



historisch
centrum
limburg

PROGRAMMA VAN EISEN

E-DEPOTVOORZIENING

9 februari 2023

Versie 1.1

TenderNed kenmerk: 391511

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
(Functionele) eisen	3
Algemene diensten.....	4
Inname	5
Duurzame Digitale Opslagvoorziening	6
Gegevensbeheer	6
Depot beheer.....	9
Preserveringsstrategie	9
Raadplegen	9
Dienstverlening	11
Bijlagen	14
Bijlage 1: Service Level Requirements.....	14
Bijlage 2: Eisen Exit-plan	17
Bijlage 3: Eisen Continuïteitsregeling	19

INLEIDING

Voor u ligt het Programma van Eisen (PvE) voor de levering en aanvullende dienstverlening van het e-depot van Historisch Centrum Limburg (HCL). Hiermee beoogt HCL een ICT Prestatie af te nemen voor het duurzaam beheren en raadplegen van te bewaren digitale documenten¹.

Dit PvE geeft een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de minimale door de Opdrachtgever aan het e-depot vereiste functionaliteit evenals een beeld van de omvang van de ICT Prestatie. In dit PvE zijn de Eisen opgenomen waar de Leverancier in het kader van de te sluiten Overeenkomst aan moet voldoen. Bij de uitvoering van de Overeenkomst moet Leverancier te allen tijde voldoen aan de gestelde Eisen voor het naar behoren uitvoeren van de ICT Prestatie. Leverancier voldoet te allen tijde aan de wettelijke Eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken ICT Prestatie van toepassing zijn.

(FUNCTIONELE) EISEN

Deze Eisen geven aan welke functionaliteiten de ICT Prestatie moet bieden. Deze Eisen zijn derhalve knock out criteria waaraan voldaan moet worden.

De Eisen zijn geformuleerd aan de hand van het OAIS-model. Tot slot volgen (functionele) Eisen op het gebied van dienstverlening in paragraaf 2.8.

Per Eis dient in de betreffende kolom aangevinkt te worden of de Leverancier wel of niet aan deze Eis voldoet.

In dit PvE en de overige documenten die horen bij de Aanbesteding wordt een aantal begrippen gebruikt. Deze begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Voor de begrippen is aansluiting gezocht bij artikel 1 van de [GIBIT 2020](#)², deze zijn in dit document met een hoofdletter aangeduid. Gebruikte begrippen in dit document die niet in de GIBIT 2020 zijn opgenomen, zijn opgenomen in de Leidraad.

Let op: Invullen van een "Nee" bij een Eis betekent dat uw Inschrijving niet voldoet aan de Eisen voor de uitvoering van deze opdracht, en ter zijde zal worden gelegd als ongeldig. In geval u twijfelt of u kunt voldoen, kunt u vragen stellen. Deze worden dan beantwoord in een Nota van Inlichtingen zoals beschreven in de Leidraad.

¹ Document: schriftelijk stuk of ander geheel van vastgelegde gegevens zoals bedoeld in artikel 1.1 van het wetsvoorstel Archiefwet 2021 (*Kamerstukken II* 2021/22, 35 968, nr. 2).

² Zie: de [GIBIT 2020 artikelen](https://www.vngrealisatie.nl/gibit) op <https://www.vngrealisatie.nl/gibit>

ALGEMENE DIENSTEN

ID	Omschrijving	Ja	Nee
AD1.	De Programmatuur van de ICT Prestatie voldoet aan de in dit document genoemde Eisen en wordt geleverd zonder Maatwerkprogrammatuur. De levering van alle functionaliteiten is gedekt in de Prijsopgave. Als toch bepaalde functionaliteit specifiek voor Opdrachtgever wordt ontwikkeld, zowel teneinde te kunnen voldoen aan dit PvE als in het kader van doorontwikkeling, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Programmatuur (en dus Standaardprogrammatuur) zonder ontwikkelingskosten en zonder meerkosten voor Opdrachtgever.	☐	☐
AD2.	De ICT Prestatie wordt initieel geleverd als SaaS-oplossing met doorgroeimogelijkheden naar het on-premise opslaan van gegevens dan wel een volledige on-premise oplossing.	☐	☐
AD3.	Programmatuur mag te allen tijde maximaal één Upgrade achterlopen op de meest actuele versie.	☐	☐
AD4.	Inschrijver voldoet minimaal aan de meest actuele informatiebeveiligingsnorm(en) die voor Opdrachtgever van toepassing zijn, momenteel de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), uitgaande van basisbeveiligingsniveau 2 (BBN2). Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid dat ook de gehele keten van onderaannemers en toeleveranciers aan deze informatiebeveiligingsnorm(en) voldoet. Bij een combinatie van Ondernemers geldt dit voor alle combinanten.	☐	☐
AD5.	Inschrijver zorgt dat de ICT Prestatie te allen tijde voldoet aan de meest actuele relevante Europese en Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder Archiefwet 1995, Archiefbesluit 1995 en Archiefregeling, AVG, UAVG, Who, Woo, BW, Telecommunicatiewet.	☐	☐
AD6.	De ICT Prestatie voldoet te allen tijde aan de meest actuele versies van relevante standaarden uit de lijst met verplichte standaarden van Forum Standaardisatie ³ of gelijkwaardig.	☐	☐
AD7.	De ICT Prestatie is Nederlandstalig en/of (deels) Engelstalig. Ten minste de publieke raadpleegportalen zijn volledig Nederlandstalig.	☐	☐
AD8.	De ICT Prestatie is webgebaseerd en kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst benaderd en volledig gebruikt worden via de meest actuele versies van alle gangbare webbrowsers.	☐	☐

³ Zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>

ID	Omschrijving	Ja	Nee
AD9.	De ICT Prestatie is laagdrempeligschaalbaar opdat te allen tijde aan de toekomstige behoeften kan worden voldaan zonder de onderliggende architectuur dan wel Programmatuur van de ICT Prestatie aan te moeten passen en zonder een merkbare performance impact.	☐	☐

INNAME

ID	Omschrijving	Ja	Nee
IN1	De ICT Prestatie ondersteunt inname van alle bestandsformaten.	☐	☐
IN2	De ICT Prestatie ondersteunt inname van zowel afzonderlijke documenten als in grote hoeveelheden (bulk). De ICT Prestatie stelt hierbij noch voor de totale inname noch per tijdseenheid limieten aan de maximum bestandsomvang, de maximum omvang van de SIP, het maximum aantal bestanden en het totale dataverkeer. Tijdens inname staat een gegarandeerde bandbreedte van ten minste 100 Mbps ter beschikking met lijnsnelheid van ten minste 1 Gbps.	☐	☐
IN3	Alle typen documenten en alle soorten metagegevens kunnen in de ICT Prestatie worden ingenomen en bewaard.	☐	☐
IN4	De ICT Prestatie genereert een push notificatie aan de beheerder(s) van de Opdrachtgever wanneer: (i) fouten/afwijkingen worden aangetroffen bij de inname; (ii) SIP technisch succesvol is ingenomen en de AIP juist is weggeschreven.	☐	☐
IN5	De ICT Presentatie ondersteunt MDTO en TMLO als aanleverstructuur voor inname.	☐	☐
IN6	De ICT Prestatie controleert bij alle innames en gegevensverplaatsingen de correctheid en volledigheid aan de hand van meegeleverde controlegetallen. De ICT Prestatie genereert een push notificatie wanneer fouten/afwijkingen worden aangetroffen, zie IN4.	☐	☐
IN7	De ICT Prestatie neemt bij inname een reeds toegekend uniek persistent identificatienummer over en kent dit nummer toe aan het bijbehorende document als primair identificatiekenmerk.	☐	☐

DUURZAME DIGITALE OPSLAGVOORZIENING

ID	Omschrijving	Ja	Nee
DD01	De ICT Prestatie kan standaard via REST API's informatieobjecten en bijbehorende metadata innemen, bewaren en beschikbaar stellen.	☐	☐
DD02	De servers die Inschrijver ten behoeve van de ICT Prestatie gebruikt voor de hosting van Programmatuur en het bewaren van Documenten en metagegevens, staan in de EER en vallen onder EU recht. Inschrijver geeft door ondertekening van het UEA aan dat hij voldoet en op verzoek van Opdrachtgever toont hij dit aan middels relevante verklaringen vergezeld van een schematisch technisch overzicht van de ICT Prestatie.	☐	☐
DD03	De ICT Prestatie omvat een volledige mirror/back-up van alle in de SaaS-omgeving opgeslagen Documenten inclusief bijbehorende metagegevens op een volledig onafhankelijk en geografisch gescheiden locatie.	☐	☐
DD04	Binnen de ICT Prestatie wordt continu gemonitord op bitrot ⁴ en indien bitrot wordt geconstateerd wordt dit zonder meerkosten geautomatiseerd gerepareerd.	☐	☐

GEGEVENSBEHEER

ID	Omschrijving	Ja	Nee
GB1	De ICT Prestatie omvat voor beheertaken een beheeromgeving met beheer-dashboard.	☐	☐
GB2	De ICT Prestatie houdt een niet-muteerbare logging bij die te allen tijde beschikbaar is voor Opdrachtgever waarin automatisch alle verwerkingen worden vastgelegd met gebruikersnaam, datum en tijdstip.	☐	☐

⁴ Bitrot, in het Engels ook bekend als data rot, bit decay (decay betekent verval) of data decay is een verzamelnaam in de informatietechnologie voor het in de loop der tijd vergaan van computergegevens. Diskettes, harde schijven en magnetische tapes ondervinden bitrot als de magnetische deeltjes die de bits weergeven hun magnetische oriëntatie verliezen. In warme, vochtige condities zijn deze media zelfs onderhevig aan letterlijke rot. Bij optische media zoals cd's en dvd's is het vergaan van het materiaal waarop de data zijn vastgelegd een oorzaak.

