Bijlage 4 – Programma van Eisen en Wensen

Levering, implementatie, beheer en onderhoud van een Record Management Applicatie (RMA)

Voor de Raad van State

Versie 1.1 – 2 november 2026

Raad van State

INHOUDSOPGAVE

3. Functionele eisen en wensen 3
3.1 Registreren, opnemen en dossiervorming 3
3.2 Metadata, classificatie en ordening 4
3.3 Zoeken, raadplegen en exporteren 4
3.4 Archiefbeheer: bewaren, vernietigen en overbrengen 5
3.5 Duurzame toegankelijkheid 6
3.6 Integraties en koppelingen 7
3.7 Autorisatie, security en auditability 8
3.8 Privacy en datasoevereiniteit 8
3.9 Beheer en inrichting 9
4. Dienstverlening, SLA en beheerafspraken 10
5. Implementatie, migratie en acceptatie. 12

3. FUNCTIONELE EISEN EN WENSEN

3.1 REGISTREREN, OPNEMEN EN DOSSIERVORMING

Nr.	Beschrijving
E1	De Oplossing ondersteunt het registreren van archiefinformatie en bijbehorende metadata op document-, en dossierniveau.
E2	De Oplossing ondersteunt zowel het handmatig als het geautomatiseerd opnemen van informatieobjecten zowel individueel als in bulk.
E3	De Oplossing ondersteunt het genereren en vastleggen van een uniek identificatiekenmerk voor ieder informatieobject en ieder dossier of aggregatieniveau.
E4	De Oplossing ondersteunt het registreren van zowel digitale als analoge archiefbescheiden, inclusief locatie- en beheergegevens waar relevant.
E5	De Oplossing ondersteunt meerdere dossierlagen, waaronder hoofddossiers, subdossiers en gerelateerde dossiers. Gegevens worden overgeërfd van het bovenliggende niveau.
E6	De Oplossing ondersteunt het leggen van relaties tussen dossiers, documenten en aggregaties, zonder dat informatie dubbel hoeft te worden opgeslagen.
E7	De Oplossing ondersteunt het automatisch en handmatig sluiten van dossiers, afhankelijk van configuratie en procesafspraken.
E8	De Oplossing ondersteunt het registreren van grote bestanden (ten minste 1 GB) zonder dat rapporten of bijlagen handmatig hoeven te worden gesplitst.
E9	De Oplossing maakt het mogelijk om rapporten en mails met bijlagen zowel apart als integraal op te nemen.
W1	De Raad van State zoekt een toegankelijke oplossing voor haar eindgebruikers. Naast de geautomatiseerde registratie via koppelingen zal dit ook handmatig gebeuren. De nadruk hierbij ligt op het zo laagdrempelig mogelijk registeren van een of meerdere documenten in het RMA. Binnen de Raad van State wordt veel gewerkt met mails en rapporten met meerdere bijlagen. In sommige gevallene moeten die als geheel worden geregistreerd en in sommige gevallen een selectie. Mocht het gebeuren dat een gebruiker ene foutieve registratie doet dan bestaat de mogelijkheid om deze traceerbaar te laten vervallen. Binnen de Raad van State wordt gewerkt met grote bouwtekeningen welke regelmatig veel groter zijn dan 1 GB. Ook deze documenten moeten uiteindelijk archiefwaardig worden opgeslagen binnen een dossier. A. Beschrijf hoe de Oplossing gebruikers faciliteert in het registreren van een nieuw dossier en op welke wijze deze gerelateerd kunnen worden aan andere dossiers. B. Beschrijf hoe de Oplossing gebruikers faciliteert in het registeren van één en meerdere documenten. Ga hierbij ook in op het registreren van e-mails en rapporten met meerdere bijlage. C. Beschrijf hoe de Oplossing gebruikers faciliteert in het laten vervallen van een registratie. Ga ook in op de wijze waarop dit traceerbaar is. D. Geef aan hoe de Oplossing omgaat met documenten die groter zijn dan 1 GB. Geef aan welke mogelijkheden en beperkingen er eventuele optreden, zowel bij het handmatig toevoegen als bij het toevoegen vanuit een gekoppelde applicatie.

