestiging heeft dagelijks een lijst nodig van niet binnen de ingestelde periode afgehaalde gereedstaande aanvragen.
- WENS-A100 Op de lijst van niet binnen de ingestelde periode afgehaalde gereedstaande aanvragen wordt aangegeven of het materiaal terug 'in bibliotheek' moet of dat het aan een volgende openstaande aanvraag is toegewezen.

7.6 Uitlenen - Controle klant

- WENS-A101 Bij elke uitleentransactie op een personeelswerkstation controleert het Bibliotheekpakket de volgende gegevens van de klant:
- a. heeft de klant het maximum aantal te lenen objecten al bereikt? Zo ja, dan wordt dit op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond;
 - b. heeft de klant het maximum aantal te lenen objecten per materiaalsoort al bereikt? Zo ja, dan wordt dit op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond;
 - c. heeft de klant het maximum aan verschuldigde kosten bereikt? Zo ja, dan wordt dit op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond;
 - d. staat er een notitie op de klant. Zo ja, dan wordt deze notitie op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond;
 - e. heeft de klant een blokkade? Zo ja, dan wordt op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond om welke blokkade het gaat.
- WENS-A102 Wanneer er voor de klant een aangevraagd object gereedstaat, dan wordt hiervan door het Bibliotheekpakket melding gemaakt op het scherm van de bibliotheekmedewerker. Vindt de transactie plaats via het zelfservicestation, dan wordt hier melding gemaakt van het gereedstaande object en in welke vestiging dat object gereed staat.
- WENS-A103 Vindt de uitleentransactie plaats op een zelfservicestation dan worden de in de eis WENS-A101 genoemde controles

uitgevoerd. Indien de gevallen a t/m e zich voordoen, wordt volstaan met een mededeling. Deze mededeling is door de bibliotheek zelf samen te stellen.

7.7 Uitlenen - Controle object

- WENS-A104 Bij elke uitleentransactie op een personeelswerkstation controleert het Bibliotheekpakket automatisch:
- a. of het aangeboden object de status 'in bibliotheek' heeft. Zo nee, dan wordt de uitlening geweigerd met de mededeling dat het object een andere status heeft dan 'in bibliotheek'.
 - b. of het aangeboden object beschikbaar is voor uitlening ("uitleenbaar"). Zo nee, dan wordt de uitlening geweigerd met de mededeling dat het object niet mag worden uitgeleend.
 - c. of het aangeboden object (in geval van uitstaande aanvraag) gereed staat voor aangeboden lenersnummer. Zo nee, dan wordt de uitlening geweigerd met de mededeling dat het object voor een andere gereed staat.
 - d. of het aangeboden object bijlagen heeft. Zo ja hoeveel bijlagen, en of ze allen aanwezig zijn. Indien niet alle bijlagen aanwezig zijn, wordt de uitlening geweigerd met de mededeling dat het materiaal incompleet is.
 - e. of het aangeboden object de status 'verloren' heeft. Zo ja, dan wordt deze status door de nieuwe uitlening automatisch omgezet in 'uitgeleend aan...' de nieuwe klant.
- WENS-A105 Indien de uitleentransactie plaatsvindt op een zelfservicestation en een object is geblokkeerd vanwege één van de redenen a t/m d van de hierboven geformuleerde wens WENS-A104, dan wordt binnen het Bibliotheekpakket een generieke mededeling getoond. Deze mededeling is door de bibliotheek zelf samen te stellen.
- WENS-A106 Het uitlenen van objecten met een blokkade is onmogelijk op een zelfservicestation. De klant krijgt dan op het zelfservicestation een melding.
- WENS-A107 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket de blokkering van een object bij een uitleentransactie (bij wijze van uitzondering) op een personeelswerkstation negeren. Er kan, vooraf door parameters ingesteld, binnen het Bibliotheekpakket worden bepaald voor welke blokkades dat mogelijk is en voor welke niet.

7.8 Uitlenen - controle combinatie

- WENS-B75 Bij het ontstaan van leengeld t.g.v. een uitlening wordt zowel op een personeelswerkstation als op een zelfservicestation aan de klant de keus gegeven om dit te bevestigen of de uitlening te annuleren.
- WENS-A108 Het eventuele leengeld wordt automatisch bij de klant geregistreerd als te betalen bedrag.
- WENS-B76 Het leengeld dat ontstaat in een uitleensessie wordt tijdens

die uitleensessie niet meegeteld in het maximum aan verschuldigde kosten dat een klant mag hebben.

- WENS-A109 De uitleentermijn wordt automatisch berekend op basis van de dagen dat de vestiging open is. Uitgangspunt is de uitleenvoorwaarden.
- WENS-A110 De uitleentermijn is conform de uitleenvoorwaarden binnen het Bibliotheekpakket in te stellen
- a. per lenerscategorie;
 - b. per materiaalsoort;
 - c. per combinatie van beide.
- WENS-B77 De vaste uitleentermijn is door de bibliotheekmedewerker binnen het Bibliotheekpakket handmatig per object te vervangen door een andere uitleentermijn.
- WENS-B78 Het Bibliotheekpakket moet de uitleenvoorwaarden (zie www.bibliotheek.rotterdam.nl voor het reglement; artikel 7 en 8) van de Bibliotheek Rotterdam kunnen implementeren.

7.9 Verwerken, wijzigen en verwijderen

- WENS-A111 Alle wijzigingen t.g.v. een uitleensessie, hetzij inname, uitlening, reservering of verlenging worden real-time verwerkt.
- WENS-B79 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket uitleningen d.m.v. een 'undo-knop' volledig ongedaan maken, inclusief financiële consequenties, zolang de bibliotheekmedewerker nog binnen dezelfde uitleensessie is.

7.10 Raadplegen

- WENS-A112 De vervaldatum van een geleend object kan binnen het Bibliotheekpakket worden geraadpleegd door een bibliotheekmedewerker en binnen Mijn Bibliotheek door een klant.
- WENS-A113 Bij een uitleentransactie worden de volgende gegevens van de klant getoond op het scherm van een werkstation van een bibliotheekmedewerker. Deze gegevens worden real-time ververst na elk uitgeleend object:
- a. aantal geleende objecten;
 - b. financieel saldo van de klant getoond;
 - c. aantal uitstaande aanvragen.
- WENS-A114 Na de uitleensessie wordt een bon geproduceerd. Hiervoor stelt het Bibliotheekpakket de volgende gegevens beschikbaar aan de zelfservice koppeling:
- a. uitgeleende objecten in deze sessie met vermelding van objectnummer, auteur, titel, uitleenvestiging en uiterste inleverdatum, aantal keer verlengd;
 - b. eerder uitgeleende objecten met vermelding van objectnummer, auteur, titel, uitleenvestiging en uiterste inleverdatum, aantal keer verlengd;

- c. uitstaande schulden.

7.11 Verlengen objecten - Invoeren (en controle)

- WENS-A115 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om de uitleentermijn van uitgeleende materialen te verlengen door de bibliotheekmedewerker. Dit is mogelijk zowel per object als bulkverlenging (voor alle objecten die op dat moment aan een bepaalde klant zijn uitgeleend).
- WENS-A116 De functioneel beheerder van de bibliotheek heeft de mogelijkheid om per parameter het aantal maximale verlengingen per lenerscategorie instellen.
- WENS-A117 Bij zowel objectverlenging als bulkverlenging vindt een controle plaats zoals bij een uitleentransactie:
- a. heeft de klant het maximum aan verschuldigde kosten bereikt? Zo ja, dan wordt dit op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond;
 - b. staat er een notitie op de klant. Zo ja, dan wordt deze notitie op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond;
 - c. heeft de klant een blokkade? Zo ja, dan wordt op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond om welke blokkade het gaat;
 - d. staat er voor de klant een aangevraagd object gereed? Zo ja, dan wordt hiervan melding gemaakt op het scherm van de bibliotheekmedewerker;
 - e. is het te verlengen object aangevraagd door een andere klant. Zo ja, dan wordt de verlenging geweigerd, met de melding dat het object is aangevraagd door een andere klant;
 - f. is het maximum aantal toegestane verlengingen van het object bereikt? Zo ja, dan wordt de verlenging geweigerd met de melding dat het maximum aantal toegestane verlengingen is bereikt.
- WENS-A118 Na elke verlengsessie wordt een bon geproduceerd, waarop de volgende gegevens staan:
- a. uitgeleende objecten in deze sessie met vermelding van objectnummer, auteur, titel, uitleenvestiging en uiterste inleverdatum, aantal keer verlengd;
 - b. eerder uitgeleende objecten met vermelding van objectnummer, auteur, titel, uitleenvestiging en uiterste inleverdatum, aantal keer verlengd;
 - c. uitstaande schulden.
- WENS-B80 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om een andere verlengtermijn te hanteren dan de standaard uitleentermijn.
- WENS-B81 De verlengtermijn is conform de uitleenvoorwaarden in te stellen:
- a. per lenerscategorie;
 - a. materiaalsoort;

- b. combinatie van beide.
- WENS-B82 De vaste verlengtermijn is door de bibliotheekmedewerker op een personeelswerkstation handmatig per object te vervangen door een andere verlengtermijn.
- WENS-A119 Indien door de verlenging blijkt dat er weer leengeld in rekening moet worden gebracht, wordt hiervan melding gemaakt op het scherm en hierbij krijgt de klant de keus de verlenging alsnog te annuleren dan wel voort te zetten.
- WENS-A120 De kosten t.g.v. leengeld bij verlenging worden automatisch op het conto van de klant geboekt.
- WENS-A121 Het leengeld dat ontstaat in een verlengsessie wordt tijdens die verlengsessie niet meegeteld in het maximum aan verschuldigde kosten dat een klant mag hebben.

7.12 Verlengen objecten - Verwerken, wijzigen en verwijderen

- WENS-A122 Alle wijzigingen t.g.v. een verlengsessie worden real-time verwerkt, zoals o.a.:
- a. boeken van eventueel leengeld op lenersnummer;
 - b. vervaldatum.
- WENS-B83 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee de bibliotheekmedewerker verlengingen volledig ongedaan kan maken d.m.v. een 'undo-knop' , inclusief financiële consequenties, zolang je nog binnen dezelfde verlengsessie bent.

7.13 Verlengen objecten - Raadplegen

- WENS-A123 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee de bibliotheekmedewerker per uitgeleend object de actuele status van aanmanen/vervangen op kan vragen (het aantal keren gemaand, vervangingsrekening gestuurd).