ID	Omschrijving	Ja	Nee
GB3	De ICT Prestatie kent autorisatierechten voor gebruikerstaken en beheeractiviteiten, waarbij ten minste onderscheid wordt gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie-, en verwijderrechten (CRUD ⁵).	☐	☐
GB4	De ICT Prestatie hanteert gebruikersrollen waaraan autorisaties worden gekoppeld. Opdrachtgever kan rollen aanmaken, wijzigen en verwijderen en hieraan rechten toekennen en weghalen. Deze rollen kunnen door Opdrachtgever aan één en meerdere gebruikers worden toegekend. Het aantal rollen is onbeperkt.	☐	☐
GB5	De ICT Presentatie hanteert MDTO en TMLO als te gebruiken metagegevensschema's voor opslag van metagegevens.	☐	☐
GB6	[vervallen (omgezet naar gunningscriterium GGB12)]		
GB7	Beheerder(s) van Opdrachtgever kan/kunnen binnen de ICT Prestatie metagegevens bewerken, waaronder het toevoegen, hernoemen en verwijderen.	☐	☐
GB8	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid de oorspronkelijk ingenomen documenten en metagegevens te raadplegen. Wijzigingen aan documenten en metagegevens vinden altijd plaats op basis van incrementele updates.	☐	☐
GB9	In de ICT Prestatie worden minimaal de in het PRONOM-register ⁶ opgenomen bestandsformaten onderscheiden en als bestandsformaat geregistreerd.	☐	☐
GB10	De ICT Prestatie ondersteunt dat documenten, metagegevens en duplicaten kunnen worden vernietigd.	☐	☐
GB11	Bij het verstrijken van de bewaartermijn van een document notificeert de ICT Prestatie de beheerder(s) van Opdrachtgever opdat deze de vernietigingsprocedure in gang kan/kunnen zetten. Deze functionaliteit is beschikbaar 1 jaar na inwerkingtreding van de Overeenkomst.	☐	☐
GB12	De ICT Prestatie voert vernietiging conform de door de ICT Prestatie gegenereerde specificatie van te vernietigen documenten (vernietigingslijst) pas uit na vrijgave door een daartoe geautoriseerde beheerder.	☐	☐

⁵ <https://nl.wikipedia.org/wiki/CRUD>

⁶ PRONOM is een publiek register van bestandsformaten; het register is opgezet door het Nationaal Archief van het Verenigd Koninkrijk.

ID	Omschrijving	Ja	Nee
GB13	Onverminderd de verplichtingen die voortvloeien uit normen en wetgeving, zoals de ISO 27001 en de AVG, geeft de ICT Prestatie actief inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten door hierover push notificaties te sturen.	☐	☐
GB14	De ICT Prestatie bevat de mogelijkheid om geautomatiseerd rapportages te maken door de beheerder(s) van Opdrachtgever betreffende ten minste, maar niet beperkt tot: a. een overzicht omvattend de inhoud van de Documenten ingenomen door de ICT Prestatie; de (beheerder(s) van) Opdrachtgever kan/kunnen hierbij bepalen op welk aggregatieniveau groepering plaatsheeft; b. een overzicht omvattend de omvang van de Documenten ingenomen door de ICT Prestatie; de (beheerder(s) van) Opdrachtgever kan/kunnen hierbij bepalen op welk aggregatieniveau groepering plaatsheeft; c. rapportages over de verschillende bestandsformaten van de Documenten ingenomen door de ICT Prestatie en de frequentie van het aantal documenten per bestandsformaat.	☐	☐
GB15	De geautomatiseerde rapportage is te exporteren als PDF/A of CSV (in overeenstemming met RFC 4180).		
GB16	De ICT Prestatie tast het gedrag ⁷ van ingenomen Documenten niet aan. ⁸	☐	☐

⁷ Gedrag: het geheel van dynamische en interactieve kenmerken van archiefbescheiden; bijv. de formules in een spreadsheet.

⁸ Voor raadpleegexemplaren kan een verminderd of ontbrekend gedrag acceptabel zijn.

