

Bijlage 01 Programma van Eisen en Wensen

Behorende bij aanbesteding “e-depotvoorziening” van Het Streekarchief Midden-Holland

Hieronder treft u een opsomming van eisen, wensen en open vragen. Hierbij geldt:

- Een eis start in de tabel met een “E”. Een eis dient u te lezen als een zogenaamd “knock-out criterium”. Indien u niet voldoet aan de eis wordt uw Inschrijving ter zijde gelegd. Met het uitbrengen van uw Inschrijving verklaart u onvoorwaardelijk te kunnen voldoen aan alle gestelde eisen.
- Een wens start in de tabel met een letter “W”. Een wens is een gunningscriterium. De punten worden gebruikt om te bepalen welke Inschrijver de Opdracht krijgt gegund. Een wens beantwoordt u enkel met “Ja” of “Nee”. Er is geen toelichting toegestaan.
- Een open vraag start in de tabel met een letter “O”. Een vraag is ook een gunningscriterium, maar heeft een open karakter. De antwoorden op de open vragen worden beoordeeld aan de hand van een beoordelingskader. Dat houdt in dat naarmate u meer tegemoet kunt komen aan de gestelde vraag, u meer punten krijgt toebedeeld. Het kader vindt u terug in paragraaf 4.3 van het Aanbestedingsdocument.
- Het overzicht van de maximaal te behalen aantal punten is opgenomen op pagina 11.

Nr	1. Algemeen
	Algemeen
Nr	Eisen met betrekking tot de algehele scope
E1.01	De aangeboden Oplossing (dat wil zeggen: alle met ‘ja’ beantwoorde eisen en wensen en uw antwoorden op de open vragen) is direct leverbaar zonder maatwerk en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen zijn gedekt in het prijsjabloon. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding wordt ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.
E1.02	Alle functionaliteiten zijn toonbaar tijdens de Demo met uitzondering van de externe koppelingen.
	Eisen met betrekking tot standaarden
E1.03	Opdrachtnemer, en eventuele partners, dienen te voldoen aan de geldende Europese en Nederlandse wet- en regelgeving.
E1.04	De Opdrachtnemer dient gecertificeerd te zijn volgens NEN-EN-ISO 9001: 2015, dan wel kan het werk uitvoeren op grond van een kwaliteitsplan op het niveau van de NEN-EN-ISO 9001:2015- of daarmee gelijkwaardig.
E1.05	De Oplossing past de volgende standaarden toe en/of moet door de Opdrachtgever zelf ingericht kunnen worden om te voldoen aan de NEN/ISO standaarden zonder extra training, kosten of uitbreidingen · ISO 14721:2012 (OAIS-referentiemodel), · NEN-ISO 15489-1 · MDTO · De toegankelijkheidsnorm Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1 of nieuwer. U dient dit aan te tonen, a. door middel van een extern toetsingsrapport. Eventuele aanpassingen naar aanleiding van het externe toetsingsrapport worden binnen de Opdracht uitgevoerd. Zodat het toetsingsrapport kan worden toegevoegd aan de toegankelijkheidsverklaring. · De vigerende (uitwisselings-)standaarden teneinde interoperabiliteit te ondersteunen.
	Audit