7.14 Terugbrengen objecten - Invoeren (en controle)

- WENS-A124 Bij het terug brengen van objecten wordt door het Bibliotheekpakket gecontroleerd:
- a. was het object uitgeleend aan een klant? (dus status uitgeleend);
 - b. had het object een speciale status (verloren, vermist, e.d.)? Zo ja, dan wordt deze status aangepast naar 'in bibliotheek';
 - c. is de vervaldatum gepasseerd? Zo ja, dan wordt een boetebedrag op het lenersconto van de klant geboekt. Dit wordt ook op het scherm gemeld;
 - d. zijn alle bijlagen die bij het object horen, aanwezig? Zo nee, dan wordt het object niet ingenomen met de melding dat niet alle bijlagen aanwezig zijn;

- e. is voor het object een incassoprocedure gestart? Zo ja, dan wordt het object niet ingenomen, met de melding dat de klant zich moet melden bij de balie;
 - f. is het object aangevraagd (hetzij via een objectaanvraag hetzij door een titelaanvraag)? Zo ja, dan wordt hiervan melding gemaakt op het scherm, zodat het object apart kan worden gelegd;
 - g. is het object bezit van de vestiging waar het wordt ingenomen? Zo nee, dan wordt hiervan melding gemaakt op het scherm, zodat het object apart kan worden gelegd;
 - h. is het object überhaupt bezit van deze bibliotheekorganisatie? Zo nee, dan wordt hiervan melding gemaakt op het scherm, zodat het object apart kan worden gelegd;
 - i. is het object een "Aanvraag"-object (voorheen Zoekenboek)? Zo ja, dan wordt hiervan melding gemaakt op het scherm, zodat het object apart kan worden gelegd;
 - j. staat er voor de klant een aanvraag gereed in deze of andere vestiging? Zo ja dan wordt hiervan melding gemaakt op het scherm.
- WENS-A125 Alle wijzigingen t.g.v. het terugbrengen van een object worden door het Bibliotheekpakket real-time verwerkt, zoals in ieder geval:
- a. afboeken van lijst geleende objecten klant;
 - b. verminderen teller aantal geleende objecten van klant;
 - c. statuswijziging van object;
 - d. boeken van eventueel boetebedrag op lenersnummer.

7.15 Raadplegen - Intern transport

- WENS-A126 Op objectniveau wordt op het scherm van de bibliotheekmedewerker getoond of een object op transport/onderweg is. Hierbij wordt vermeld:
- a. in welke vestiging het object is ingenomen;
 - b. naar welke vestiging het object onderweg is;
 - c. op welke datum het object is ingenomen.

7.16 Leenhistorie

- WENS-A127 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om per individuele klant een leenhistorie op te bouwen. Op verzoek van de klant kan de bibliotheekmedewerker eenvoudig het opbouwen van de leenhistorie van die individuele klant aanzetten dan wel stopzetten en onmiddellijk verwijderen.
- WENS-A128 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket eenvoudig de expliciete toestemming voor het opbouwen van leenhistorie van de klant registreren.

WENS-A129 Titels blijven beschikbaar voor de leenhistorie ook als deze uit de database verdwijnen.

WENS-A130 In de leenhistorie worden de volgende gegevens getoond

- a. objectnummer;
- b. auteur;
- c. titel;
- d. datum uitlening;
- e. datum inlevering;
- f. vestiging van uitlening;
- g. vestiging van inlevering.

7.17 Bulkcirculatie (Wisselcollecties)

WENS-B84 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee een collectie in één handeling kan worden uitgeleend.

WENS-B85 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee een collectie in één handeling worden ingenomen.

WENS-B86 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit waarmee het gebruik van wisselcollecties zodanig kan worden gepland, dat na een door de bibliotheek in te stellen periode een melding komt dat de collectie moet worden doorgestuurd en/of teruggestuurd naar een andere vestiging of oorspronkelijke eigenaar.

WENS-A131 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om wisselcollecties van een andere bibliotheek naar het Bibliotheekpakket over te zetten. Licht toe hoe dit in zijn werk gaat.

7.18 Realtime / suspended processing (bibliobussen)

WENS-A132 Via een draadloze UMTS verbinding kan vanuit een bibliobus worden gewerkt met het Bibliotheekpakket zonder verlies van functionaliteit of responsetijd.

WENS-A133 Ten behoeve van de klant produceert het systeem een inleverattending X dagen vóór de vervaldatum (waarbij X staat voor een via parameters door de functioneel beheerder van de Bibliotheek Rotterdam in te stellen aantal dagen). Deze attendering wordt gestuurd in de vorm van een brief, sms en/of e-mail, naar keuze van de bibliotheek. Beschrijf in een toelichting hoe deze functionaliteit in uw Bibliotheekpakket is gerealiseerd.

WENS-A134 Boetegelden worden naar keuze berekend (op basis van door functioneel beheerder van de Bibliotheek Rotterdam in te stellen parameters):

- a. per openingsdag van de vestiging waar de uitlening plaatsvindt;
- b. per week (waarbij dus 1 dag te laat dezelfde boete betekent als 7 dagen).

- WENS-A135 Er is een limiet op de opbouw van boete per object. Deze limiet is in te stellen door parameters en kan conform de uitleenvoorwaarden verschillen:
- a. per lenerscategorie;
 - b. per materiaalsoort;
 - c. combinatie van beide.
- WENS-B87 Er kan een apart positief saldo worden gecreëerd door/voor de klant, onafhankelijk van het boetesaldo.
- WENS-B88 Een boete kan binnen het Bibliotheekpakket, na akkoord van de klant, worden verrekend met een positief saldo.

7.19 Aanmanen & vervangen - Invoeren (en controle)

- WENS-A136 Het Bibliotheekpakket signaleert automatisch het overschrijden van de uitleentermijn.
- WENS-A137 Het Bibliotheekpakket produceert automatisch standaard herinneringen (na het verstrijken van de leentermijn) per klant in de vorm van brief, e-mail of sms. De communicatievorm en de termijn waarop de herinneringen worden gemaakt is door parameters in te stellen door functioneel beheer van de Bibliotheek Rotterdam per lenerscategorie en per materiaalsoort.
- WENS-A138 Het aantal te versturen herinneringen (na het verstrijken van de leentermijn) is door parameters in te stellen.
- WENS-B89 Na een door parameters in te stellen termijn wordt door het Bibliotheekpakket automatisch een factuur (voor vervanging) voor de klant aangemaakt.
- WENS-B90 Inleververzoeken voorafgaand aan de inleverdatum worden aangemaakt op basis van aanvragen voor een object of titel.

7.20 Aanmanen & vervangen - Invoeren (en controle)

- WENS-A139 De functioneel beheerder kan zelf de lay-out en teksten van (transactie-)bonnen en brieven, e-mails en sms instellen en aanpassen d.m.v. een tekstverwerkingsprogramma.
- WENS-A140 De functioneel beheerder kan zelf de teksten van de medewerkersinterface van het Bibliotheekpakket aanpassen.

8 Objectenadministratie

De informatie over objecten (fysiek aanwezig, maar bijvoorbeeld ook instanties van digitaal beschikbaar gestelde boeken) wordt behandeld in de Objectenadministratie.

- Een object behoort tot een van de titels uit de catalogus. In de meeste gevallen behoort een object tot een van de vestigingen van de bibliotheek. Mogelijke uitzondering op de laatste zijn digitale instanties van boeken. In het geval van wisselcollecties behoort een object tijdelijk tot de collectie van een vestiging (mogelijk afwijkend van de eigenaar).
- Een object kent potentieel een of meerdere bijlagen.

EIS-M31 Het Bibliotheekpakket moet ten minste voldoen aan 11 als 'WENS-A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A141 tot en met WENS-A154.

8.1 Beheren objecten

WENS-A141 Geleverde exemplaren vanuit de bestelgegevens en de catalogus kunnen binnen het Bibliotheekpakket worden gekoppeld aan het titelrecord.

WENS-A142 De beschikbaarheidsinformatie van objecten wordt binnen het Bibliotheekpakket realtime(direct, zonder vertraging) per vestiging getoond aan de bibliotheekmedewerker en in Mijn Bibliotheek aan de klant

WENS-B91 Het Bibliotheekpakket werkt met het 'Plankklaar koppelen' van NBD Biblion (zie <http://www.nbdbiblion.nl/product/plankklaar-koppelen>).

WENS-A143 De bibliotheekmedewerker kan met het Bibliotheekpakket de onderstaande objectblokkeringen aanbrengen en opheffen:

- a. niet beschikbaar voor uitlenen;
- b. niet beschikbaar voor verlengen;
- c. niet beschikbaar voor reserveren;
- d. mag niet worden afgeschreven;
- e. object moet gecontroleerd worden bij inname en uitlening (object controle).

WENS-A144 De bibliotheekmedewerker kan met het Bibliotheekpakket handmatig een andere blokkeringsreden toevoegen aan het object.

WENS-A145 Wanneer een object gekoppeld wordt aan een titel en er staan nog reserveringen open voor deze titel, wordt de reservering automatisch aangemaakt binnen het Bibliotheekpakket. De bibliotheekmedewerker ontvangt daarbij een melding van het Bibliotheekpakket zodat de reservering afgehandeld kan worden.

- WENS-A146 De bibliotheekmedewerker kan met het Bibliotheekpakket objecten/objectinformatie en exemplaarbewerkingen (verplaatsen, afschrijven)(de)centraal wijzigen in de catalogus.
- WENS-A147 De bibliotheekmedewerker kan met het Bibliotheekpakket objecten behorend bij een titel koppelen aan een andere titel. Dit betreft enkele exemplaren, geselecteerde exemplaren, maar ook alle exemplaren in 1 keer.
- WENS-A148 De bibliotheekmedewerker kan met het Bibliotheekpakket mutaties van objectgegevens in bulk uitvoeren. Bijv. wijziging van kastplaatsing of melding dat het object gecontroleerd moet worden bij uitleentransacties. Geef in een toelichting aan hoe u dit binnen het Bibliotheekpakket heeft gerealiseerd.
- WENS-A149 Zodra het laatste object van een titel binnen het Bibliotheekpakket verwijderd wordt, ontvangt de catalogusmedewerker hiervan bericht. Geef in een toelichting aan hoe u dit binnen het Bibliotheekpakket heeft gerealiseerd.
- WENS-A150 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket per object de circulatiestatus opvragen.
- WENS-A151 Binnen het Bibliotheekpakket is functionaliteit aanwezig voor het periodiek inventariseren van de collectie / het bezit. Geef in een toelichting aan hoe u dit binnen het Bibliotheekpakket heeft gerealiseerd.
- WENS-B92 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket met een RFID "handheld reader" het aanwezige bezit registreren en inventariseren. Tijdens deze inventarisatie kan het uitlenen en innemen doorgaan. Geef in een toelichting aan hoe u dit binnen het Bibliotheekpakket heeft gerealiseerd.