DEPOT BEHEER

ID	Omschrijving	Ja	Nee
DB1	De ICT Prestatie omvat procedures en instructies inzake collectiehulpverlening ⁹ , ten minste, maar niet beperkt tot: - back-up/recoveryplan of vergelijkbaar waardoor gegarandeerd herstel mogelijk is bij dataverlies door middel van gebruikersacties, storingen, cyberaanvallen en anderszins; - procedure voor testen van back-up of vergelijkbaar aantonen dat de hersteloptie te allen tijde functioneert; - afhandeling calamiteiten zoals netwerk- of stroomuitval.	☐	☐

PRESERVERINGSSTRATEGIE

ID	Omschrijving	Ja	Nee
PR1	De ICT Prestatie borgt de authenticiteit / betrouwbaarheid / integriteit / herbruikbaarheid van bestanden en metadata.	☐	☐
PR2	Binnen de ICT Prestatie kan/kunnen de beheerder(s), zowel stuksgewijs als bulksgewijs, conversie naar een ander bestandsformaat toepassen. De geconverteerde bestanden worden als aanvullende manifestaties gekoppeld aan de oorspronkelijke Documenten.	☐	☐

RAADPLEGEN

ID	Omschrijving	Ja	Nee
RA1	De ICT Prestatie stelt Documenten online, tijd- en plaats-onafhankelijk beschikbaar aan burgers/publiek, de studiezalen van HCL en de archiefvormers.	☐	☐

⁹ Collectiehulpverlening (CHV) is de eerste hulp aan erfgoedcollecties bij een incident. CHV is erop gericht de schade te beperken en objecten in veiligheid te brengen. Waar Bedrijfs-hulpverlening (BHV) zich op mens en gebouw richt, is CHV er voor de collectie.

ID	Omschrijving	Ja	Nee
RA2	De ICT Prestatie heeft aparte raadpleegportalen voor: a. Burgers/publiek; b. Studiezalen van HCL; c. (Medewerkers van) De bij HCL aangesloten archiefvormers. In het raadpleegportaal voor de (medewerkers van de) archiefvormer is uitsluitend de collectie van de betreffende archiefvormer en zijn rechtsvoorgangers raadpleegbaar.	☐	☐
RA3	De ICT Prestatie maakt openbare documenten en openbare metagegevens via raadpleegportalen voor iedereen raadpleegbaar en doorzoekbaar.	☐	☐
RA4	De ICT Prestatie maakt openbare documenten en openbare metagegevens via raadpleegportalen voor iedereen downloadbaar in een open bestandsformaat voor hergebruik ¹⁰ tenzij wettelijke beperkingen dit verhinderen.	☐	☐
RA5	De ICT Prestatie biedt in de raadpleeg- en beheerportalen voor Leverancier, Opdrachtgever en (eind)gebruikers laagdrempelig de mogelijkheid om Dossiers, Documenten en Bestanden te downloaden. Hierbij is het mogelijk om meerdere selecties te bundelen. Meerdere Bestanden worden aangeboden als één downloadbaar Bestand. De mogelijkheid om selecties te bundelen is uiterlijk binnen 9 maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst beschikbaar. Voor beheerders is het daarnaast mogelijk om laagdrempelig volledige exports te maken van Collecties en Series.	☐	☐
RA6	De ICT Prestatie beperkt de raadpleegbaarheid van documenten die in openbaarheid zijn beperkt tot hiertoe geautoriseerde gebruikers.	☐	☐
RA7	De ICT Prestatie toont aan ongeautoriseerde gebruikers de beschikbaarheidsbeperkingen van documenten.	☐	☐
RA8	De raadpleegportalen van de ICT Prestatie zijn in staat om gebruikers Documenten en metadata op eenvoudige wijze te laten doorzoeken: met de invoer van één zoekveld worden alle metagegevens en inhoud doorzocht. Hierbij is het mogelijk om te zoeken/filteren op een woord, op een deel van een woord en op een groep van bij elkaar horende woorden.	☐	☐
RA9	De ICT Prestatie heeft Programmatuur om raadpleegexemplaren (Dissemination Information Packages (DIP's)) te creëren.	☐	☐

¹⁰ Onder hergebruik wordt verstaan hergebruik in de zin van Richtlijn 2003/98/EG van het Europees parlement en de Raad van 17 november 2003 inzake het hergebruik van overheidsinformatie (PbEG 2003 L 345).