3.2 METADATA, CLASSIFICATIE EN ORDENING

Nr.	Beschrijving
E10	De Oplossing ondersteunt het vooraf configureren van verplichte en optionele metadatavelden per informatieobject, dossier, collectie of proces.
E11	De Oplossing ondersteunt het gebruik van een of meerdere vastgestelde metadata-schema's, waaronder een MDTO-conforme inrichting.
E12	De Oplossing ondersteunt het vastleggen en beheren van een classificatieschema of ordeningsstructuur voor bedrijfsactiviteiten.
E13	De Oplossing ondersteunt het handmatig invoeren, wijzigen en aanvullen van metadata door daartoe geautoriseerde gebruikers.
E14	De Oplossing ondersteunt het geautoriseerd wijzigen van metadata volgens vastgesteld beleid, inclusief vastlegging van reden, datum en gebruiker.
E15	De Oplossing ondersteunt bulkmutaties op metadata, bijvoorbeeld bij aanpassingen in ordeningsstructuur, selectielijst of vertrouwelijkheid.
E16	De Oplossing ondersteunt validatie van metadatawaarden aan de hand van vooraf vastgestelde schema's, waardenlijsten of syntactische standaarden.
W2	De Raad van State zoekt een Oplossing waarin zo laagdrempelig mogelijk wordt gemetadateerd. Ook is de kwaliteit van de metadata hierbij belangrijk door de gebruiker maximaal te ondersteunen middels bijvoorbeeld spellingscontrole en/of suggesties. Een belangrijk uitgangspunt is dat AI geen autonome (archief)besluiten neemt. Vanuit informatiebeheer bestaat de mogelijkheid om metadata batchgewijs aan te passen omdat wet- en regelgeving verandert of omdat de een veranderende behoefte is binnen de Raad van State. A. Beschrijf hoe de Oplossing metadata automatisch kan voorstellen of aanvullen op basis van documentinhoud, bronmetadata, vooraf ingerichte regels of AI/assistentiefunctionaliteit. B. Beschrijf de mogelijkheid om bij het invoeren van metadata de kwaliteit te borgen door bijvoorbeeld spellingscontrole, suggesties of vergelijkbare functionaliteiten. C. Beschrijf de mogelijkheid om batchgewijs metadata aan te passen. Ga hierbij ook in op welke wijze selecties gemaakte kunnen worden om de juiste batch samen te stellen.

3.3 ZOEKEN, RAADPLEGEN EN EXPORTEREN

Nr.	Beschrijving
E17	De Oplossing beschikt over een centrale zoekingang voor het zoeken naar informatieobjecten, dossiers en metadata.
E18	De Oplossing ondersteunt zoeken op metadata en full-text zoeken in de inhoud van documenten.
E19	De Oplossing ondersteunt filteren, sorteren en verfijnen van zoekresultaten op metadata, dossierkenmerken en autorisatieprofiel.
E20	De Oplossing ondersteunt het exporteren en printen van zoekresultaten, waarbij de gebruiker kan kiezen welke kolommen worden meegenomen.
E21	De Oplossing toont informatie uitsluitend aan gebruikers die op basis van hun autorisatie toegang hebben tot de betreffende informatie.
E22	De Oplossing ondersteunt het tonen van dossierstructuren naast zoekresultaten, zodat informatie zowel via zoeken als via structuur kan worden benaderd.