8.2 Beheren van wisselcollecties

- WENS-A152 Het Bibliotheekpakket beschikt over een faciliteit voor het registreren van wisselcollecties.
- WENS-A153 Het Bibliotheekpakket beschikt over een faciliteit voor het beheren van wisselcollecties.
- WENS-A154 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket de collectie in één handeling herloceren binnen dezelfde vestiging of naar een andere vestiging.

9 Besteladministratie

De registratie van bestellingen gebeurt in de Besteladministratie. Leveranciersinformatie wordt binnen deze module geregistreerd.

- Een bestelling bestaat uit een of meerdere bestelregels. Een bestelling wordt gedaan bij een van de leveranciers van de bibliotheek. Elke bestelling heeft betrekking op een vestiging van de bibliotheek en wordt betaald uit een van de budgetten van de bibliotheek.
- Het is mogelijk dat een budget gekoppeld is aan een specifieke leverancier.
- Per bestelregel wordt de bestelling van een aantal objecten van een specifieke titel behandeld.

EIS-M32 Het Bibliotheekpakket moet ten minste voldoen aan 45 als 'WENS-A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A155 tot en met WENS-A210.

9.1 Leveranciers

WENS-A155 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket binnen de leveranciersrecords zoeken op naam en/of code.

WENS-A156 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket bladeren door de lijst van leveranciers.

9.2 Budgetten

WENS-A157 Het saldo aangegane verplichtingen kan binnen het Bibliotheekpakket worden meegenomen naar het nieuwe jaar.

WENS-A158 Het saldo aangegane verplichtingen wordt binnen het Bibliotheekpakket apart gehouden van de budgetbedragen voor het nieuwe jaar.

WENS-A159 De besteladministratie binnen het Bibliotheekpakket gebruikt een systematiek van budgetcodes. Geef in een toelichting aan hoe u dit binnen het Bibliotheekpakket heeft gerealiseerd.

WENS-A160 Er is binnen het Bibliotheekpakket per (deel)budget een overzicht van het (totaal van) aangegane verplichtingen, bestede bedragen, het budgetbedrag en het resterende saldo te raadplegen.

9.3 Bestelregel

WENS-A161 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket tijdens het bestellen van titels kijken naar het bezit in de catalogus.

WENS-A162 Bestelregels (auteur, titel, ISBN/ISSN en/of Biblionnummer) kunnen binnen het Bibliotheekpakket vanuit de catalogus worden overgenomen.

- WENS-A163 Er kan binnen het Bibliotheekpakket met standing order abonnementen gewerkt worden geïntegreerd per vestiging.
- WENS-A164 De besteladministratie binnen het Bibliotheekpakket kan met profielselectie/aanschafprofiel per vestiging bestellingen plaatsen bij de NBD.
- WENS-A165 Het Bibliotheekpakket signaleert bij reguliere bestellingen automatisch dat er een (standingorder) bestelling loopt van een product.
- WENS-A166 Voor de bibliotheekmedewerker is het binnen het Bibliotheekpakket zichtbaar in welk abonnement de titels besteld zijn en voor welke vestiging/afdeling.
- WENS-A167 Het Bibliotheekpakket signaleert bij reguliere bestellingen automatisch dat er via de profielselectie al een bestelling is geplaatst voor het product.
- WENS-A168 Voor de bibliotheekmedewerker is binnen het Bibliotheekpakket zichtbaar in welk abonnement de titel besteld is en voor welke vestiging/afdeling.
- WENS-A169 Een budget wordt binnen het Bibliotheekpakket belast met een aangegane verplichting op het moment dat een bestelregel wordt ingevoerd.
- WENS-A170 De besteladministratie binnen het Bibliotheekpakket signaleert automatisch budgetoverschrijdingen.
- WENS-A171 Op basis van de budgetoverschrijding kan binnen het Bibliotheekpakket de ingevoerde bestelregel worden geweigerd door de bibliotheekmedewerker.
- WENS-A172 Indien bestelgegevens en -regels gewijzigd of geannuleerd worden in de fase vóór de verwerking tot bestellingen, worden de budgetten binnen het Bibliotheekpakket bijgewerkt.
- WENS-A173 De in bestelling gegane bestelgegevens en -regels zijn vanaf dat moment binnen het Bibliotheekpakket beschermd tegen mutatie. De notitievelden en de gewenste leverdatum kunnen dan nog wel worden gewijzigd binnen het Bibliotheekpakket.
- WENS-A174 Bestelregels kunnen binnen het Bibliotheekpakket worden geraadpleegd op:
- a. auteur;
 - b. titel en serietitel;
 - c. NBD bestelnummer;
 - d. NBD bestandsnummer (jaarweekmateriaalcode);
 - e. SBN, ISSN, ISMN;
 - f. PPN;
 - g. bestelregelnummer.
- WENS-A175 De zoekacties kunnen binnen het Bibliotheekpakket worden begrensd op (combinaties van):

- a. status;
- b. periode;
- c. leverancier.

WENS-A176 Een orderregel kan binnen het Bibliotheekpakket bekeken worden vanuit de bestelregels.

9.4 Bestellingen

WENS-A177 Bestelregels worden binnen het Bibliotheekpakket automatisch (op basis van een interval) verwerkt tot bestellingen.

WENS-A178 Het automatisch verwerken van bestelregels tot bestellingen kan variëren per soort bestelling (boek versus doorlopend abonnement).

WENS-A179 De bestelregels kunnen binnen het Bibliotheekpakket handmatig verwerkt worden tot bestellingen door de bibliotheekmedewerker.

WENS-A180 Bestelregels voor verschillende vestigingen of bibliotheken kunnen binnen het Bibliotheekpakket in één bestelling worden gebundeld.

WENS-A181 Standaard is een elektronische uitvoer van bestellingen volgens specificaties van NBD|Biblion beschikbaar binnen het Bibliotheekpakket.

WENS-A182 Per bestelling is de status op te vragen binnen het Bibliotheekpakket. (besteld, gedeeltelijk ontvangen, geannuleerd, enz.)

WENS-A183 De aangegane verplichtingen en uitgevoerde bestellingen van het lopende en vorige jaar zijn binnen het Bibliotheekpakket per leverancier te raadplegen.

WENS-A184 Een bestelregel kan binnen het Bibliotheekpakket worden gezocht op bestellingnummer.

9.5 Levering, ontvangst en distributie

WENS-A185 Een bestelling kan binnen het Bibliotheekpakket worden afgehandeld als de titel niet geleverd kan worden. De aangegane verplichting wordt in het budget ongedaan gemaakt.

WENS-A186 De ontvangstregering en distributie van de materialen naar de verschillende vestigingen wordt binnen het Bibliotheekpakket ondersteund.

WENS-A187 Bij de afhandeling van een bestelling binnen het Bibliotheekpakket worden de exemplaren automatisch als ontvangen geregistreerd.

WENS-A188 Voor meerbandige werken / deelwerken wordt de tijdigheid en volledigheid van de leveringen binnen het Bibliotheekpakket bewaakt.

- WENS-A189 Het Bibliotheekpakket signaleert automatisch dat het laatste exemplaar van het deelwerk is ontvangen en de bestelling dus compleet is.
- WENS-A190 Het Bibliotheekpakket signaleert automatisch dat het laatste exemplaar van een bestelling is ontvangen.
- WENS-A191 De budgetten worden binnen het Bibliotheekpakket definitief belast bij ontvangstregistratie.
- WENS-A192 In het geval van saldo-overdracht kunnen binnen het Bibliotheekpakket bestelregels van het vorige jaar bij ontvangst verwerkt worden tegen het budgetsaldo van het vorige jaar.
- WENS-A193 De bestelregels van het vorige jaar worden binnen het Bibliotheekpakket gedurende een bepaalde periode verwerkt in de budgetten van het vorige jaar zonder saldo-overdracht naar het nieuwe jaar.
- WENS-A194 Automatisch aanmaningen kunnen binnen het Bibliotheekpakket verstuurd worden wanneer de bestelling niet binnen een zelf in te stellen periode is geleverd.

9.6 Verwerken, wijzigen en verwijderen

- WENS-A195 Het Bibliotheekpakket kan, als onderdeel van het ontvangstproces, rug- en andere etiketten aanmaken.
- WENS-A196 Ontvangen exemplaren worden binnen het Bibliotheekpakket vanuit de bestelgegevens rechtstreeks gekoppeld aan het titelrecord.

9.7 Raadplegen & exporteren

- WENS-A197 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket lijsten maken van de binnengekomen materialen.
- WENS-A198 Op de lijsten met materialen is binnen het Bibliotheekpakket een sortering mogelijk op:
- a. auteur;
 - b. titel;
 - c. vestiging/afdeling;
 - d. notitieveld.
- WENS-A199 De lijsten met materialen zijn geschikt om vanuit het Bibliotheekpakket te printen.
- WENS-A200 Lijsten van uitstaande bestellingen, facturen, retouren, annuleringen en reclames zijn binnen het Bibliotheekpakket beschikbaar.

9.8 Retourzendingen

- WENS-A201 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk om een retourzending (bijv. voor een misdruk) te registreren.
- WENS-A202 Creditbedragen kunnen binnen het Bibliotheekpakket in de budgetten worden verwerkt.

9.9 Tijdschriftenadministratie

- WENS-A203 Lopende abonnementen kunnen worden vastgelegd binnen het Bibliotheekpakket.
- WENS-A204 Het is mogelijk binnen het Bibliotheekpakket aan te geven naar welke vestiging of afdeling een tijdschriftaflevering moet worden gestuurd.
- WENS-A205 De ontvangst van afleveringen kan binnen het Bibliotheekpakket worden vastgelegd.
- WENS-A206 De tijdigheid en volledigheid van de leveringen kan binnen het Bibliotheekpakket worden bewaakt.
- WENS-A207 Het Bibliotheekpakket reclameert automatisch wanneer tijdschriftafleveringen niet tijdig (binnen een zelf op te geven aantal dagen na verwachte afleverdatum) zijn ingeboekt.

9.10 Binden van tijdschriften

- WENS-A208 Het Bibliotheekpakket signaleert wanneer een (gedeelte van) een jaargang van een tijdschrift ingebonden moet worden.
- WENS-A209 Het aantal nummers dat in de bindeeenheid moet worden opgenomen is flexibel in te stellen binnen het Bibliotheekpakket.
- WENS-A210 Vanuit het Bibliotheekpakket kan een bindopdracht worden aangemaakt en bewaakt.

10 Financiële administratie

De Financiële administratie behandelt alle financiële transacties.