ID	Omschrijving	Ja	Nee
RA10	Voor het raadplegen van documenten bevatten alle raadpleegportalen van de ICT Prestatie een embedded viewer voor de meest gangbare bestandsformaten.	☐	☐

DIENSTVERLENING

ID	Omschrijving	Ja	Nee
DV1	Op basis van de Overeenkomst garandeert Leverancier dat de Programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten voor Opdrachtgever. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast Onderhoud, ook verstaan dat de Programmatuur wordt aangepast om te blijven voldoen aan relevante wet- en regelgeving, dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het applicatielandschap van Opdrachtgever en in dat kader aan de overeengekomen eisen zal blijven voldoen, dat de Programmatuur door middel van het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades steeds tijdig zal blijven voldoen aan nieuwe versies van relevante open standaarden.	☐	☐
DV2	Leverancier betreft Opdrachtgever actief bij het bepalen van de functionele behoeften voor doorontwikkeling.	☐	☐
DV3	Leverancier heeft een helpdesk die op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar is.	☐	☐
DV4	[vervallen]		
DV5	Leverancier beschikt over een procedure voor het melden van security incidenten.	☐	☐
DV6	Leverancier beschikt over een procedure voor het melden van datalekken.	☐	☐
DV7	Leverancier beschikt over een procedure voor het oplossen van beveiligingsrisico's door geconstateerde zwakke plekken in de Programmatuur.	☐	☐
DV8	Bij de totstandkoming van de overeenkomst tot levering van de ICT Prestatie sluit Leverancier ook een SLA af met Opdrachtgever. De SLA voldoet aan de minimumeisen zoals gespecificeerd in Bijlagen Bijlage 1: Service Level Requirements.	☐	☐
DV9	Leverancier stemt in met de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst HCL. Een geheimhoudingsverklaring (NDA) maakt onderdeel uit van deze verwerkersovereenkomst.	☐	☐
DV10	Leverancier stemt in met de bepalingen van de GIBIT 2020.	☐	☐

ID	Omschrijving	Ja	Nee
DV11	Leverancier heeft een effectief IT Servicemanagementsysteem geïmplementeerd.	☐	☐
DV12	Opdrachtgever is te allen tijde eigenaar / rechthebbende / beschikkingsbevoegde van de Documenten en de bijbehorende metagegevens opgeslagen en beheerd in en met de ICT Prestatie.	☐	☐
DV13	Leverancier mag de Documenten en bijbehorende metadata die in de ICT Prestatie zijn opgenomen niet verkopen, aan derden beschikbaar stellen of anderszins verwerken tenzij dit ter uitvoering van deze Overeenkomst noodzakelijk is of in opdracht van Opdrachtgever plaatsvindt.	☐	☐
DV14	Leverancier treft maatregelen zodat Opdrachtgever te allen tijde over de in bewaring gegeven data (juridisch) kan beschikken; ook wanneer de Overeenkomst wordt / is beëindigd en bij overname dan wel faillissement.	☐	☐
DV15	Leverancier sluit tegelijkertijd met het sluiten van de Overeenkomst ook een exit-plan af met Opdrachtgever. Opdrachtgever kan de exit-plan te allen tijde ook invoeren voor een gedeeltelijke exit. Het exit-plan voldoet aan de minimumeisen zoals gespecificeerd in Bijlage 2: Eisen Exit-plan.	☐	☐
DV16	Leverancier sluit tegelijkertijd met het sluiten van de Overeenkomst ook een continuïteitsregeling af met Opdrachtgever. De continuïteitsregeling voldoet aan de minimumeisen zoals gespecificeerd in Bijlage 3: Eisen Continuïteitsregeling.	☐	☐
DV17	Leverancier stelt een vaste contactpersoon (en vervanger) aan voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Leverancier. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon (en vervanger) aan.	☐	☐
DV18	Leverancier verleent medewerking aan periodieke (externe) audits in opdracht van Opdrachtgever.	☐	☐
DV19	De ICT Prestatie is zonder merkbare vertraging te gebruiken door ten minste 1.000 gelijktijdige gebruikers.	☐	☐
DV20	De ICT Prestatie is zonder merkbare vertraging te gebruiken door minimaal 50 gelijktijdige gebruikers die eenzelfde bestand raadplegen.	☐	☐
DV21	De ICT Prestatie stelt geen limieten aan de hoeveelheid Documenten, inclusief metagegevens, die per dag geraadpleegd (gedownload) en/of ingenomen (geüpload) mogen worden.	☐	☐
DV22	De ICT Prestatie stelt geen limieten aan het aantal Bestanden die per dag geraadpleegd (gedownload) en/of ingenomen (geüpload) mogen worden.	☐	☐
DV23	De ICT Prestatie stelt geen limieten aan de omvang van de Bestanden die geraadpleegd (gedownload) en/of ingenomen (geüpload) mogen worden.	☐	☐

ID	Omschrijving	Ja	Nee
DV24	De omvang van de Documenten, inclusief bijbehorende metagegevens, die in de ICT Prestatie worden bewaard wordt ten behoeve van de facturering maandelijks op de 1 ^e dag van de maand vastgesteld.	☐	☐

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: SERVICE LEVEL REQUIREMENTS