E1.06	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan periodieke (externe) audits gericht op het ontvangen, opnemen, beheren en beschikbaar stellen van de digitale informatieobjecten. Het gaat om audits, waarin minimaal strategie, beleid, procedures, processen en technische omgeving beoordeeld moeten worden op onder andere de ontvankelijkheid voor technologische ontwikkelingen en de invoering daarvan en het voldoen aan veranderende eisen.
Architectuur en Techniek	
E2.01	De Oplossing dient als een cloudoplossing (Software as a Service) aangeboden te worden.
E2.02	De Oplossing heeft een uptime van minimaal 99,5%.
E2.03	De Oplossing heeft een schaalbare opslaginfrastructuur die rekening houdt met digitale duurzaamheid en een voortdurende volumetoename.
E2.04	Grote bulkactiviteiten in een bepaalde functie hebben geen invloed op de performance van de andere functies.
E2.05	De Oplossing is webgebaseerd en kan benaderd en volledig gebruikt worden via alle courante webbrowsers, zoals Microsoft Edge (versie 75 en hoger), Google Chrome (versie 75 en hoger) en Apple Safari (versie 10 en hoger) en Mozilla Firefox (versie 68 en hoger) en overige browsers zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).
E2.06	De Oplossing maakt gebruik van pagina's die <i>responsive</i> zijn naar gelang de grootte van het beeldscherm (het apparaat) van de gebruiker, denk hierbij aan een smartphone of tablet.
E.207	Er wordt een productie- en een schaduwomgeving geleverd, waarvan de schaduwomgeving kan dienen als test-, een acceptatie- en cursusomgeving. De schaduwomgeving dient dezelfde functionaliteiten te hebben als de productieomgeving.
E2.08	In de Oplossing is het mogelijk om bij de inrichting via autorisaties onderscheid te maken tussen verschillende collecties van verschillende archiefvormers.
E2.09	De Oplossing biedt meerfactor-authenticatie.
E2.10	Authenticatie verloopt via de Active Directory (AD) van de Opdrachtgever. De interface hiervoor is standaard aanwezig. (Indien u hiervoor een extra functionaliteit/voorziening aanbiedt, kunt u dit opnemen in het prijzenblad onder paragraaf "optioneel").
E2.11	Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot de voor desbetreffende gebruiker geautoriseerde onderdelen van de Oplossing, gebaseerd op de rol(len) die aan de gebruiker is/zijn toegekend en waaraan de rechten zijn gekoppeld.
O01	Beschrijf de minimale vereisten die aan de kant van de Opdrachtgever nodig zijn voor installatie van de Oplossing. Beschrijf alle benodigde componenten en de aanbevolen specificaties die nodig zijn voor het volledig kunnen functioneren van de Oplossing. Denk hierbij aan de benodigde licenties (ook evt. van derden), etc. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 5, exclusief eventuele schermafdrucken.
O02	Beschrijf hoe alle onderdelen van het OAIS-model geïntegreerd zijn in de Oplossing en hoe deze met elkaar werken. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 3, exclusief eventuele schermafdrucken.
Informatiebeveiliging en Privacy	
E3.01	De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Opdrachtgever met de Oplossing kan voldoen aan de (U)AVG en de "Baseline Informatiebeveiliging Overheid" (BIO). Voor de BIO geldt deze vereiste tot en met basisbeveiligingsniveau 2 (BBN2).

E3.02	De Opdrachtnemer en eventuele partners dienen te zijn gecertificeerd in NEN-ISO 27001 voor informatiebeveiliging of vergelijkbaar.
E3.03	De Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een TPM-verklaring van een onafhankelijke partij waaruit een adequate toepassing van beveiligingsmaatregelen blijkt, bijvoorbeeld ISAE3402 type II of SOC 2.
E3.04	De Opdrachtnemer en eventuele partners dienen te zijn gecertificeerd in NEN-ISO 27017 (cloudbeveiliging) of vergelijkbaar.
E3.05	De Opdrachtnemer en eventuele partners dienen te zijn gecertificeerd in NEN-ISO 27018 (Privacy en gegevensbescherming in de cloud) of vergelijkbaar.
E3.06	Data is ten alle tijden binnen de Europese Economische Ruimte opgeslagen, dit geldt ook voor back-up en continuïteitskopieën.
E3.07	Data die opgeslagen wordt door partijen met een moederbedrijf buiten de EER, wordt 'at rest' versleuteld.
E3.08	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment werd uitgevoerd: 1) Raadplegen, 2) Creëren/ toevoegen, 3) Wijzigen/ Verwijderen, 4) Archiveren/ Vernietigen van (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, zowel door gebruikers als door een extern systeem via een API of koppelvlak. Deze audittrail/logfiles kunnen door een daarvoor geautoriseerde gebruiker geraadpleegd worden.
O03	Beschrijf op welke wijze de audittrail/logging in de Oplossing is geregeld en hoe de historie wordt vastgelegd. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2, exclusief eventuele schermafdrucken.
Functionaliteit	
Ingest	
E4.01	Er is een ingestworkflow in de Oplossing ingericht die tenminste de in het OAIS genoemde stappen doorloopt. Daarbij omvat Quality Assurance in ieder geval controles voor integriteit, controles op malware en corrupte files, volledigheid, integriteit (checksum en "PRONOM-id") validiteit van metagegevens en validiteit van het bestandsformaat. De checksum wordt opgeslagen als intern metadataveld.
E4.02	De ingestworkflow kan worden aangepast door de Opdrachtgever, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E4.03	Er is een aparte opslag voor aangeleverde informatieobjecten voor ingest (quarantaine-omgeving).
E4.04	Indien er fouten/afwijkingen worden aangetroffen gedurende de ingest, krijgt de beheerder hiervan een notificatie.
E4.05	Ingest is mogelijk vanuit meerdere bronnen/systemen/omgevingen. Dit kan handmatig via sFTP, upload of portable harddrive (niet limitatief) of geautomatiseerd op basis van een koppeling met de aanleverende applicatie.
E4.06	Ingest is mogelijk van zowel afzonderlijke digitale bestanden (dossier/bestand) als in bulk.
E4.07	Ingest is mogelijk van minimaal alle bestandsformaten die vermeld staan in het PRONOM register.
E4.08	Gedrag van documenten (indien aanwezig) wordt meegenomen bij ingest; character reading/hyperlinks/macro's/formules/audiovisueel.
E4.09	Het is na ingest mogelijk metadata toe te voegen en te bewerken, zowel van afzonderlijke digitale bestanden als in bulk.
E4.10	De applicatie hanteert Unicode voor de codering van grafische tekens en symbolen en is daardoor in staat onder meer om te gaan met diakrieten.