- Facturen zijn gebaseerd op een of meerdere vorderingen die de bibliotheek ten aanzien van een klant heeft.
- Transacties van de klant hebben invloed op zijn saldo.
- Budgetten kunnen gekoppeld zijn aan een leverancier. Bestellingen zijn van invloed op het budget. Een budget kan opgesplitst zijn in een of meerdere deelbudgetten.

EIS-M33 Het Bibliotheekpakket moet ten minste voldoen aan 21 als 'WENS-A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A 211 tot en met WENS-A236.

10.1 Algemeen

WENS-A211 Het Bibliotheekpakket is SEPA-proof voor het betalingsverkeer en voor automatische incasso.

10.2 Vorderingen

WENS-A212 Per klant wordt binnen het Bibliotheekpakket een overzicht op het scherm getoond van de vorderingen per klant.

WENS-A213 Indien de vordering betrekking heeft op een object, worden binnen het Bibliotheekpakket de auteur / titelgegevens getoond.

WENS-A214 Een klant krijgt binnen het Bibliotheekpakket automatisch een blokkade in verband met het langer dan een bepaalde termijn open staan van een vordering.

WENS-A215 Een klant krijgt binnen het Bibliotheekpakket automatisch een blokkade in verband met de hoogte van de openstaande vorderingen.

WENS-B93 Per vordering is binnen het Bibliotheekpakket een specificatie op het scherm te tonen, zoals de status (verzonden, betaald, aangemaand), omschrijving van de transactie (bijv. boetegeld), naam van de vestiging waar de vordering is ontstaan en datum waarop de vordering is ontstaan.

WENS-B94 Alle financiële transacties van de klant, zijn binnen het Bibliotheekpakket opgenomen bij de financiële transactiegegevens per klant.

WENS-B95 Per klant wordt binnen het Bibliotheekpakket de financiële transactiehistorie op het scherm getoond waarbij de periode door de medewerker kan worden ingegeven.

10.3 Saldo

WENS-A216 Een klant bouwt binnen het Bibliotheekpakket een saldo op en dit kan zowel positief als negatief zijn.

WENS-A217 Het saldo van een klant kan zowel door de klant zelf via de betaalautomaat en Mijn Bibliotheek als door een medewerker via de kassa en het Bibliotheekpakket worden opgevraagd.

10.4 Verkoopfacturering

WENS-A218 Facturen worden automatisch door het Bibliotheekpakket doorgenummerd.

WENS-A219 Vanuit het Bibliotheekpakket kan een controlelijst aangemaakt worden voordat de facturen geëxporteerd worden.

WENS-A220 Er is een export mogelijk binnen het Bibliotheekpakket naar AOL(ABN-AMRO) mogelijk t.b.v. het innen van contributies.

WENS-A221 De medewerker kan binnen het Bibliotheekpakket achteraf een kopiefactuur genereren.

WENS-B96 In het Bibliotheekpakket zijn verschillende standaard factuurteksten beschikbaar die per lenerscategorie verschillend kunnen worden ingesteld door de bibliotheek.

WENS-B97 Voor facturen kan binnen het Bibliotheekpakket een vrije tekst worden gebruikt.

WENS-B98 Het Bibliotheekpakket maakt automatisch facturen aan voor contributies.

WENS-B99 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket een factuur aanmaken voor niet betaalde (in het Bibliotheekpakket geregistreerde) boetes, reserveringsvergoedingen enz.

WENS-B100 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket een (balie)kwitantie/transactiebon aanmaken voor betaalde bedragen, waarbij een vordering bij de klant wordt opgenomen.

WENS-A222 Per opbrengstsoort wordt binnen het Bibliotheekpakket een btw-tarief meegegeven dat vooraf is ingesteld.

WENS-B101 De functioneel beheerder kan de lay-out van de factuur zelf instellen binnen het Bibliotheekpakket m.b.v. een tekstverwerkingsprogramma.

WENS-B102 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket de factuur opvragen op factuurnummer, lenersnummer of lenersnaam.

WENS-B103 Deze factuurgegevens worden binnen het Bibliotheekpakket exclusief en/of inclusief btw (naar keuze in te stellen door de bibliotheek) weergegeven.

10.5 Automatische incasso

- WENS-A223 Het Bibliotheekpakket beschikt over een automatische incassofaciliteit voor contributies. Geef in een toelichting aan welke functies deze incassofaciliteit heeft en wat de werkwijze is.
- WENS-A224 Een bedrag, zoals de contributie, kan binnen het Bibliotheekpakket in termijnen worden geïncasseerd.
- WENS-A225 Het incassobestand wordt binnen het Bibliotheekpakket m.i.v. 1-2-2014 aangeleverd volgens de standaard SEPA.
- WENS-A226 Een door ABN-AMRO aangeleverd .TXT bestand kan in het Bibliotheekpakket worden ingelezen.
- WENS-A227 Het Bibliotheekpakket heeft een export functionaliteit naar AOL (ABN-AMRO) t.b.v. automatische incasso.
- WENS-B104 Het Bibliotheekpakket heeft een automatische incassofaciliteit voor schulden (telaatgelden, leengelden, schadevergoeding etc.).

10.6 Betalingen via het bibliotheekpakket

- WENS-A228 Er kan binnen het Bibliotheekpakket (gelijktijdig) een betaling worden vastgelegd van meerdere opbrengstsoorten.
- WENS-A229 Het Bibliotheekpakket houdt per vestiging/per opbrengstsoort dagelijkse totaal tellingen van betalingen bij.
- WENS-A230 De bibliotheekmedewerker kan binnen het Bibliotheekpakket bij een betaling een betalingsbewijs printen waarop de btw apart wordt vermeld.

10.7 Betalingen via de bank

- WENS-A231 Het Bibliotheekpakket kan girale betalingen zonder kenmerk herkennen. Bijv. op lenersnummer, rekeningnummer en Naam, Adres, Woonplaats.
- WENS-A232 Bij het verwerken van de betaling in het Bibliotheekpakket wordt de betaaldatum/dagafschrijftdatum geregistreerd.
- WENS-A233 Een door ABNAMRO aangeleverd bestand met betalingen kan in het Bibliotheekpakket worden ingelezen.

10.8 Betalingen via internet

- EIS-M34 Een klant kan binnen het Bibliotheekpakket via Mijn Bibliotheek (bijv. iDeal) zijn saldo ophogen.
- EIS-M35 Een klant kan binnen Mijn Bibliotheek via internet (bijv. iDeal) de contributie en andere openstaande bedragen betalen en de betaling wordt direct in het Bibliotheekpakket verwerkt.

10.9 Betalingen via lenerssaldo

- WENS-A234 De klant kan zijn lenerssaldo gebruiken voor betalingen voor alle in het Bibliotheekpakket gedefinieerde "producten".

- WENS-A235 De klant kan binnen het Bibliotheekpakket zijn lenerssaldo gebruiken voor contributiebetaling.
- WENS-B105 Het Bibliotheekpakket signaleert tijdens uitleen en inname dat het positieve saldo van de klant verbruikt is met een zichtbare melding (na akkoord klant voor de betaling).
- WENS-B106 Externe diensten via Internet kunnen binnen het Bibliotheekpakket ten laste worden gebracht van het saldo (positief of negatief) van de klant in het Bibliotheekpakket na akkoord klant voor de betaling.

10.10 Kwijtscheldingen

- WENS-A236 Aan de balie kunnen binnen het Bibliotheekpakket bedragen worden afgeboekt (zowel per opbrengstsoort en als in totaal).
- WENS-B107 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk om een toelichting mee te geven waarom een bedrag is afgeboekt.

10.11 Verwerking van contributiebetalingen

- WENS-B108 De incasso wordt binnen het Bibliotheekpakket automatisch (bij het aanmaken van het bestand voor automatische incasso) verwerkt bij de leners.
- WENS-B109 Het Bibliotheekpakket kan bij storneringen (geweigerde incasso) de vordering automatisch herstellen.
- WENS-B110 Het Bibliotheekpakket neemt bij een stornering een reden op.
- WENS-B111 Het Bibliotheekpakket boekt de openstaande contributie, na een door de Bibliotheek Rotterdam nader te bepalen termijn, automatisch af.
- WENS-B112 Het Bibliotheekpakket boekt, na een door de Bibliotheek Rotterdam nader te bepalen termijn, vorderingen onder een bepaald bedrag af.
- WENS-B113 Een dubbele betaling wordt binnen het Bibliotheekpakket als positief saldo weggeschreven.
- WENS-B114 Een in het Bibliotheekpakket gemaakte factuur wordt doorgezet naar PROFIT 2014 van AFAS.
- WENS-B115 Het Bibliotheekpakket kan digitaal factureren aan leners.
- WENS-B116 Bij betaling van abonnementsgelden wordt binnen het Bibliotheekpakket het lenersnummer toegevoegd aan het kasoverzicht.

11 Rapportagetool

Het Bibliotheekpakket voorziet in een gebruiksvriendelijke rapportagetool die kengetallen oplevert over uitleningen, reserveringen, leden en bezit waarbij dwarsverbanden te leggen zijn door variabele locatie, periode materiaalsoort mee te geven aan de rapportagetool. De rapportagetool voorziet in meegeleverde standaardrapportages en er kunnen tevens zelf rapportages ontwikkeld worden.

De managementinformatie die nodig om op reguliere basis uit het systeem te kunnen halen is heel divers.

Ten eerste zijn er gegevens die we maandelijks, per kwartaal of jaarlijks nodig hebben, zowel intern als extern. Deze managementinformatie kan soms veranderen, meer detail, andere definities, e.d. maar is redelijk constant. De voorwaarde is dat deze reguliere informatie op elke moment is op te vragen.

Ten tweede is er vaak behoefte aan eenmalige (vaak gedetailleerde) gegevens: voor onderzoek, voor marketingdoeleinden of omdat er in de reguliere informatie opeens een grote afname of toename is te zien. Het systeem moet zo flexibel zijn dat zulke incidentele vragen ook snel te beantwoorden zijn.

De voorwaarden om dit mogelijk te maken is een systeem waarmee je de vaste gegevens makkelijk via een rapport kunt definiëren, opvragen en kunt aanpassen.

Daarnaast moeten historische gegevens bewaard blijven. Als je een rapport opvraagt over een voorbije periode mag het niet uitmaken of je dit vandaag doet of over een jaar.

Managementinformatie heeft betrekking op 3 databases die met elkaar verbonden zijn: uitleningen, bezit en leden.

- Via een eenvoudige interface zijn de verschillende items tegen elkaar af te zetten
- Vaste overzichten moeten als standaardrapport kunnen worden opgeslagen.
- Definities moeten aangepast kunnen worden (bijvoorbeeld een volwassen klant is iemand die ingeschreven is in het systeem en die het laatste jaar een actie heeft ondernomen).