Deze bijlage beschrijft de onderwerpen die Leverancier moet opnemen in de SLA

ID	Omschrijving
SL1	Beschikbaarheid van de ICT Prestatie is $\geq 99,5\%$.
SL2	De SLA bevat een redelijke korting op de vergoeding in geval prestatienormen niet worden behaald en dit aan Leverancier is toe te rekenen.
SL3	Ten minste ieder kwartaal wordt het gebruik van de ICT Prestatie besproken. Leverancier rapporteert hiertoe ten minste ieder kwartaal over de prestatiegegevens met betrekking tot: a. Database throughput b. Average Database Response (ms) c. Gemiddeld aantal database connecties per dag (i.e. tussen 00.00u en 24.00u) d. Responsetijden database e. Responsetijden opslagmedia f. Gemiddelde responsetijd van alle queries g. Snelheid/capaciteit gebruikte datalijnen h. Reactie- en Functiehersteltijden i. Prestatierapportages, waaronder opvraagtijden en beschikbare schijfruimte j. Geconstateerde bitrot en de resultaten van de herstelactie De rapportage wordt schriftelijk uitgebracht binnen één maand na afloop van het voorafgaande kwartaal.
SL4	De uitvoering van de ICT Prestatie wordt jaarlijks geëvalueerd in een evaluatiegesprek op een kantoorlocatie van Opdrachtgever. Tot de evaluatie behoren, naast het operationele perspectief, ook het tactisch en het strategisch perspectief.
SL5	Onderhoud dat (mogelijk) verstoringen veroorzaakt op de dienstverlening, business operaties, processen en/of productiviteit van de Opdrachtgever, zal plaatsvinden tussen 22.00 – 07.00. In overleg kan Opdrachtgever toestaan hiervan af te wijken in geval van spoedonderhoud ter herstel van Gebreken en/of andere storingen.
SL6	Leverancier voorziet in Preventief Onderhoud. Bij het plannen van het Preventief Onderhoud worden onder meer betrokken de prestatiegegevens in relatie tot de prestatienormen, zie SL3.

ID	Omschrijving																
SL7	Wijzigingen aan de ICT Prestatie op verzoek van Opdrachtgever vinden in onderling overleg plaats. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten: • Kleine wijzigingen voert de Leverancier uit binnen 4 weken; • Voor omvangrijke wijzigingen bijvoorbeeld Koppelingen, levert Leverancier een Implementatieplan binnen 4 weken aan Opdrachtgever ter goedkeuring aan. De wijziging is binnen 3 maanden geïmplementeerd, tenzij Opdrachtgever op basis van een duidelijk gemotiveerd Implementatieplan met een langere termijn heeft ingestemd.																
SL8	Bij Gebreken en/of andere storingen, volgt uit de SLA de prioriteit.																
SL9	De ICT Prestatie kent de volgende Reactie- en Functiehersteltijden of beter: <table><tr><th>Prioriteit</th><th>MTTD</th><th>MTTR</th><th>MTBF</th></tr><tr><td>Hoog</td><td>1 uur</td><td>4 uur</td><td>45 dagen</td></tr><tr><td>Middel</td><td>1 werkdag</td><td>2 werkdagen</td><td>15 dagen</td></tr><tr><td>Laag</td><td>2 werkdagen</td><td>21 werkdagen</td><td>5 dagen</td></tr></table> Waarbij: a. MTTD = Mean Time Till Detect/Diagnose/Discover (reactietijd) b. MTTR = Mean Time Till Repair (hersteltijd) c. MTBF = Mean Time Between Failures d. Prio Hoog = de ICT Prestatie functioneert niet. De situatie heeft een "kritische" impact op de dienstverlening, business operaties, processen en/of productiviteit van de Opdrachtgever. e. Prio Middel = de ICT Prestatie functioneert niet geheel. De situatie veroorzaakt op onderdelen een verstoring aan de dienstverlening, business operaties, processen en/of productiviteit van Opdrachtgever. f. Prio Laag = de ICT Prestatie heeft een storing op niet kritische onderdelen waardoor er geen verstoring plaatsvindt aan de dienstverlening, business operaties, processen en/of productiviteit van Opdrachtgever.	Prioriteit	MTTD	MTTR	MTBF	Hoog	1 uur	4 uur	45 dagen	Middel	1 werkdag	2 werkdagen	15 dagen	Laag	2 werkdagen	21 werkdagen	5 dagen
Prioriteit	MTTD	MTTR	MTBF														
Hoog	1 uur	4 uur	45 dagen														
Middel	1 werkdag	2 werkdagen	15 dagen														
Laag	2 werkdagen	21 werkdagen	5 dagen														
SL10	Leverancier voorziet in een escalatieprocedure die in werking treedt bij iedere overschrijding van de overeengekomen Reactie- en Functiehersteltijden (hierbij wordt géén middeling toegepast).																
SL11	De SLA bevat een korting op de vergoeding in geval Reactie- en Functiehersteltijden niet worden behaald (hierbij wordt wel middeling toegepast) en het niet behalen van de Reactie- en Functiehersteltijden aan Leverancier is toe te rekenen.																