E4.11	De oplossing biedt de mogelijkheid om een SIP in sidecarstructuur met metadata in MDTO te ingesten en te valideren. Een conversie naar een Oplossing-specifiek SIP-formaat mag hieraan voorafgaan.
W01	In de Oplossing is mogelijk om waarschuwingen te negeren, afhankelijk van de waarschuwing, en de ingest af te ronden.
O04	Beschrijf hoe in de Oplossing een ingest verloopt. Beschrijf bij elke handeling of deze door de Opdrachtgever zelfstandig wordt uitgevoerd of dat de Opdrachtnemer handelingen moeten verrichten. Indien de Opdrachtnemer handelingen verricht dienen deze te zijn opgenomen in het prijzenblad en toegelicht te worden in de bijgesloten specificatie. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2, exclusief eventuele schermafdrucken.
Toegang	
E4.12	De Oplossing biedt gescheiden toegangen/autorisaties voor afzonderlijke doelgroepen (zoals archiefvormers, beheerders en publiek).
E4.13	De publieke toegang tot de Oplossing is indexeerbaar door webspiders/web crawlers, zoals bijvoorbeeld Google en Bing.
E4.14	Elke gebruiker kan openbare informatieobjecten en bijbehorende metadata over een informatieobject met behulp van de <i>persistent identifier</i> (PID) via een beveiligde internetverbinding raadplegen.
E4.15	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een digitaal informatieobject in een van het origineel afwijkend en open formaat aan te bieden, als het zo sneller en geschikter is voor representatie of afdrukmogelijkheden. Ook het oorspronkelijke formaat moet te raadplegen zijn.
E4.16	Informatieobjecten waarvoor geen online viewer beschikbaar is, zijn via een downloadlink beschikbaar.
E4.17	Contentmetadata van bestanden die een gebruiker niet mag inzien, moeten wel in het zoekresultaat kunnen worden getoond. Het moet duidelijk zijn dat er een beschikbaarheidsbeperking op zit.
E4.18	Van informatie-objecten die in openbaarheid zijn beperkt, zijn de metadata zo te configureren dat die niet kunnen worden geraadpleegd door ongeautoriseerde gebruikers.
E4.19	Het webportaal is in de Nederlandse taal.
E4.20	In de Oplossing zijn de meest gangbare bestandsformaten (PDF, WORD, JPG) via een embedded viewer te raadplegen.