Kennis van leden is erg belangrijk voor de bibliotheek. Er zijn voor marketingdoeleinden veel meer details nodig dan hierboven staan, maar deze worden gegenereerd vanuit de landelijke marketingdata

(sluit aan op het landelijk datawarehouse) waarmee we ook gegevens kunnen benchmarken.

- EIS-M36 Het Bibliotheekpakket moet ten minste voldoen aan 10 als 'WENS-A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A237 tot en met WENS-A249.
- WENS-A237 Het Bibliotheekpakket moet (van tevoren gedefinieerde) kengetallen opleveren; niet alleen aan het einde van het jaar maar ook op ieder gewenst moment.
- WENS-A238 Er kunnen binnen het Bibliotheekpakket definities door filtering worden vastgesteld en beheerd.
- WENS-A239 Het Bibliotheekpakket beschikt over de functionaliteit om zelf gedefinieerde standaardrapportages (overzichten) te maken, aan te passen en op te slaan als nieuw rapport.
- WENS-A240 Het aantal uitleningen is binnen het Bibliotheekpakket te onderscheiden naar locatie, periode (vergelijkbaar met de periode als het voorgaande jaar), materiaalsoort en uitleningen versus verlengingen.
- WENS-A241 Het ledenbestand is binnen het Bibliotheekpakket te onderscheiden naar: soort lidmaatschap, leeftijd, categorieën als volwassen betalend, volwassen niet-betalend, instellingen betalend, instellingen niet-betalend, e.d..
- WENS-A242 De lijst lenerscategorieën binnen het Bibliotheekpakket is uitsluitend bedoeld voor abonnementsvormen. Een apart veld is aanwezig met een toelichting op de abonnementsvormen (bijv. jeugd klant of BVV) en een apart veld "betalend/niet betalend".
- WENS-A243 Tabellen die worden gegenereerd binnen het Bibliotheekpakket kunnen automatisch optellen en percentages weergeven. Dit om overzichten te kunnen creëren waarbij aantallen (bijv. leden) worden bijgehouden en het percentage groei of afname.
- WENS-A244 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk gegevens en overzichten te exporteren naar CSV, tab-delimited tekstbestanden en office Suite (bijv. MS Excel).
- WENS-A245 Het is binnen het Bibliotheekpakket mogelijk om een lijst van standaardrapportages te definiëren en deze in een job scheduler te plaatsen.
- WENS-A246 In de rapportages binnen het Bibliotheekpakket dienen relaties te kunnen worden gelegd tussen gegevens uit verschillende (onderdelen van) databases (bijv. leden en uitleningen en uitleningen en bezit).
- WENS-A247 De gebruiker kan binnen het Bibliotheekpakket eenvoudig de lay-out van rapportages zelf bepalen.
- WENS-A248 Alle binnen het Bibliotheekpakket gegenereerde rapportages moeten kunnen worden voorzien van productiedatum en de datum of periode waarop de rapportage betrekking heeft.

WENS-A249 Rapportages dienen binnen het Bibliotheekpakket eenvoudig te kunnen worden gegenereerd door middel van parameters en kunnen binnen het Bibliotheekpakket worden gedeeld met andere gebruikers.

12 Technische eisen

EIS-M37 Het Bibliotheekstelsysteem moet ten minste voldoen aan 20 als 'WENS-A' opgenomen wensen in de reeks WENS-A250 tot en met WENS-A274.

12.1 Serverplatform

WENS-A250 Het Bibliotheekstelsysteem kan modulair worden geïnstalleerd over meerdere machines.

WENS-A251 Het Bibliotheekstelsysteem ondersteunt 'multitasking' (batchprocessen kunnen op de achtergrond meedraaien).

WENS-A252 Het Bibliotheekstelsysteem is te allen tijde beschikbaar tijdens welk achtergrondproces dan ook. Prestaties lopen hierbij niet terug.

WENS-A253 Externe communicatie (alle communicatie buiten het netwerk van de Bibliotheek Rotterdam) verloopt via een beveiligd kanaal (https, sftp o.i.d.).
Geef in een toelichting aan voor welke onderdelen en op welke wijze dit in het Bibliotheekstelsysteem is gerealiseerd.

WENS-B117 Het Bibliotheekpakket draait op de standaard infrastructuur van de Bibliotheek Rotterdam welke bestaat uit Oracle Solaris (op Intel/ Sparc) of Windows (Intel). Indien anders, geef toelichting.

WENS-B118 Het Bibliotheekpakket functioneert in een gevirtualiseerde (server) omgeving(en). Geef, indien niet alle onderdelen van het Bibliotheekpakket gevirtualiseerd (kunnen) worden, in een toelichting aan welke delen wel en welke niet gevirtualiseerd kunnen worden en hoe deze virtualisatie vorm kan krijgen.

WENS-B119 Het Bibliotheekpakket ondersteunt applicatievirtualisatie.

WENS-B120 De applicatieserver van het Bibliotheekstelsysteem kan redundant worden uitgevoerd.
Geef in een toelichting aan welke mogelijkheden tot redundancy er mogelijk zijn.

WENS-B121 Het Bibliotheekpakket is te integreren met directory services (bijv. AD, LDAP) ten behoeve van SSO en RBAC.
Geef in een toelichting aan wat de mogelijkheden zijn.

WENS-B122 Het Bibliotheekpakket maakt gebruik van de webserver: Apache op *nix en/of IIS op Windows.

12.2 Databaseplatform

WENS-A254 Het is mogelijk om onafhankelijk van het Bibliotheekpakket met de databases te communiceren, opdat de bibliotheek indien nodig over alle relevante gegevens kan beschikken.

WENS-A255 Alle wachtwoorden binnen het Bibliotheekpakket worden versleuteld opgeslagen.

- WENS-A256 De database van het Bibliotheekpakket kan redundant worden uitgevoerd Geef in een toelichting aan hoe de redundantie vorm kan krijgen.
- WENS-A257 Het Bibliotheekpakket maakt gebruik van het standaard databaseplatform van de Bibliotheek Rotterdam welke bestaat uit MySQL/PostgreSQL op *nix of MS SQL server. Zo nee, geef in toelichting aan welke database wordt gebruikt.

12.3 Constructie en inrichting

- WENS-A258 Andere bibliotheken kunnen gebruik maken van het Bibliotheekpakket binnen de omgeving van de Bibliotheek Rotterdam of met een volledig eigen logische omgeving naar keuze. Beschrijf in een toelichting wat de mogelijkheden zijn.
- WENS-A259 Er is een goede beschrijving van de services die aangeboden worden binnen het Bibliotheekpakket, zodanig dat het dagelijks beheer zonder aanvullende informatie kan worden uitgevoerd.
- WENS-A260 De aangeboden services binnen het Bibliotheekpakket kunnen op de landelijke servicebus van Bibliotheek.nl bi-directioneel worden aangesloten.
- WENS-A261 Het Bibliotheekpakket is volledig gedocumenteerd inclusief gegevensmodel en databaseschema.
- WENS-A262 De gegevens binnen het Bibliotheekpakket, waaronder de database, kunnen op een centrale opslag worden geplaatst die NFS voor *nix server en cifs voor windows servers ondersteund.

12.4 Monitoring en interne consistentie

- WENS-A263 Het Bibliotheeksysteem is afdoende beveiligd tegen storingen van de server. Dit wil zeggen dat er geen gegevens verloren gaan, behalve eventueel die waar men mee werkte tijdens de storing, en dat eenduidig bepaald kan worden welke gegevens wel en niet verwerkt zijn.
- WENS-A264 Er is functionaliteit in het Bibliotheekpakket aanwezig om gegevens te controleren op consistentie en deze functies kunnen automatisch op geagendeerde tijden worden uitgevoerd.
Geef in een toelichting aan wat deze functionaliteit is en wat de mogelijkheden tot agenderen zijn.
- WENS-A265 Het Bibliotheekpakket voorziet in functionaliteit om de integriteit van gegevens te controleren na uitval van het systeem.
- WENS-A266 Op invoer is integriteit gewaarborgd binnen het Bibliotheekpakket.
- WENS-A267 Het Bibliotheekpakket verwerkt transacties 'direct' (=real time).
- WENS-B123 Het Bibliotheekpakket kan gemonitord worden d.m.v. SNMP of indien het onder Windows draait evt. op een SCOM-agent.

Indien anders, geef toelichting.

WENS-B124 Het Bibliotheekpakket heeft een commit/rollback functie, zodat alleen volledig afgeronde transacties opgeslagen worden:

- a. op applicatie niveau;
- b. op database niveau.

WENS-B125 Het Bibliotheekpakket heeft logging functies op basis van de standaard loglevels informational, error, warning en debug. Geef in een toelichting aan welke loglevels ingericht zijn.

12.5 Autorisatie

WENS-A268 Autorisatie is binnen het Bibliotheekpakket volgens RBAC (Role Based Access Control) ingericht. Geef in een toelichting welke rollen (standaard) zijn gedefinieerd, en of en hoe rollen kunnen worden ingericht en toegevoegd.

WENS-A269 De functioneel beheerder kan zelf rollen inrichten en toevoegen per module.

WENS-A270 De functioneel beheerder kan zelf rollen toekennen aan bibliotheekmedewerkers.

12.6 Functionaliteit: Input/output ondersteuning

WENS-A271 Het Bibliotheekpakket ondersteunt de volledige Unicode karakterset.

WENS-A272 Symbolen uit het Unicode karakterset kunnen tijdens het invoeren zonder technische kennis worden ingevoegd binnen het Bibliotheekpakket.

WENS-A273 Standaard functies bij het invoeren zoals knippen, plakken, en kopiëren zijn aanwezig binnen het Bibliotheekpakket.

WENS-A274 Het Bibliotheekpakket werkt probleemloos met de in tabel 1 opgenomen barcode- en MiFare RFID-apparatuur van de externe leveranciers van de Bibliotheek Nedap en Beesmart.

Tabel 1 :RFID-apparatuur

	Functie	Merk	Type
Nedap	Bonnenprinter	Epson	M129H
	Computer	Nexcom	Nice 3100
	Converteerplaat	Nedap	NDR 13,56-MK
	Converteerplaat	Nedap	Table Top 13,5
	Mifare reader	Nedap	Reader - Mifare

13 Koppelingen

Het Bibliotheekpakket bevat koppelingen met externe systemen. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke koppelingen dit zijn.