ID	Omschrijving
SL12	Leverancier heeft een helpdesk die in ieder geval op Werkdagen tussen 10.00-16.00 uur bereikbaar is (lokale tijden Maastricht). Deze helpdesk is zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar. Deze helpdesk is zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar. Calls moeten digitaal aangemeld en opgevolgd kunnen worden.
SL13	Bij de helpdesk kunnen Gebreken en/of andere storingen worden gemeld. Deze worden afgehandeld in overeenstemming met de overeengekomen Reactie- en Functiehersteltijden.
SL14	Bij de helpdesk kunnen algemene vragen worden gesteld door beheerder(s) van de Opdrachtgever. Deze vragen worden afgehandeld op werkdagen tijdens helpdesktijden. Leverancier reageert binnen 2 werkdagen op vragen; indien een vraag nader onderzoek vereist wordt dit aangegeven met de benodigde redelijke onderzoektijd.
SL15	Eventuele overige vergoedingen verbonden aan de uitvoering van de SLA zal Leverancier vermelden op het prijzenblad. Deze vergoedingen tellen mee als deel van de totaalprijs waarvoor Leverancier inschrijft.

BIJLAGE 2: EISEN EXIT-PLAN

Deze bijlage beschrijft de onderwerpen die Leverancier moet opnemen in het exit-plan.

ID	Omschrijving
XP1	Leverancier levert bij beëindiging van de Overeenkomst binnen redelijk termijn alle in de ICT Prestatie ingenomen Documenten en hun metadata aan Opdrachtgever aan
XP2	Leverancier levert tussentijds op verzoek van Opdrachtgever een gespecificeerde deelverzameling van in de ICT Prestatie ingenomen Documenten en hun metadata aan.
XP3	Documenten en metadata worden in onderlinge samenhang uit de ICT Prestatie, kosteloos en binnen redelijke termijn, aan Opdrachtgever overgedragen.
XP4	Leverancier vernietigt na akkoord Opdrachtgever kosteloos alle betreffende data in de ICT Prestatie vernietigd conform DoD 5220.22-M. Leverancier levert een ondertekende verklaring van vernietiging.
XP5	Documenten worden door Leverancier aangeleverd in zowel de oorspronkelijke als duurzame ¹¹ bestandsformaten.
XP6	Metagegevens worden door Leverancier aangeleverd via een datadump. Aanlevering van de datadump gaat in overleg met Opdrachtgever: - als Structured Query Language (SQL, in overeenstemming met ISO 9075, bestandsformaatextensie '.sql'), - als Microsoft Excel spreadsheets (Office Open XML, bestandsformaatextensie '.xlsx'), - als Comma Separated Values bestanden (in overeenstemming met RFC 4180, bestandsformaatextensie '.csv'), - als Extensible Markup Language (XML) 1.0 of 1.1 (bestandsformaatextensie '.xml', of - als JavaScript Object Notation (JSON) (in overeenstemming met ISO 21778, bestandsformaatextensie '.json').
XP7	De datadumps gaan vergezeld van een bijbehorende beschrijving van hoe de structuur van de data in elkaar zit. De datadumps en de documentatiebestanden zijn voorzien van een controlegetal per computerbestand ter toetsing van de bestandsintegriteit.
XP8	De bestanden worden aangeleverd op een USB3 externe harde schijf of een andere gegevensdrager in overleg met en na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever

¹¹ Van toepassing indien er naast het originele bestandsformaat ook preservingsexemplaren aanwezig zijn.

ID	Omschrijving
XP9	De bestanden worden in mappen geplaatst in overeenstemming met hun aggregatieniveau. De mappenstructuur en bestandsnaamgeving is gestandaardiseerd. De beschrijving van deze standaardisaties worden door Leverancier aangeleverd aan Opdrachtgever.
XP10	De documenten en de documentatiebestanden zijn voorzien van een lijst met controlegetallen per computerbestand ter toetsing van de bestandsintegriteit.

BIJLAGE 3: EISEN CONTINUÏTEITSREGELING

Deze bijlage beschrijft de onderwerpen die Leverancier moet opnemen in de continuïteitsregeling.