Nr.	Beschrijving
E23	De Oplossing ondersteunt het openen en raadplegen van documenten zonder dat de oorspronkelijke zoekvraag verloren gaat.
E24	De Oplossing toont een preview van veelvoorkomende documenttypes, tenminste .docx en .PDF bij het tonen van de zoekresultaten.
W3	De Raad van State zoekt een Oplossing waarin gebruikers snel informatie kunnen vinden. Dit kan zowel vanuit een open zoekvraag als vanuit de dossierstructuur. Binnen de resultaten is het mogelijk om te filteren en sorteren en resultaten met documenten kunnen middels een preview snel worden bekeken. Veelvoorkomende zoekopdrachten kunnen worden opgeslagen zodat deze later direct opnieuw kunnen worden gebruikt. Bij voorkeur kunnen deze ook worden gedeeld met andere gebruikers. Binnen de Raad van State wordt gebruik gemaakt van een Kenniswiki waarin verrijkte adviezen, handboeken en uitspraken (met overweging) worden opgeslagen. Vanuit dit systeem is een link opgenomen naar de dossierstukken in het huidige RMA. A. Beschrijf hoe gebruikers snel relevante dossiers en documenten vinden, inclusief zoekvoorstellen, filters, synoniemen en raadplegen zonder verlies van zoekcontext. Geef ook aan hoe duidelijk wordt welke versie wordt getoond. B. Beschrijf de wijze waarop een preview wordt gegeven van documenten binnen de zoekresultaten. Geef hierbij ook expliciet aan welke doucmenttypes worden ondersteund. C. Beschrijf de mogelijkheden om een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en deze te delen binnen de organisatie. D. Beschrijf hoe de Oplossing informatie uit adviesdossiers raadpleegbaar kan maken vanuit de Kenniswiki, inclusief deeplinks, metadata en een documentoverzicht met voorvertoning.

3.4 ARCHIEFBEHEER: BEWAREN, VERNIETIGEN EN OVERBRENGEN

Nr.	Beschrijving
E25	De Oplossing ondersteunt het toekennen van processen op basis van de geldende selectielijsten, waardoor de juiste bewaartermijnen worden toegekend.
E26	De Oplossing ondersteunt zowel handmatige als automatische toekenning van bewaartermijnen op basis van configureerbare criteria.
E27	De Oplossing ondersteunt het vastleggen van bewaartermijnen op verschillende aggregatieniveaus, waaronder dossier en document.
E28	De Oplossing ondersteunt het documenteren van afwijkingen van bewaartermijnen, inclusief toelichting, besluit en bevoegde gebruiker.
E29	De Oplossing ondersteunt het in bulk aanpassen van bewaartermijnen, inclusief vastlegging van reden en datum van de wijziging.
E30	De Oplossing ondersteunt het genereren van overzichten van informatieobjecten die voor vernietiging in aanmerking komen.
E31	De Oplossing ondersteunt het genereren van overzichten van informatieobjecten die gekenmerkt zijn als beperkt openbaar waarop tenminste de vereiste gegevens zijn opgenomen conform de archiefregeling.
E32	De Oplossing ondersteunt het genereren van vernietigingslijsten op basis van beschikbare metadata en bewaartermijnen.