13.1 Koppelingen

- EIS-M38 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de koppelingen met het Bibliotheekpakket conform de Specificatie én binnen de Prijsopgave.
- EIS-M39 Opdrachtnemer garandeert dat bij wijzigingen aan het Bibliotheekpakket de koppelingen met de gekoppelde systemen blijven werken.
- EIS-M40 Het Bibliotheekstelsysteem heeft een koppeling met zowel de lokale versie als de Zuid-Holland ABL AquaBrowser Library (ABL) met de volgende functies:
- a. middels export ten behoeve van titelgegevens;
 - b. realtime (direct, zonder vertraging) zodat de beschikbaarheidsinformatie van objecten per vestiging en van diverse signatures getoond wordt;
 - c. velden zijn geparametriseerd toe te voegen aan of te verwijderen uit de koppeling.
- EIS-M41 Het Bibliotheekstelsysteem koppelt middels het SIP2 protocol met zelfserviceapparatuur van NEDAP, opdat leners zelfstandig materiaal kunnen uitlenen, verlengen en terugbrengen.
- EIS-M42 Het Bibliotheekstelsysteem koppelt met Honeylibrary van Beesmart middels het SIP2 protocol voor autorisatie en betalingen.
- EIS-M43 Het Bibliotheekstelsysteem heeft een koppeling met Landelijk aanvragen middels Z39.50 en Virtual Document eXchange (VDX). Het Bibliotheekpakket ondersteunt de functionaliteit van het landelijke Aanvragen, zoals door BNL omschreven, volledig.
- EIS-M44 Het Bibliotheekstelsysteem koppelt met A-Select voor authenticatie en autorisatie van leners.
- EIS-M45 Opdrachtgever kan een externe rapportagetool gebruiken om rapportages direct op de database van het Bibliotheekpakket te maken.
- EIS-M46 Het Bibliotheekpakket kan alle kenmerkcodes (nu en in de toekomst) uit het GGC importeren naar het door het Bibliotheekpakket gebruikte formaat. Lokale gegevens uit de catalogus worden geëxporteerd naar het GGC.
- EIS-M47 Het Bibliotheekstelsysteem heeft een koppeling met NBD|Biblion voor:
- a. het AI-bestand en export van bestellingen in het formaat van NBD|Biblion.

- b. de invoer van bestelregels binnen het Bibliotheekpakket middels AIDA van NBD|Biblion.
<http://www.nbdbiblion.nl/product/aida>
 - c. import van thesaurusbestanden binnen het Bibliotheekpakket tijdens het inlezen van NBD|Biblionbestanden in het bestelbestand.
 - d. het verwerken van leverings- en factuurinformatie t.b.v. de budgetbelasting (prijscorrecties t.o.v. bestelling).
- EIS-M48 Het Bibliotheekpakket ondersteunt TXT.bestand van ABN AMRO voor de automatische verwerking van betalingen
- EIS-M49 Het Bibliotheekpakket genereert een exportbestand t.b.v. geautomatiseerde verwerking van het aanmaken van acceptgiro's.
- EIS-M50 Het Bibliotheekpakket ondersteunt gegevens export voor de aansluiting op de Marketingdatabase/ DCS van Probiblio.
- EIS-M51 Het Bibliotheekpakket is in staat om real-time informatie uit te wisselen d.m.v. webservices.
- WENS-B126 Het Bibliotheekpakket heeft een koppeling met Meer over Media (MoM) ten behoeve van aanvullende informatie bij titels.
- WENS-B127 U bent bereid tot koppelen van lokale, regionale en provinciale digitale bestanden zoals o.a. archieven, musea e.d.
- WENS-B128 Het bibliotheekpakket is in staat om te koppelen met de Gemeentelijke Basisadministratie (van Gemeente Rotterdam).
- EIS-M52 Het Bibliotheekpakket heeft functionaliteit om gegevens (verplichtingen vanuit de bestelmodule en debiteurengegevens) uit te wisselen met het financieel Bibliotheekpakket Profit 2014 van AFAS.
Geef in een toelichting aan wat de mogelijkheden zijn.
- WENS-A275 Opdrachtgever heeft een sterke voorkeur voor koppelingen die onderdeel zijn van het standaard Bibliotheekpakket en waarvoor dus geen maatwerk (programmering) nodig is.
Geef in een toelichting voor elke van de koppelingen aan of dit volledig standaard is, deels standaard en deels maatwerk of volledig maatwerk:
- a. koppeling met de lokale versie van de ABL AquaBrowser Library (ABL);
 - b. koppeling met de Zuid-Holland ABL AquaBrowser Library (ABL);
 - c. koppeling via het SIP2 protocol met zelfserviceapparatuur van NEDAP;
 - d. koppeling met Honeylibrary van Beesmart middels het SIP2;
 - e. koppeling met Landelijk aanvragen middels Z39.50 en Virtual Document eXchange (VDX);
 - f. koppeling met A-select;

- g. import van en export naar GGC;
- h. koppeling met NBD|Biblion;
- i. export naar TXT.bestand van ABN AMRO;
- j. exportbestand t.b.v. geautomatiseerde verwerking van het aanmaken van acceptgiro's;
- k. gegevens export voor de aansluiting op de Marketingdatabase/ DCS van Probiblio;
- l. koppeling met Meer over Media (MoM);
- m. koppeling met de Gemeentelijke Basisadministratie;
- n. met het financieel Bibliotheekpakket Profit 2014 van AFAS.

13.2 Standaarden en protocollen

- EIS-M53 De volledige functionaliteit van het Bibliotheekpakket is beschikbaar via webservices. Geef een toelichting.
- EIS-M54 Het Bibliotheekpakket ondersteunt NCIP/Z39.83 (landelijke/BNL variant).
- EIS-M55 Het Bibliotheekpakket ondersteunt Z39.50.
- WENS-B129 Het Bibliotheekpakket ondersteunt het SIP2 protocol volledig.
Zo niet, geef in een toelichting aan welke delen worden ondersteund.

13.3 Landelijke aansluiting

- EIS-M56 Het Bibliotheekpakket sluit aan op het landelijke datawarehouse van stichting Bibliotheek.nl middels export. Geef in een toelichting aan op welke wijze deze export tot stand wordt gebracht.
- EIS-M57 Het Bibliotheekstelsel is aangesloten op de Nationale Bibliotheekcatalogus (NBC+) van stichting Bibliotheek.nl.
- EIS-M58 Het Bibliotheekpakket voldoet aan alle landelijke functionele implementatie eisen (inclusief gegevensmodel) en toekomstige ontwikkelingen hiervan zullen volgens de landelijke roadmaps of uiterlijk binnen 6 maanden na vaststelling in het Bibliotheekpakket standaard beschikbaar zijn. Zoals maar niet uitsluitend de toekomstige standaard Mijn Bibliotheekfuncties en de IAM functionaliteit van de landelijke infrastructuur.
- WENS-B130 Wanneer in de toekomst landelijke functionaliteit zoals (maar niet uitsluitend) CRM of Catalogus beschikbaar komt, kan dit de functionaliteit in het bibliotheekstelsel vervangen. Licht toe in welke mate en op welke wijze het mogelijk is om modules binnen het systeem te vervangen door een externe (bijv. landelijke) module.

14 de Bibliotheek op School (dBoS)

De Bibliotheek op School betreft de structurele en professionele samenwerking tussen school en bibliotheek en is een vereiste voor het blijvend verbeteren van de lees- en mediaprestaties van leerlingen. Op het gebied van lezen en taal vraagt dit van de school een meerjarig lees- en taalbeleid, een professionele leescoördinator en gemotiveerde leerkrachten. Van de bibliotheek vraagt dit een beleidsfocus op 4-12 jarigen, een actuele en gevarieerde collectie lees- en informatieboeken voor alle leerlingen, een professionele lees-mediaconsulent en een projectteam om de aanpak op te starten en door te ontwikkelen. Het bibliotheekpakket.

De wisselcollectie is een onderdeel van het product dBoS. Dit product wordt afgenomen door basisscholen. De scholen ontvangen 3 collecties per schooljaar. De collectie is alleen beschikbaar voor deze scholen en niet voor particuliere klanten. De collectie wordt samengesteld door de bibliotheek en vervolgens vervoerd naar de scholen.

- EIS-M59 Het Bibliotheekpakket is zonder maatwerk aan te sluiten op de portal van Bibliotheek op School van stichting Bibliotheek.nl.
- WENS-B131 Het Bibliotheekpakket biedt de mogelijkheid aan leerlingen om, via het internet, leeservaringen vast te leggen en te delen met andere leerlingen in een leeslogboek.
- WENS-B132 De leenhistorie van leerlingen van zowel de gelezen boeken op school als in de bibliotheek kan worden teruggehaald en worden geanalyseerd binnen het Bibliotheekpakket.
- EIS-M60 De wisselcollecties zijn binnen het Bibliotheekpakket niet zichtbaar voor andere bibliotheekleden dan de scholen die gebruik maken van de wisselcollectie.
- EIS-M61 Het bezit van de wisselcollectie wordt binnen het Bibliotheekpakket afgeschermd van de "normale" catalogus en zal niet zichtbaar zijn in de normale omgeving; ook mogen (door medewerkers van de bibliotheek) geen reserveringen via de normale omgeving worden gedaan in de wisselcollectie.
- WENS-B133 Het Bibliotheekpakket biedt ondersteuning bij wisselcollecties voor het bedrijfsmodel waarbij de school een eigen mediatheek heeft.
- WENS-B134 Het Bibliotheekpakket biedt ondersteuning bij wisselcollecties voor het bedrijfsmodel waarbij er een gedeelde mediatheek is voor meerdere scholen.
- WENS-B135 Het Bibliotheekpakket biedt ondersteuning bij wisselcollecties voor het bedrijfsmodel waarbij er een combinatie is van de bibliotheek en de mediatheek. De bibliotheek staat in de school, is een inschrijfsteviging voor de school, leerlingen

zijn ook klant van de bibliotheek en de logistiek is conform de bibliotheek bevoorrading.

EIS-M62 Het Bibliotheekpakket kan aangesloten worden op de Monitor Leesattitude van Kunst van het Lezen/Desan.

15 Dienstverlening operationele fase

Na de Acceptatie van de Transitie wordt het Bibliotheekstelsysteem in gebruik genomen en begint de operationele fase (of gebruiksfase). Gedurende de operationele fase zal Opdrachtnemer diensten moeten leveren voor het Beheer, Onderhoud en de Ondersteuning die er voor zorgen dat het Bibliotheekstelsysteem volgens de Specificaties blijft functioneren, nieuwe ontwikkelingen en verbeteringen worden opgenomen in het Bibliotheekstelsysteem en dat vragen en meldingen van storingen van Opdrachtgever in behandeling worden genomen.

15.1 Governance

- EIS-M63 Er vindt op regelmatige basis een georganiseerd strategisch overleg plaats met klanten op directieniveau.
- EIS-M64 Maandelijks vindt (tijdens de nazorg periode) op operationeel servicemanagement niveau overleg plaats, later naar behoefte.
- EIS-M65 Op een nader overeen te komen frequentie vindt overleg plaats op Tactisch niveau (Manager ICT en account manager).