ID	Omschrijving
CR1	De continuïteitsregeling ziet toe op het leveren van continuïteitsdiensten van de ICT-Prestatie met als doel om Opdrachtgever ruimschoots de tijd te geven naar een nieuwe E-depotvoorziening te migreren.
CR2	Opdrachtgever is, onverminderd haar overige rechten, op basis van de continuïteitsregeling bevoegd de continuïteitsdiensten in te roepen in ieder geval in een of meer van de volgende omstandigheden van Leverancier en de door Leverancier voor ICT Prestatie ingeschakelde derden: a) in staat van faillissement wordt verklaard; b) indien aan Leverancier surséance van betaling wordt verleend; c) indien Leverancier zijn bedrijfsvoering staakt; d) indien Leverancier zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, ook na een ingebrekestelling, niet nakomt.
CR3	De continuïteitsdiensten maken het voor Opdrachtgever mogelijk om onafhankelijk van Leverancier het gebruik van de ICT Prestatie voort te zetten en zelf Onderhoud aan de ICT Prestatie te (laten) verrichten voor ten minste een periode van zes (1) maanden nadat de continuïteitsdiensten zijn ingeroepen.
CR4	Leverancier zorgt ervoor dat voor de uitvoering van de continuïteitsdiensten juiste en voldoende gegevens beschikbaar zijn bij Opdrachtgever en/of hiertoe aangewezen derde(n) zodat, zodra hiertoe noodzaak is, zonder interruptie van de ICT Prestatie kan worden gestart met de uitvoering van de continuïteitsdiensten om zodoende een voortgezet gebruik van de ICT Prestatie te garanderen.

ID	Omschrijving
CR5	Leverancier zorgt ervoor dat de derde(n) die continuïteitsdiensten verlenen te allen tijde in bezit zijn van relevante en juiste gegevens om de continuïteitsdiensten te kunnen uitvoeren. Onder de voornoemde gegevens worden ten minste verstaan: • Overzicht van de architectuur van de ICT Prestatie, waaronder overzicht van Programmatuur, hardware en netwerkarchitectuur; • Gegevens die nodig zijn om toegang te krijgen tot (alle onderdelen van) de ICT Prestatie, zoals servernamen, gebruikersnamen, wachtwoorden, autorisatiecertificaten en autorisatieprofielen; • Gegevens die nodig zijn om Onderhoud uit te kunnen (laten) voeren op de (onderdelen van de) ICT Prestatie, met als doel de ICT Prestatie functioneel beschikbaar te houden, zoals broncode, compilerversies en documentatie. De derde(n) garandeert te allen tijde in bezit zijn van relevante en juiste gegevens om de continuïteitsdiensten te kunnen uitvoeren.
CR6	Indien de relevante voornoemde gegevens op gegevensdrager(s) worden verstrekt, dan zijn derden die continuïteitsdiensten verlenen van deze gegevensdrager(s) eigenaar of verkrijgen het volle eigendom bij ontvangst.
CR7	Opdrachtgever en derden verkrijgen de benodigde rechten om het intellectueel eigendom van Leverancier te gebruiken voor Onderhoud aan de ICT Prestatie met als doel de functionele continuïteit voor een nader overeen te komen periode van minimaal 1 jaar na aanvang van de uitvoering van de continuïteitsregeling voort te zetten.
CR8	In geval Leverancier bij Overeenkomst aan Opdrachtgever Gebruiksrecht verstrekt voor Programmatuur, welke Programmatuur online toegankelijk is voor Opdrachtgever, en/of een online gegevensopslag beschikbaar stelt, dan zorgt Leverancier ervoor dat derde(n) die Leverancier inschakelt ten behoeve van Hosting deze diensten blijven continueren in geval de continuïteitsdiensten worden geëffectueerd, wanprestatie van Leverancier jegens derde(n) hieronder inbegrepen. Leverancier zorgt ervoor dat hier te allen tijde door derde(n) aan wordt voldaan. Bij wisselen van toeleverancier(s) zorgt Leverancier dat ook nieuwe toeleverancier(s) hieraan voldoen.
CR9	Eventuele vergoedingen verbonden aan de uitvoering van de continuïteitsregeling vermeldt Leverancier op het prijzenblad. Dit geldt ook voor vergoedingen die door Opdrachtgever zijn te voldoen aan derde(n) op wie Opdrachtgever rechten verkrijgt ter uitvoering van de continuïteitsregeling; deze vergoedingen tellen mee als deel van de totaalprijs waarvoor Leverancier inschrijft.
CR10	De vergoedingen die na inroepen van de continuïteitsregeling aan derde(n) verschuldigd zijn voor de voortzetting van de ICT Prestatie zijn gelijk aan de met Leverancier overeengekomen prijzen voor de ICT Prestatie.

ID	Omschrijving
CR11	Bij wijziging aan de ICT Prestatie, zoals gehele of gedeeltelijke migratie van Hosting naar on-premise, is Opdrachtgever bevoegd om de continuïteitsregeling te herzien.