

Bijlage 01 Programma van Eisen en Wensen
Behorende bij Europese Aanbesteding “Digitaal depot” van het RHC Gelders Archief

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.

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 binnen 12 maanden opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.
E1.02	Alle gevraagde 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, dan wel kan het werk uitvoeren op grond van een kwaliteitsplan op het niveau van de NEN-EN-ISO 9001 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 14721:2025 (Reference Model for an Open Archival Information System). · NEN-ISO 15489-1 · MDTO en TMLO/ToPX, XML, sidecars, flexibiliteit om andere XML-schema's op te nemen. · 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.
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- 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
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 BIO2 (https://www.bio-overheid.nl/nieuws/bio2-vernieuwde-baseline-informatiebeveiliging-overheid-gepubliceerd).
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 continuiteitskopieën.
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 OAS 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 gebruiker hiervan een notificatie.
E4.05	Ingest is mogelijk vanuit meerdere bronnen/systemen/omgevingen. Dit kan handmatig, via sFTP, upload, portable harddrive of geautomatiseerd op basis van API. (niet limitatief)
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 en/of ToPX te ingesten en te valideren. Een conversie naar een Oplossing-specifiek SIP-formaat mag hieraan voorafgaan.
E4.12	Het pakket kan omgaan met een ingest als aanvulling op een bestaand archief.
O04	De Opdrachtgever hecht waarde aan een geautomatiseerde werkwijze. 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
E4.13	De Oplossing biedt een webportal/-service minimaal de volgende raadpleegfunctionaliteit voor informatieobjecten en metadata: · Fulltext retrieval · Viewer voor de weergave informatieobjecten.
E4.14	Informatieobjecten waarvoor geen online viewer beschikbaar is, zijn via een downloadlink beschikbaar.
E4.15	In de Oplossing zijn de meest gangbare bestandsformaten (PDF, WORD, JPG, TIFF, video en audioformaten) via een embedded viewer te raadplegen.
E4.16	De Oplossing biedt gescheiden toegangen/autorisaties voor afzonderlijke doelgroepen (zoals zorgdragers, gebruikers en publiek).
E4.17	De publieke toegang tot de Oplossing is indexeerbaar door webspiders/web crawlers, zoals bijvoorbeeld Google.
E4.18	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.
E4.19	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 afdruckmogelijkheden. Ook het oorspronkelijke formaat moet te raadplegen zijn.
E4.20	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.
E4.21	Van informatie-objecten die in openbaarheid zijn beperkt, zijn de metadata zo te configureren dat die niet kunnen worden geraadpleegd door ongeautoriseerde gebruikers.
E4.22	Het webportaal is in de Nederlandse taal.
E4.23	De zoekfunctionaliteit van de Oplossing doorzoekt fulltext alle metadata en bestandsinhoud van alle digitale informatieobjecten en metadata.
E4.23	De schermen van de publiekstoegang beschikken over een helpfunctionaliteit voor de bezoeker, geschreven op taalniveau B1 (vanuit het Engels te vertalen) in het Nederlands met ten minste: - instructies voor het gebruik van het portaal, - uitleg van de schermen binnen het portaal, - legenda van de gebruikte iconen.
E4.24	De tekst op de helpschermen van de publiekstoegang kan door Opdrachtgever zelf beheerd worden.
E4.25	Het is mogelijk om het zoekresultaat te filteren (op metadata) en te sorteren (op kolommen).
O05	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. Hoe zorgt u ervoor dat de gebruiker snel vindt wat hij/zij zoekt? Beschrijf welke functionaliteit uw portal biedt en benoem welke tools hiervoor evt. worden ingezet. Benoem hierbij: · Zoeken op exacte zinnen / booleaans / truncatie / jokertekens - Zoeken op metadataen/of op inhoud, dossier, herkomst - Fuzzy search - Zoekvragen bewaren - Zoekgeschiedenis bewaren per gebruiker - Verfijnen zoekresultaten - 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 kolommen in het zoekresultaat door de gebruiker zelf zijn samen te stellen op basis van metadata - Filteren op beperkingen in de openbaarheid - Preview, downloaden - Download- en printfunctionaliteit - Feedback kunnen melden. 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 in het archiefbeheerssysteem en digitale archieven uit het digitale depot. Het huidige archiefbeheerssysteem is DE REE MAIS FLEXIS. Beschrijf hoe vanuit het gebruikersperspectief (de bezoeker van de website) gezocht kan worden in zowel de Oplossing als in een archiefbeheerssysteem. 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 archiefbeheersyteem.
O08	Beschrijf de mogelijkheden voor de Opdrachtgever om zelf, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de metadata te selecteren en indexeren, zodat zelf (zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer) ingericht kan worden op welke metadata een bezoeker van het digitaal depot kan zoeken, sorteren en filteren. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2, exclusief afbeeldingen.
	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 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 beheerders kunnen nieuwe gebruikers, autorisaties toevoegen en vertrekkende gebruikers blokkeren.
E4.30	Het pakket biedt de mogelijkheid tot named accounts, voor zowel interne medewerkers als externen gebruikers.
	Administration / Beheer
E4.31	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.
E4.32	Voor beheertaken is een alleen voor de beheerders toegankelijke webomgeving beschikbaar: het beheerdashboard.
E4.33	Via het beheerdashboard ontvangen de beheerders systeemnotificaties.
E4.34	Via het beheerdashboard kunnen de beheerders instellen in welk geval er ook via andere kanalen (bijv e-mail of sms) notificaties worden verstuurd.
E4.35	Opdrachtgever moet zelfstandig, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, een export uit de Oplossing kunnen maken van de metadata en de bestanden op alle archiefniveaus (bijv. Archief, serie, dossier, record, bestand).
E4.36	De log is te raadplegen via de Oplossing.
E4.37	Het is mogelijk metadata te wijzigen of toe te voegen door geautoriseerde gebruikers. 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 geldt ook bij wijziging op wijziging. Dit is mogelijk per document/selectie/bulk. Het is niet mogelijk metadata (velden-element) te verwijderen.
E4.38	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.
O10	Beschrijf welke systeemnotificaties getoond worden en bij welke activiteit. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2 exclusief afbeeldingen.
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.
	Preserveren
E4.39	De Oplossing biedt preserveringsfunctionaliteiten en borgt de authenticiteit/betrouwbaarheid/integriteit/raadpleegbaarheid van bestanden en metadata.
E4.40	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.
E4.41	De Oplossing constateert automatisch de bestanden waarvan de checksum niet meer gelijk is aan de geïngeste versie en repareert deze automatisch.
E4.42	De Oplossing geeft op basis van het PRONOM register, of vergelijkbaar alternatief, automatisch een notificatie aan de beheerders als een bestandstype verouderd dreigt te raken.
	Vernietigen
E4.43	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.
	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 of API
	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 5 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 offreert 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 medewerkers 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 terugkomssessies);
	6. Beschrijf de trainingsmogelijkheden voor nieuwe medewerkers.
	Uw beschrijving dient aan te sluiten bij de post die u offreert in het prijzenblad.
	Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 2, exclusief eventuele schermafdrucken.
	Beheer
	Functioneel beheer
E7.01	Taken zoals ingests, exports, autorisatiebeheer, mutaties van gegevens en gebruikers, etc. kunnen door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd worden.
E7.02	Opdrachtgever heeft geurende de looptijd van de overeenkomst toegang tot online beheerdocumentatie en trainingsmateriaal.
Wens	De look & feel van het Publieksportaal en de instellingen van filters (o.a. van metadata), moeten zonder tussenkomst van de leverancier aangepast kunnen worden

