

## Bijlage 2: Programma van Eisen applicatie Zoeken en Vinden

Nr.	Eis
	<b>Algemeen</b>
1.	Opdrachtnemer is in staat en bereid de Opdracht uit te voeren zoals vermeld in deze Europese Aanbesteding met Zaaknummer: <b>Z.511910</b>

Nr.	Functionele eisen
	<b>Zoekmachine</b>
	<b>Zoeken</b>
1.	De werking (qua interface) is consistent voor gebruikers met dezelfde autorisaties, onafhankelijk van het apparaat en softwareplatform.
2.	<b>Zoeken in meerdere bronnen:</b> De gebruiker kan de bronnen selecteren waarin gezocht dient te worden (standaard zijn alle bronnen aangevinkt). Alle informatie wordt getoond, de gebruiker kan het document alleen openen indien deze geautoriseerd is.
3.	<b>Met slechts 1 veld kan full text gezocht worden op alle inhoud en metadata:</b> Zowel de inhoud van het bestand, als alle metadata zijn doorzoekbaar op de ingetypte zoekwoorden. Ook in combinatie met meerdere (delen van) woorden. Het gaat hierbij om het doorzoeken van: Metadata van zaken (zoals indiener, locatie, betrokkene, etc.), metadata van documenten (zoals documenttitel, verzenddatum, bestandsnaam, etc.) en de documenten zelf binnen het zaaksysteem. Bestanden en metadata binnen de windows fileshare en chatberichten van bijv. MS-teams Voor de zoekopdracht kan ik aangeven of in metadata, inhoud of beide wordt gezocht.
4.	Het is mogelijk om op specifieke metadata te zoeken in meerdere bronnen.
5.	De meest gangbare bestandstypen die doorzoekbaar moeten kunnen zijn zoals Word, Excel, TXT, Powerpoint, PDF, TIFF, JPG, PNG, BMP, GIF en EML, JSON, HEIC, MSG en diverse varianten.
6.	<b>Zoeken op een deel van een woord:</b> Er kan gezocht worden op een deel van een woord. Ook in combinatie met meerdere woorden.
7.	<b>Zoekwoorden combineren:</b> Meerdere woorden kunnen gecombineerd worden met logica (AND, OR, NOT, exact, bevat, etc). Ook in combinatie met een deel van deze woorden.
8.	<b>Zoekopdracht annuleren:</b> Het moet, op elk moment mogelijk zijn een lopende zoekopdracht te onderbreken. Daarbij keer je terug naar de laatste zoekopdracht.
	<b>Vinden</b>
9.	<b>Zoekresultaat sorteren:</b> Het zoekresultaat wordt standaard gesorteerd op relevantie. Het zoekresultaat kan door de zoeker zelf gesorteerd worden op elk gebruikt zoekcriterium en elk gewenst gegeven in het resultaat.
10.	<b>Zoekresultaten:</b> De resultaten uit alle geselecteerde bronnen worden getoond. Met filters (per bron) kan het zoekresultaat verfijnd worden. Alle door ons te bepalen metadata kunnen worden toegepast als filter. Al deze metadata kunnen worden getoond in het zoekresultaat.

<b>11.</b>	<b>Downloaden:</b> Gezochte resultaten bijv. een pdf worden in een nieuwe tab in preview mode gepresenteerd.
	<b>Zoeken met data:</b>
<b>12.</b>	Het moet mogelijk zijn om op een specifieke datum te zoeken en op een specifieke periode. Uit het zoekresultaat blijkt welke data overeenkomen met de zoekcriteria.
<b>13.</b>	Daarnaast kan op het datumtype (aanmaakdatum, registratiedatum, verzenddatum, datum laatste wijziging, etc.) gefilterd worden.
<b>14.</b>	Er dient een goed leesbare Nederlandse handleiding geleverd te worden.

Nr.	Technische eisen
<b>15.</b>	OTAP principe: U levert een aan productie gelijkwaardige Testomgeving.
<b>16.</b>	De applicatie logt verwerkingen (Loggen wie in welke bronnen op welke termen is gezocht), maximaal bewaartermijn 6 maanden. GAP18.
<b>17.</b>	Voor het gebruiken van de applicatie is geen aanvullende hardware of software nodig.
<b>18.</b>	De applicatie moet rekening houden met authenticatie van de applicatie.
	<b>Koppelingen &amp; databases</b>
<b>19.</b>	De applicatie dient encrypted databases te ondersteunen.
<b>20.</b>	De applicatie moet geen impact hebben op de performance van de applicaties en databases.
<b>21.</b>	Voor integratievraagstukken wordt gebruik gemaakt van één centrale enterprise service bus (ESB).
	<b>Onderwerp Beleid GAP Koppeling o.b.v. open standaarden:</b>
<b>22.</b>	Koppelingen tussen applicaties moeten gebaseerd zijn op open standaarden. Applicaties mogen niet afhankelijk zijn van het gebruik van andere applicaties, tenzij hiervoor open standaarden worden gebruikt. GAP 08 (Zie <a href="http://www.forumstandaardisatie.nl/">http://www.forumstandaardisatie.nl/</a> en de VNG Realisatie website <a href="https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_standaarden">https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_standaarden</a> ).
<b>23.</b>	Enterprise Service Bus Voor integratievraagstukken wordt gebruik gemaakt van één centrale enterprise service bus (ESB). GAP 15, GAP 18
<b>24.</b>	Integratie Applicaties stellen diensten via services aan andere applicaties beschikbaar, in de vorm van API's zoals die door Common Ground en VNG ontwikkeld worden. De integraties zijn in ieder geval gelegd volgens de standaarden zoals opgenomen in de 'pas toe of leg uit' of 'aanbevolen' lijsten van het Forum Standaardisatie. Wanneer er geen API beschikbaar is wordt er gekeken naar <b>StUF</b> . GAP 08
<b>25.</b>	Onderstaande systemen moeten kunnen worden doorzocht met de nieuwe applicatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>•netwerk/filesysteem;</li> <li>•Decos, RX Mission, ibabs</li> <li>•exchange mailsysteem;</li> <li>•Teams (<i>er dient gezocht worden in de bestanden en chats. Daarmee wordt bedoeld alle relevante Teams chats/ documenten zoals deze zijn opgeslagen in SharePoint en OneDrive</i>).</li> </ul>
<del><b>26.</b></del>	<del>Role-based IAM (rechten op basis van rol).</del>
<b>27.</b>	Azure AD-authenticatie – toegang tot de applicatie dient plaats te vinden middels een Azure AD authenticatie.