O05	Hoe zorgt u ervoor dat de gebruiker snel vindt wat hij/zij zoekt? Opdrachtgever wil via een webportal/-service binnen de Oplossing minimaal over de volgende raadpleegfunctionaliteit (voor informatieobjecten en metadata) kunnen beschikken. · Fulltext retrieval · Viewer voor de weergave informatieobjecten. Beschrijf welke functionaliteit uw portal biedt en benoem welke tools hiervoor evt. worden ingezet. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: · Zoeken op exacte zinnen / booleaans / truncatie / jokertekens - fuzzy search, - is het mogelijk om een zoekvraag op te slaan? - hie kunnen de zoekresultaten worden verfijnd? · Zoeken op de kaart - Zoeken op combinaties van velden · Vanuit het zoekresultaat door kunnen klikken naar een hoger of lager aggregatieniveau · Resultaten sorteren en filteren: waarbij de wens is dat de kolommen in het zoekresultaat door de gebruiker zelf zijn samen te stellen op basis van metadata · Download- en printfunctionaliteit. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 5, exclusief afbeeldingen.
O06	Benoem welke bestandsformaten in de applicatie en/of in het webportal <i>embedded</i> viewer te raadplegen zijn. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 1, exclusief afbeeldingen.
O07	Het is onze wens dat bezoekers van onze website met één zoekvraag in één scherm de zoekresultaten gepresenteerd krijgen uit de fysieke archieven (toegankelijk via het Archiefbeheersysteem Scope) en digitale archieven (toegankelijk via het zoekportaal van de e-depotvoorziening). Beschrijf hoe vanuit het gebruikersperspectief (de bezoeker van de website) gezocht kan worden in zowel de Oplossing als in het archiefbeheersysteem (bijv. Memorix Major; Atlantis, Scope of MaisFlexis). Verwijs hierbij naar bestaande(koppel-)functionaliteit van de Oplossing en/of de nog te ontwikkelen functionaliteiten en geef aan wanneer die naar verwachting worden gerealiseerd. Geef aan wat de bedrijfsvisie is op het kunnen zoeken naar en het beheren van informatieobjecten in de Oplossing in interactie met een archiefbeheersysteem.
O08	Beschrijf de mogelijkheden voor de Opdrachtgever om zelf, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de metadata kan selecteren en indexeren, zodat zelf (zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer) ingericht kan worden op welke metadata een bezoeker van het e-depot kan zoeken, sorteren en filteren. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2, exclusief afbeeldingen.
E4.22	De schermen van de publiekstoegang beschikken over een helpfunctionaliteit voor de bezoeker, geschreven op taalniveau B1 met ten minste: - instructies voor het gebruik van het portaal, - uitleg van de schermen binnen het portaal, - legenda van de gebruikte iconen.
W02	De tekst op de helpschermen van de publiekstoegang kan door Opdrachtgever zelf beheerd worden.
E4.23	De zoekfunctionaliteit van de Oplossing doorzoekt fulltext alle metadata en bestandsinhoud van alle digitale informatieobjecten.