15.2 Dienstverlening

- EIS-M66 Opdrachtnemer biedt groepsgewijze bijscholingsopleidingen voor technisch en functioneel beheerders, zodat zij up to date kennis hebben van het Bibliotheekpakket, en met het systeem kunnen werken en het kunnen beheren.
- EIS-M67 Opdrachtnemer biedt een Nederlandstalige Servicedesk waar geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever vragen kunnen stellen, incidenten kunnen melden en verzoeken kunnen indienen.

Wie geautoriseerd is om de Servicedesk van Opdrachtnemer te benaderen zal in de tijd kunnen veranderen. Initieel wordt gedacht aan de medewerkers van de eigen servicedesk van de bibliotheek (2), de functioneel beheerders (2) en de technisch beheerders (2).

De Servicedesk van Opdrachtnemer levert dus geen diensten aan de normale gebruikers van het Bibliotheekpakket of klanten.

- EIS-M68 De Servicedesk is binnen Kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar en heeft een Responstijd van maximaal 1 uur.
- WENS-B136 Meldingen, verzoeken en vragen, en de antwoorden/reacties worden vastgelegd in een geautomatiseerd systeem, waartoe de Servicedeskmedewerkers toegang hebben en kunnen zoeken naar soortgelijke meldingen/vragen en oplossingen.

- EIS-M69 Leverancier onderzoekt regelmatig incidenten en signaleert problemen en heeft problemen management ingericht.
- EIS-M70 Opdrachtnemer stelt een afgeschermd website beschikbaar met service- en ondersteuningspagina's voor klanten. Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot deze website.

In bijzondere gevallen kan het noodzakelijk zijn dat specifieke (on site) ondersteuning van Opdrachtnemer wordt gevraagd. Bijvoorbeeld bij aanpassingen aan de infrastructuur of gewijzigde processen.

- EIS-M71 Opdrachtnemer dient de door Opdrachtgever gevraagde ondersteuning beschikbaar te stellen indien een verzoek daartoe ten minste 10 werkdagen voor het moment waarop de ondersteuning gevraagd wordt, is ingediend.
- EIS-M72 In het geval van een calamiteit, dient de gevraagde (on site) ondersteuning direct door Opdrachtnemer te worden geboden.

Er is in ieder geval sprake van een calamiteit indien het bibliotheekstelsel in de centrale vestiging of meerdere vestigingen dusdanig verstoord is dat de dienstverlening naar de klanten stilvalt.

15.3 Wijzigingen ten gevolge van samenwerking

Naar verwachting zal de Bibliotheek Rotterdam gedurende de looptijd van de Overeenkomst een of meerdere samenwerkingen aangaan met andere Bibliotheken in de regio. Bij een samenwerking zal Opdrachtgever de mogelijkheid aanbieden aan een samenwerkingsbibliotheek om een door Opdrachtgever beheerd Bibliotheekstelsel af te nemen. Het gaat hierbij om een eigen instantie (kopie) van het Bibliotheekstelsel zoals dat door Opdrachtgever zelf wordt gebruikt op de infrastructuur van Opdrachtgever.

- EIS-M73 Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever een nieuwe instantie van het Bibliotheekpakket leveren op de infrastructuur van Opdrachtgever voor een bibliotheek waarmee een samenwerking bestaat.
- EIS-M74 De kosten voor vergelijkbare onderdelen voor een nieuwe instantie zullen niet hoger zijn dan die welke in de Overeenkomst zijn overeengekomen.

15.4 Releasemanagement

- EIS-M75 Opdrachtnemer levert jaarlijks een releaseplanning met een heldere omschrijving van nieuwe en verbeterde functionaliteiten per aangekondigde versie. Tussentijdse (extra) releases worden bij aankondiging voorzien van releasenotes.
- EIS-M76 Opdrachtgever is niet verplicht het release/versiebeleid te volgen.
- EIS-M77 Voorgaande releases worden minimaal 6 maanden ondersteund door Opdrachtnemer.

EIS-M78 De nieuwe releases en bugfixes zijn voorzien van voldoende instructie voor installatie door Opdrachtgever.

15.5 Gebruikersvereniging

- EIS-M79 Er is een Gebruikersvereniging voor het aangeboden Bibliotheekpakket. De Opdrachtgever heeft het recht om deel te nemen aan de Gebruikersvereniging.
- EIS-M80 De Gebruikersvereniging heeft invloed op het releasebeleid qua inhoud en roadmap.
- EIS-M81 Er is sprake van gewogen besluitvorming binnen de Gebruikersvereniging op basis van het aantal klanten.
- EIS-M82 De Gebruikersvereniging heeft een wijzigingsbudget beschikbaar voor verbetering van het Bibliotheekpakket, welk los staat van aanpassingen in het kader van wet- en regelgeving.

15.6 Documentatie

- EIS-M83 Van het Bibliotheekpakket is gedurende de looptijd van de overeenkomst actuele Nederlandstalige documentatie in digitale vorm beschikbaar voor:
- a. Bibliotheekmedewerkers;
 - b. Functioneel beheerders;
 - c. Technisch beheerders.
- EIS-M84 Er is een trefwoordenregister aanwezig in de digitaal beschikbare documentatie.
- EIS-M85 Er is een geactualiseerd overzicht van de afhankelijkheden tussen de verschillende modules en componenten waaruit het Bibliotheekpakket bestaat of gebruik maakt.
- EIS-M86 Er is volledige en gedetailleerde documentatie beschikbaar over de codering en betekenissen van velden voor de export van titel, thesauri en objectenbestand.
- EIS-M87 Het datamodel en codering van de database is volledig gedocumenteerd en wordt bij wijziging geactualiseerd en beschikbaar gesteld.

De transitie is een projectmatige activiteit en wordt in samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever voorbereid.

Opdrachtgever heeft er voor gekozen om de invoering van het nieuwe Bibliotheekstelsel als een 'big-bang' uit te voeren. Dit betekent dat het Bibliotheekstelsel compleet wordt opgebouwd, getest en opgeleverd naast het bestaande systeem. In een relatief korte periode, zodat de dienstverlening van de bibliotheek niet of zo kort mogelijk wordt onderbroken, bijvoorbeeld een 'lang weekend', zal dan het nieuwe Bibliotheekstelsel in productie worden genomen.

De Transitie wordt afgesloten nadat het Bibliotheekstelsel door Opdrachtgever is onderworpen aan Acceptatietesten in het kader van de Acceptatie van de Transitie. Na de Acceptatie van de Transitie volgt een nazorgperiode van 6 maanden gedurende welke geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de Specificatie alsnog door Opdrachtnemer kosteloos worden hersteld.

- EIS-M88 Opdrachtnemer is de hoofdaannemer van de Transitie en draagt daarmee eindverantwoordelijkheid voor het tijdig en volgens de Specificatie werkend en door Opdrachtnemer geaccepteerd opleveren van het Bibliotheekpakket.
- EIS-M89 Opdrachtnemer verzorgt en is verantwoordelijk voor de installatie van de software op de (centrale) hardware (servers).
- EIS-M90 Opdrachtnemer verzorgt en is verantwoordelijk voor de configuratie en parametrisering van het Bibliotheekstelsel en voor het verkrijgen van de voor de configuratie en parametrisering noodzakelijke informatie van Opdrachtgever.
- EIS-M91 De communicatie tijdens de Transitie vindt plaats in de Nederlandse taal.
- EIS-M92 Bijeenkomsten tijdens de Transitie vinden plaats in Rotterdam.
- EIS-M93 Opdrachtnemer overlegt een plan van aanpak waarin de uitvoering van de onderdelen levering, conversie, implementatie en migratie in detail worden gepland.
- EIS-M94 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Ontwerp, de Inrichting, het Testen en het Opleveren van het Bibliotheekstelsel.
- EIS-M95 Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken voor het verkrijgen van de informatie die nodig is om het Bibliotheekstelsel in te richten volgens de Specificaties en met Opdrachtgever de (configuratie) opties vast te stellen.

- EIS-M96 Ten minste de volgende onderdelen worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voorgelegd ter goedkeuring:
- a. Plan van aanpak met planning van de Transitie;
 - b. Ontwerp van het Bibliotheekstelsysteem (parametrisering/configuratie);
 - c. Documentatie van het opgeleverde Bibliotheekstelsysteem.
 - d. Testplan en Testrapport;
 - e. Opleidingsplan.
- EIS-M97 Met de Inrichting zal slechts worden begonnen nadat het Ontwerp en het Plan van aanpak voor de Transitie door Opdrachtgever is goedgekeurd.
- EIS-M98 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever gedurende de gehele Transitie voorzien van actuele informatie over de geplande werkzaamheden, de voortgang van de Transitie en eventuele aanpassingen in de planning.

16.1 Opleiding en training

Gedurende de transitie dienen de verschillende gebruikers en beheerder van het Bibliotheekstelsysteem te worden opgeleid en (on site) getraind in hun taken. Voor wat betreft de gewone gebruikers van het systeem (medewerkers) geldt het train-de-trainer principe: een beperkt aantal key-users ontvangt een training waarna deze key-users de overige gebruikers zullen trainen en ondersteunen in het gebruik.

- EIS-M99 Opdrachtnemer verzorgt tijdens de Transitie opleidingen en trainingen voor de volgende doelgroepen:
- a. Key users (15);
 - b. Functioneel beheerders (2);
 - c. Technisch beheerders (2);

Het doel van de opleidingen en trainingen is dat de verschillende doelgroepen aan het einde van de transitie hun taken zelfstandig kunnen vervullen. Of dit doel bereikt is, is onderdeel van de Acceptatie van de Transitie.

- EIS-M100 Opdrachtnemer dient een Opleidingsplan op te stellen waarin per doelgroep de opleidingen en trainingen worden beschreven.

16.2 Migratie en Conversie

Onderdeel van de Transitie is het migreren (overzetten) van de in de bestaande systemen aanwezige gegevens naar het nieuwe Bibliotheekstelsysteem. Het gaat daarbij zowel om statische (titels, objecten, leners) als dynamische (uitleningen, innames, reserveringen, financiële transacties) gegevens.

Bij het migreren kan het noodzakelijk zijn om gegevens te converteren (te wijzigen). De migratie inclusief conversie vindt plaats onder de eindverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op verzoek van Opdrachtnemer beschikbaar stellen van de in de bestaande systemen aanwezige gegevens.

EIS-M101 Opdrachtnemer neemt eindverantwoording voor de migratie van gegevens vanuit het bestaande bibliotheekstelsel naar het te leveren Bibliotheekstelsel.