O14	Benoem welke taken de Opdrachtgever zelf uit kan voeren, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer. Benoem de taken 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. Bij beantwoording van deze vraag is het maximale aantal pagina's: 1, exclusief eventuele schermafdrukken.
	Service Management
E7.03	De Opdrachtnemer verzorgt een helpdesk voor 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. Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
E7.04	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.
E7.05	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.
E.706	Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle wijzigingen in werkwijzen, procedures, software die mogelijk van invloed zijn op de digitale informatieobjecten. Deze wordt beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever.
O15	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.
	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).
O16	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 schermafdrukken.
	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.
E8.02	Opdrachtgever wil minimaal vier maanden van tevoren inzicht in de releasekalender.
O17	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 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.

Maximaal te behalen aantal punten per Wens/Vraag

Nr.	Open vraag	Max. Punten
O01	Minimale vereisten voor installatie van de Oplossing	20
O02	OAIS-model geïntegreerd in de Oplossing	20
O03	Logging	20
O04	Ingest	40
O05	Raadpleeg-/zoekfunctionaliteit	80
O06	Bestandsformaten raadplegen met embedded viewer	40
O07	Eén zoekvraag meerdere bronapplicaties doorzoeken	20
O08	Metadata selecteren en indexeren tbv inrichten raadpleegfunctie	40
O09	Rapportagefunctionaliteit	40
O10	Systeemnotificaties	20
O11	Exportfunctionaliteit	30
O12	Implementatie	30
O13	Training medewerkers	20
O14	Functionele beheertaken zelf uitvoeren	50
O15	SLA	30
O16	Exit	40
O17	Doorontwikkeling	30
	Subtotaal vragen	570
Nr.	Wensen	
Wens	De look & feel van het Publieksportaal	30
	Subtotaal wensen	30
	Subtotaal vragen en wensen	600

totaal vragen en wensen	
demo	200
prijs	200
totaal	1000
EINDE	