E4.24	Het is mogelijk om het zoekresultaat te filteren (op metadata) en te sorteren (op kolommen).
E4.25	Elke gebruiker kan openbare informatieobjecten en de bijbehorende metadata periodiek ophalen via koppelvlakken/API's op basis van open uitwisselingsstandaarden, zoals OAI-PMH (Open Archive Initiative – Protocol for Metadata Harvesting), ResourceSync (Open Archives Initiative - ResourceSync Framework Specification), JSON (JavaScript Object Notation) en SPARQL. De koppelvlakken/API's zijn zonder registratie toegankelijk voor eenieder om de openbare informatieobjecten en metagegevens als open data te hergebruiken. Door middel van de API zijn live queries mogelijk.
Rapportage	
E4.26	Opdrachtgever kan zelf, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, managementrapportages en -gegevens genereren en exporteren naar tenminste .XLSX, .CSV.
E.4.27	De Oplossing biedt minimaal rapportagefunctionaliteit voor het maken van rapportages over: 1. Kwantitatieve informatie: (de groei van) het aantal opgenomen informatieobjecten, overzichten van objecten die zijn opgenomen per periode/archiefvormer/aggregatieniveau/bestandsformaat, etc; 2. Informatie betreffende het gebruik: aantal raadplegingen, welke bestanden worden het meest geraadpleegd, vanuit welke toegang/interface.
O09	Beschrijf welke rapportages gegenereerd kunnen worden en hoe de Opdrachtgever dit zelf kan inrichten. Benoem welke rapportages de Opdrachtgever zelf kan uitvoeren. Geef daarbij ook aan welke mogelijkheden er zijn om de database te bevragen. Beschrijf hoe de rapportages getoond worden, bijvoorbeeld in een interface binnen de applicatie of als exporteerbare PDF rapportages. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 3 exclusief afbeeldingen.
Autorisatie	
E4.28	Autorisaties binnen de Oplossing moet op basis van rollen/groepen ingericht kunnen worden.
E4.29	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer. De functioneel beheerder kan nieuwe gebruikers, autorisaties toevoegen en vertrekkende gebruikers blokkeren.
Administration / Beheer	
E4.30	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledige gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheertaken.
E4.31	Voor beheertaken is een alleen voor de beheerder toegankelijke webomgeving beschikbaar: het beheerdashboard.
E4.32	Via het beheerdashboard ontvangt de beheerder systeemnotificaties.
O10	Beschrijf welke systeemnotificaties getoond worden en bij welke activiteit. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2 exclusief afbeeldingen.
E4.33	Via het beheerdashboard kan de beheerder instellen in welk geval er ook via andere kanalen (bijv e-mail of sms) notificaties worden verstuurd.
E4.34	De beheerder kan alle (zowel openbare als niet-openbare) in de Oplossing opgenomen informatieobjecten en bijhorende metagegevens doorzoeken, raadplegen en downloaden.
E4.35	De beheerder moet zelfstandig, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, een export uit de Oplossing kunnen maken op alle archiefniveaus (bijv. Archief, serie, dossier, record).

O11	Beschrijf hoe het maken van een export uit uw Oplossing in zijn werk gaat en hoe een export eruit komt te zien. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2 exclusief afbeeldingen.
E4.36	Alle beheer-activiteiten (zowel automatisch als door beheerder uitgevoerd) worden geregistreerd in een logfile.
E4.37	De logfile is te raadplegen via het beheer-dashboard.
E4.38	Het is mogelijk metadata te wijzigen of toe te voegen. Dit kan uitsluitend worden uitgevoerd door een beheerder. Van wijzigingen of toevoegingen wordt gelogd wanneer en door wie deze zijn uitgevoerd. De oude waarde van gewijzigde metadata blijft bewaard, maar wordt aangemerkt als "vervallen" of als inactief aangemerkt. Dit is mogelijk per document/selectie/bulk. Het is niet mogelijk metadata (velden-element) te verwijderen.
E4.39	De Oplossing kan een <i>persistent identifier</i> (PID) aanmaken. Dit is een unieke, permanente digitale link als virtuele vindplaats van een digitaal object.
E4.40	Indien een in de Oplossing op te nemen digitaal object al een persistent identifier heeft, kan deze worden opgenomen als virtuele vindplaats van het betreffende digitale object.
Preserveren	
E4.41	De Oplossing biedt preserveringsfunctionaliteiten en borgt de authenticiteit/betrouwbaarheid/integriteit/raadpleegbaarheid van bestanden en metadata.
E4.42	Het originele digitale object wordt altijd bewaard naast het digitale object in een duurzaam bestandsformaat. Dit wordt vastgelegd in de metadata en gezamenlijk vormen zij het informatieobject.
E4.43	De Oplossing constateert automatisch de bestanden waarvan de checksum niet meer gelijk is aan de geïngeste versie en repareert deze automatisch.
E4.44	De Oplossing geeft op basis van het PRONOM register, of vergelijkbaar alternatief, automatisch een notificatie aan de beheerder als een bestandstype verouderd dreigt te raken.
W03	De beheerder kan de actie starten om aanwezige informatieobjecten inclusief metadata van één type te converteren. Het nieuwe bestand wordt opgeslagen naast het oude bestand. Van deze handeling kan de beheerder een rapportage maken.
Vernietigen	
E4.45	Het is mogelijk om informatieobjecten en metadata in onderlinge samenhang op een rechtmatige en onherroepelijke manier te vernietigen (o.a. in het geval van noodvernietiging). Na de vernietiging mogen de informatieobjecten inclusief metadata niet meer in de Oplossing voorkomen.
5. Integratie	
E5.01	Informatie-uitwisseling met de Oplossing vindt uitsluitend plaats via passende beveiligde verbindingen en volgens de actuele standaarden, waaronder minimaal sFTP en https.
6. Implementatie	
E6.01	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van de Oplossing. Implementatie betreft de installatie (het werkend en gedocumenteerd opleveren van de aangeboden diensten) en het trainen van ongeveer 2 medewerkers. Deze medewerkers worden voorzien van alle benodigde Nederlands- en/of Engelstalige documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het functioneel beheer volledig zelfstandig door de Opdrachtgever kan plaatsvinden.