Nr.	Beveiliging
28.	<p>Hiervoor verwijzen wij u naar de bijlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• W – Beleid Websites</li> <li>• X – Bepalingen informatiebeveiliging &amp; privacy</li> <li>• X1 – Bepalingen informatiebeveiliging Logging</li> <li>• Y – Ict-beveiligingsrichtlijnen voor mobiele apps</li> </ul>

Nr.	SLA
	SLA rapportage(s) en overleg
29.	De GIBIT 2023 voorwaarden zijn integraal van toepassing, aanvullend daarop:
30.	De opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt voor tactisch overleg met opdrachtgever aan gedurende de opdracht, bij wijzigingen wordt dit tijdig doorgegeven.
31.	De opdrachtnemer levert actief periodiek een rapportage op (wijze waarop in onderling overleg). Deze rapportage bevat ten minste: de beschikbaarheid (per kwartaal), het (geplande en uitge voerde) onderhoud (per kwartaal), een overzicht van klachten, incidenten en wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (per kwartaal), beveiligingscontroles (jaarlijks).
32.	De opdrachtnemer neemt in haar SLA een overlegstructuur op, waarin onderwerpen, niveau en frequentie van communicatie zijn weergegeven.
	<b>SLA helpdesk en storingen (onderhoud).</b>
33.	De GIBIT 2023 voorwaarden zijn integraal van toepassing, aanvullend daarop:
34.	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.
35.	De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
36.	De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web portaal.
37.	De helpdesk is bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.
38.	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure, u neemt dit op in de Service Level Agreement (SLA).
39.	Prioriteitstelling van meldingen en incidenten wordt gezamenlijk bepaald, op basis van de door opdrachtgever aangegeven urgentie en impact, waarbij een gangbare categorisering conform de ISO 20000 en ITIL-principes leidend is.
40.	De opdrachtnemer maakt in de SLA voor de opdrachtgever per categorie melding/incident inzichtelijk wat de oplostijden zijn.
41.	De opdrachtnemer neemt reactietijden per categorie melding/incident op in de Service Level Agreement.
42.	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.
43.	De opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk en aangemelde, aan de oplossing gerelateerde incidenten. Dit dient opgenomen te zijn in de prijzen.
44.	Het ontwikkelen en doorvoeren van Wijzigingsverzoeken valt buiten de Support en Beheer Dienstverlening. De prijsstelling van een wijzigingsverzoek wordt op basis van een aanbieding/offerte bepaald. Het uurtarief is bepaald in de overeenkomst.

Exit-overeenkomst:	
<b>45.</b>	<p>Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen waarin wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren ter voorbereiding op en uitvoering van de in dit artikel beschreven werkzaamheden.</p> <p>De exit-procedure kent drie fasen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Voorbereiding van de beëindiging</li> <li>2) Uitvoering</li> <li>3) Afronding/ beëindiging</li> </ol> <p>1.) Voorbereiding: Het exit-plan bestaat uit tenminste de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Projectorganisatie: rollen en verantwoordelijkheden van de betrokkenen. Indien van toepassing ook met betrekking tot en in samenwerking met de nieuwe dienstverlener;</li> <li>B. Uitgangspunten, doelstellingen en randvoorwaarden voor ordelijk verloop van de exit of transitie.</li> <li>C. Mijlpaalplanning voor overdracht naar nieuwe dienstverlener of wanneer dit niet aan de orde is: Wanneer en hoe de data aangeleverd wordt</li> <li>D. Risico's en maatregelen, waaronder fall-back scenario's bij uitloop van de werkzaamheden</li> <li>E. Overdrachtsprotocollen</li> <li>F. Acceptatiecriteria</li> <li>G. Wijze van opleveren beheerdocumentatie</li> <li>H. Aanpak m.b.t. openstaande wijzigingsverzoeken</li> <li>I. Aanpak incidenten</li> <li>J. Communicatie</li> </ul> <p>2. Uitvoering: De daadwerkelijke realisatie. De fase wordt afgesloten met de goedkeuring van de opdrachtgever,</p> <p>3. Afronding/ Beëindiging: De exit wordt, eventueel na een nazorgfase, afgesloten met decharge van de opdrachtgever.</p>

<b>Inschrijver gaat akkoord met het Programma van Eisen</b>	
Bedrijfsnaam	
Naam bevoegd vertegenwoordiger	
Functie	
Handtekening	
Plaats & datum	