EIS-M102 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en verzorgt de conversie van gegevens uit het bestaande bibliotheekstelsel

Het bestaande bibliotheekstelsel bestaat uit de producten Sisis Sunrise van OCLC en Bicat Wise van HKA.

16.3 Test en acceptatie

Als onderdeel van de Acceptatie van het Bibliotheekstelsel, zal het Bibliotheekstelsel door Opdrachtgever worden onderworpen aan de volgende Acceptatietesten

1. Technische Acceptatietest (TAT);
2. Functionele Acceptatietest (FAT);
3. Gebruikers Acceptatietest (GAT) (na volledige testmigratie);
4. Acceptatie van de Transitie.

Voordat Opdrachtgever aanvangt met de verschillende Acceptatietesten, dient het Bibliotheekstelsel door Opdrachtnemer met succes te zijn onderworpen aan een Systeemtest. Een verslag daarvan moet door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden overhandigd.

De TAT, FAT en GAT vinden plaats voordat de definitieve migratie van de gegevens is uitgevoerd en worden dus met testdata uitgevoerd.

Nadat de Definitieve migratie is uitgevoerd en getest door Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever een laatste test op het Bibliotheekstelsel uitvoeren ten behoeve van de Acceptatie van de Transitie.

Na ondertekening van de overeenkomst worden de termijnen voor het testen en accepteren in gezamenlijk overleg vastgelegd in het definitieve Plan van Aanpak en het Testplan.

EIS-M103 Opdrachtnemer bouwt samen met de klant de testset ten behoeve van de Functionele- en Gebruikersacceptatietest. met de specificaties van de verwachte invoer en uitvoer.

EIS-M104 Als onderdeel van de TAT levert de Opdrachtnemer een testset voor een high-volume-test t.b.v. het testen van de responsetijden en de verwerkingscapaciteit van de inname/uitleenapparaten.

Het testen van het Bibliotheeksysteem ten behoeve van de Acceptatie van de Transitie zal door Opdrachtgever worden gedaan.

Na de Acceptatie van de Transitie zal de overgang van het bestaande systeem naar het nieuwe Bibliotheeksysteem plaatsvinden. Deze overgang zal in ieder geval buiten de Kantooruren plaatsvinden en vermoedelijk in een weekend.

EIS-M105 Voordat Opdrachtgever een Acceptatietest gaat uitvoeren, dient het Bibliotheeksysteem succesvol een door Opdrachtnemer uitgevoerde Systeemtest te hebben doorlopen. Deze test strekt er toe dat Opdrachtnemer vaststelt dat het Bibliotheeksysteem volgens de Specificatie werkt, zowel op onderdelen als in zijn geheel.

EIS-M106 Opdrachtgever toont door middel van de systeemtestrapportage aan dat de geëiste koppelingen functioneren.

EIS-M107 Partijen zullen in onderling overleg procedures vaststellen ten aanzien van de werkwijze met betrekking tot het uitvoeren van een systeemtest.

De Acceptatie van de Transitie omvat de Acceptatie van het volledige Bibliotheeksysteem en kan dus pas plaatsvinden als het volledige systeem is opgeleverd. Voor de Acceptatie van de Transitie zal in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een definitief plan worden gemaakt.

EIS-M108 Het Bibliotheeksysteem wordt door Opdrachtgever onderworpen aan een door Opdrachtgever opgestelde Technische en Functionele acceptatietest, die er toe strekt dat Opdrachtgever vaststelt dat het Bibliotheekpakket volgens de Specificatie werkt, zowel op onderdelen als in zijn geheel.

EIS-M109 Acceptatie vindt niet eerder plaats dan nadat

- a. Opdrachtnemer middels een gedetailleerd verslag van de Systeemtest heeft aangetoond dat het systeem volgens de Specificatie werkt;
- b. Opdrachtgever middels het met goed resultaat doorlopen van de Technische Acceptatietest en de Functionele Acceptatietest heeft vastgesteld dat het Bibliotheeksysteem volgens de Specificatie werkt.

16.3.1 Besturing en organisatie Transitie

Voor het gecontroleerd uitvoeren van de activiteiten tijdens de Transitie binnen de grenzen van tijd, geld en kwaliteit is een projectorganisatie onontbeerlijk. De kwaliteit van de projectinrichting is van grote invloed op de kwaliteit van het eindresultaat.

EIS-M110 Voor het realiseren van het Bibliotheekstelsysteem dient Opdrachtnemer een project te starten en een projectleider aan te wijzen die verantwoordelijk is voor de realisatie van het Bibliotheekstelsysteem.

EIS-M111 U dient een bewezen projectmanagement methodiek te gebruiken, waarbij de sturing op tijd, geld en kwaliteit is geborgd en een risicolog wordt bijgehouden.

Aangezien het nieuwe Bibliotheekstelsysteem naast het bestaande wordt opgebouwd, ligt de verantwoordelijkheid voor het realiseren van het nieuwe Bibliotheekstelsysteem bij Opdrachtnemer. Wel zal Opdrachtgever voorzien in de (redelijkerwijs te verwachten) randvoorwaarden waardoor Opdrachtnemer de noodzakelijke werkzaamheden kan verrichten.

Gedurende de Transitie zijn de volgende reguliere overleggen voorzien:

- Elke drie weken een stuurgroepoverleg op de locatie van Opdrachtgever in Rotterdam. Daarbij wordt in ieder geval gerapporteerd over de voortgang in relatie tot de planning en eventuele problemen/afwijkingen.
- Elke week een voortgangsoverleg tussen de projectleiders van Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de voortgang, afwijkingen en risico's. Dit overleg kan eventueel telefonisch worden gehouden of op locatie van Opdrachtgever. Dit overleg vindt plaats aan de hand van een schriftelijke voortgangsrapportage (via email).

EIS-M112 Gedurende het project wordt door Opdrachtnemer gestuurd op tijd, geld en kwaliteit. Onderdeel daarvan is het vastleggen en bijhouden van een planning met mijlpalen en op te leveren producten en een risicolijst.

16.4 Nazorg

EIS-M113 Na de Acceptatie van de Transitie van het Bibliotheekstelsysteem volgt een Periode van Nazorg van 6 maanden. Gedurende deze Periode van Nazorg zal Opdrachtnemer eventueel gesignaleerde afwijkingen ten opzichte van de Specificatie kosteloos herstellen;

16.5 Beheer en onderhoud

EIS-M114 Leverancier onderhoudt, na de Acceptatie van de Transitie, het Bibliotheekstelsysteem gedurende de periode van het contract tegen het in de Prijsopgave overeengekomen prijzen. Het onderhoud omvat o.a. het oplossen van fouten en de levering van updates, patches en nieuwe releases.

17 Vragen

17.1 Versie en releasebeleid

- VRAAG-1. Beschrijf het versie en releasebeleid waarbij tenminste de volgende onderwerpen worden behandeld:
- a. De roadmap voor de komende 4 jaren inclusief motivatie van de keuzes.
 - b. De aansluiting van de roadmap en releaseplanning op de relevante externe ontwikkelingen als NBC+, DCS/Marketingdatabase van Probiblio, Plankklaar koppelen, WaaS en Datawarehouse van Bibliotheek.nl, Enterprise Servicebus.
 - c. De werking en de rol van de Gebruikersvereniging (indien aanwezig).
 - d. De wijze waarop de roadmap en releaseplanning wordt vastgesteld waarbij de mate van invloed van verschillende betrokkenen wordt aangegeven.
 - e. Ontwikkeling van een geïntegreerd / gecombineerd Bibliotheekpakket met functionaliteit voor de Bibliotheek op School.
 - f. De wijze waarop relevante ontwikkelingen in de techniek in de applicatie worden verwerkt.
 - g. De wijze waarop releases worden aangekondigd en uitgerold inclusief de (on) mogelijkheid om (tijdelijk) met een oudere release te blijven werken.
 - h. De wijze waarop wordt gewaarborgd dat de koppelingen met andere systemen van Opdrachtgever bij nieuwe releases blijven werken.
 - i. In welke mate en op welke wijze het in de toekomst mogelijk is om modules binnen het systeem te vervangen door een externe (bijv. landelijke) module.

17.2 Ontwerp

- VRAAG-2. Beschrijf het (technisch) ontwerp van het Bibliotheeksysteem zoals u dat aanbiedt. Besteedt daarbij aandacht aan de volgende aspecten:
- a. Geef een beschrijving van de noodzakelijke hardware en de deployment van de verschillende onderdelen van het Bibliotheekpakket (modules/processen) over deze infrastructuur en beschrijf de mogelijkheden van virtualisatie.
 - b. Maak aannemelijk dat het ontwerp voldoet aan de gevraagde Specificatie voor wat betreft beschikbaarheid en performance.
 - c. Geef aan in welke mate het Bibliotheeksysteem gebruik

- maakt van de standaard infrastructuur van Opdrachtgever;
- d. Geef aan hoe de gevraagde koppelingen worden gerealiseerd.
 - e. Geef aan waar en hoe er binnen het ontwerp mogelijkheden zijn om de prestaties (response, capaciteit, beschikbaarheid) te verbeteren en of er binnen het Bibliotheekpakket tools zijn om een hoge beschikbaarheid te realiseren.
 - f. Indien een investering voor hardware/software noodzakelijk wordt geacht, geef dan een duidelijke omschrijving en onderbouw de noodzaak.

17.3 Plan van Aanpak Transitie

- VRAAG-3. Geef in een concept Plan van Aanpak aan hoe u de Transitie vorm zult geven. Maak daarbij duidelijk hoe u aan de in dit hoofdstuk geformuleerde eisen en wensen zult voldoen. Beschrijf in ieder geval:
- a. De risico's die u ziet tijdens de Transitie en de maatregelen die u zult nemen.
 - b. Uw projectorganisatie en projectteam. Geef daarbij ten minste de volgende zaken aan:
 - i. de hiërarchische lijn en escalatielijlijn;
 - ii. welke disciplines er in het projectteam op welk moment vertegenwoordigd zijn;
 - iii. langs welke lijnen de afstemming en communicatie plaats vindt.
 - c. Planning met de volgende mijlpalen:
 - i. goedkeuring ontwerp (afrondding ontwerpfasen);
 - ii. terugkoppelmomenten naar Opdrachtgever en gebruikers;
 - iii. (acceptatie)testen;
 - iv. (deel)oplevering(en);
 - v. nazorg.
 - d. Op hoofdlijnen welke documenten u zult opleveren en wat de inhoud daarvan is.
 - e. Op hoofdlijnen de opleidingen en trainingen die u gaat leveren.
 - f. Of en op welke momenten delen van het Bibliotheekstelsel beschikbaar zijn voor deelacceptaties in het kader van de Acceptatie van de Transitie.