E6.02	De opdrachtnemer stelt een implementatieplan op. Het implementatieplan bevat alle relevante mijlpalen en resultaten, wat er precies wanneer en van wie verwacht wordt (zowel van de opdrachtnemer als opdrachtgever) en de wijze van acceptatie. Geef ook duidelijk aan wat u van de Opdrachtgever verwacht (personele inzet, randvoorwaarden, afstemming over de integratie in de bestaande infrastructuur (o.a. firewall-instellingen, etc.). Geef, indien van toepassing, een indicatie van de benodigde inzet vanuit de Opdrachtgever. Uw beschrijving dient aan te sluiten bij de post die u offereert in het prijzenblad.
O12	Voeg uw implementatieplan toe als bijlage bij uw inschrijving. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 5, exclusief eventuele schermafdrucken.
O13	Beschrijf hoe de functioneel beheerders van de Opdrachtgever opgeleid worden door de Opdrachtnemer.
	1. Beschrijf de duur (aantal dagen of sessies);
	2. Beschrijf de inhoud van de training;
	3. Beschrijf het maximum aantal deelnemers per training;
	4. Geef aan of trainingen bij de Opdrachtgever op locatie en/of online plaatsvinden en onder welke voorwaarden;
	5. Beschrijf de trainingsmogelijkheden na implementatie (denk aan terugkomsessies);
	6. Beschrijf de trainingsmogelijkheden voor nieuwe medewerkers.
	Uw beschrijving dient aan te sluiten bij de post die u offereert in het prijzenblad.
	Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2, exclusief eventuele schermafdrucken.
	7. Beheer
	7.1 Functioneel beheer
E7.01	Functionele beheertaken zoals ingests, exports, autorisatiebeheer, mutaties van gegevens en gebruikers, etc. kunnen door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd worden.
O14	Benoem welke functionele beheertaken de Opdrachtgever zelf uit kan voeren, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer. Benoem de beheertaken waarbij de Opdrachtnemer handelingen moet verrichten en welke handelingen dit zijn. Indien er kosten verbonden zijn aan het uitvoeren van deze handelingen dienen deze te zijn opgenomen in het prijzenblad en toegelicht te zijn in de bijgevoegde specificatie.
W04	Opdrachtgever heeft toegang tot online beheerdocumentatie en trainingsmateriaal in het Nederlands.
	7.2 Service Management
E7.02	De Opdrachtnemer verzorgt een helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De Opdrachtnemer biedt een online meldingsportaal. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, het indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk is bereikbaar op werkdagen gedurende kantooruren. Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
O15	Opdrachtgever heeft een grote voorkeur om het eerstelijns contact in de Nederlandse taal te onderhouden met de Opdrachtnemer. Beschrijf hoe de Opdrachtgever de eerstelijns helpdesk en accountmanagement in het Nederlands aanbiedt.
E7.03	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten m.b.t. de Oplossing volgens een procedure zoals vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). Deze SLA wordt door de Inschrijver als concept meegestuurd met

	deze offerte. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van de afhandeling van de incidenten.
E7.04	De helpdesk draagt zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.
E7.05	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.
O16	Stuur in een bijlage een Service Level Agreement (SLA) dat past binnen de kaders van dit Programma van Eisen en Wensen. N.B.: De aangeleverde SLA wordt onderdeel van de contractstukken.
E.706	Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle wijzigingen in werkwijzen, procedures, soft- en hardware die mogelijk van invloed zijn op de digitale informatieobjecten. Deze wordt beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever.
7.3 Continuïteit en exit	
E7.07	De Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van het contract en/of in geval van veranderende (technische) omstandigheden alle bestanden en metadata in onderlinge samenhang uit het systeem in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever, conform vigerende standaarden. Na bevestiging van overdracht worden alle data in de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
E7.08	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld en bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Inschrijver en zuster-dochter en moedermaatschappijen).
O17	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat het mogelijk is om na afloop van de overeenkomst en/of bij faillissement van de Opdrachtnemer en/of bij beëindiging bedrijfsvoering gemakkelijk over te stappen op een andere leverancier. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens uit de Oplossing (naar een nieuwe leverancier). Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 3, exclusief eventuele schermafdrucken.
8. Doorontwikkeling	
E 8.01	Op basis van het gesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld wordt zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Ook zal de oplossing meegroeien met de onderliggende technieken, zoals databases en besturingssystemen.
E8.02	Opdrachtgever wil ruim van tevoren inzicht in de releasekalender, zodat de Opdrachtgever de personele capaciteit hierop kan afstemmen.
E8.03	Indien de Opdrachtgever haar e-depot wenst te certificeren (bijvoorbeeld Core Trust Seal), zal de Opdrachtnemer hieraan medewerking verlenen. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de kostprijs voor het behalen van het certificaat.

O18	Vanwege de positionering van de gevraagde Oplossing hecht Opdrachtgever aan een goede relatie met de Opdrachtnemer. Geef aan op welke wijze invulling gegeven wordt aan strategisch partnerschap en geef met praktijkvoorbeelden aan op welke wijze de Opdrachtnemer meedenkt met de Opdrachtgever. Denk aan: meldignsportaal, gebruikersvereniging, forum, klantendagen, etc. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 3, exclusief eventuele schermafdrucken.
O19	Geef aan wat uw visie, beleid en planning is m.b.t. de doorontwikkeling van de Oplossing. Geef hierbij onder andere, maar niet uitsluitend, aandacht aan de technische doorontwikkeling, hoe u inspeelt op wettelijke ontwikkelingen met betrekking tot duurzaam archiveren (zoals Wet open overheid, Archiefwet, Wet hergebruik overheidsinformatie, Common ground, etc). Geef daarbij ook aan welke rol u inneemt bij toekomstige wetgevingen. Voeg een releaseplanning cq. ontwikkelkalender toe waarin de geplande ontwikkeling van de Oplossing wordt beschreven. Geef specifiek aan of er sprake is van uitfasering of vervanging van delen van de Oplossing.
O20	Een pre-depot zien wij als een opslaglocatie voor te bewaren en te vernietigen documenten vanuit (legacy) applicaties. Denk aan het uitfaseren van een DMS of bestanden vanuit de verkenner. Vanuit het pre-depot kan metadata worden toegevoegd en kan gemakkelijk te bewaren informatie worden overdragen aan het e-depot. Formuleren als: wat is uw visie op/welke mogelijkheden hiervoor biedt Inschrijver. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 3, exclusief eventuele schermafdrucken.

Maximaal aantal punten per Wens/Vraag

Nr.	Open vraag	Max. Punten
O01	Minimale vereisten voor installatie van de Oplossing	10
O02	OAIS-model geïntegreerd in de Oplossing	10
O03	Logging	10
O04	Ingest	30
O05	Raadpleeg-/zoekfunctionaliteit	50
O06	Bestandsformaten raadplegen met embedded viewer	50
O07	Eén zoekvraag meerdere bronapplicaties doorzoeken	20
O08	Metadata selecteren en indexeren tbv inrichten raadpleegfunctie	30
O09	Rapportagefunctionaliteit	30
O10	Systeemnotificaties	10
O11	Exportfunctionaliteit	30
O12	Implementatie	30
O13	Training medewerkers	30
O14	Functionele beheertaken zelf uitvoeren	40
O15	Helpdesk NL-talig	40
O16	SLA	30
O17	Exit	30
O18	Strategisch partnerschap	30
O19	Doorontwikkeling	40
O20	Pre-depot	10
	Subtotaal vragen	560
Nr.	Wensen	
W01	Waarschuwingen negeren tijdens ingest	10
W02	Tekst op de helpschermen zelf beheren	10
W03	Converteren	30
W04	Toegang tot online documentatie en trainingsmateriaal in Nederlands	20
	Subtotaal wensen	70
	Subtotaal vragen en wensen	630