Nr.	Beschrijving
E33	De Oplossing ondersteunt het beschikbaar maken van vernietigingslijsten in een open bestandsformaat.
E34	De Oplossing ondersteunt het laten beoordelen en accorderen van vernietigingslijsten door daartoe bevoegde of gemandateerde personen.
E35	De Oplossing ondersteunt het stopzetten of pauzeren van een vernietigingsactie indien dit juridisch of organisatorisch noodzakelijk is.
E36	De Oplossing ondersteunt het daadwerkelijk vernietigen van informatieobjecten en bijbehorende metadata door daartoe geautoriseerde gebruikers.
E37	De Oplossing ondersteunt het opstellen van een rapport of verklaring waaruit blijkt welke informatieobjecten daadwerkelijk zijn vernietigd.
E38	De Oplossing ondersteunt het overbrengen van blijvend te bewaren archiefbescheiden naar het Nationaal Archief, inclusief metadata en structuur.
E39	De Oplossing ondersteunt export ten behoeve van overbrenging in gangbare en duurzame bestandsformaten conform de voorkeursformaten van het Nationaal Archief.
E40	De Oplossing ondersteunt het onveranderlijk maken of beschermen van archiefinformatie tegen onbevoegde wijziging.
E41	De Oplossing ondersteunt het opslaan van informatieobjecten in zowel het oorspronkelijke als het geconverteerde bestandsformaat. Conversie naar een duurzaam bestandsformaat, conform de voorkeursformaten van het Nationaal Archief, is zowel bij het opslaan als bij overbrenging mogelijk.
E42	De Oplossing ondersteunt het meenemen van noodzakelijke informatie over encryptie en sleutels bij migratie indien informatieobjecten versleuteld zijn.
E43	De Oplossing ondersteunt technische integriteitscontroles bij verplaatsing van informatieobjecten naar een andere bronnen zoals checksums, hashes of vergelijkbare mechanismen.
W4	De Raad van State zoekt een oplossing die goed informatiebeheer faciliteert. Belangrijke processen hierbij zijn het vernietigen en overbrengen conform de Archiefwet. De Raad van State wenst flexibiliteit in gegevens die worden opgenomen op de selectielijsten en de wijze waarop het goedkeuringsproces wordt ondersteund. Gedurende het goedkeuringsproces zijn alle dossiers bevroren. Uiteindelijk wordt er overgedragen naar het Nationaal Archief. A. Beschrijf op welke wijze de Oplossing het selectie- en vernietigingsproces ondersteunt. Geef aan welke flexibiliteit er bestaat voor de selectielijsten en op welke wijze de Oplossing het proces ondersteund. Ga ook in de mogelijkheid om het vierogen principe af te dwingen. B. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteunt bij informatieverzoeken, het samenstellen van dossiers, maskeren/anonimiseren, uittreksels en publicatieversies. C. Beschrijf hoe de Oplossing het overbrengingsproces naar het Nationaal Archief ondersteunt, inclusief metadata, exportformaten, validatie en logging.

3.5 DUURZAME TOEGANKELIJKHEID

Nr.	Beschrijving
W5	De Raad van State hecht belang aan de duurzame toegankelijkheid van informatieobjecten, conform de voorkeursformaten van het Nationaal Archief, gedurende de volledige bewaartermijn. Daarbij wordt onderzocht welke rol bestandsconversie, migratie en andere maatregelen kunnen spelen bij het toegankelijk houden van informatie op de lange termijn. A. Beschrijf hoe de Oplossing invulling geeft aan duurzame toegankelijkheid van informatieobjecten en ga daarbij ten minste in op de wijze waarop verschillende

Nr.	Beschrijving
	bestandsformaten worden ondersteund en beheerd gedurende de volledige levenscyclus van informatieobjecten. B. Beschrijf de mogelijkheden voor automatische of handmatige conversie naar duurzamere of actuelere bestandsformaten, inclusief eventuele beperkingen en randvoorwaarden. C. Beschrijf de wijze waarop migratie- en conversieprocessen worden vastgelegd, gecontroleerd en gedocumenteerd en de wijze waarop authenticiteit, integriteit, volledigheid en herleidbaarheid van informatieobjecten worden geborgd tijdens migratie-, conversie- en exportprocessen.

3.6 INTEGRATIES EN KOPPELINGEN

Nr.	Beschrijving
E44	De Oplossing koppelt met de samenwerkingsomgeving “Digitaal Samenwerken” van de Raad van State (op basis van SharePoint). Een gebruiker kan vanuit Digitaal Samenwerken handmatig een document of dossier overzetten naar de Oplossing. Het document of dossier wordt gekopieerd naar de Oplossing inclusief de metadata. Vanuit de Oplossing wordt een uniek nummer teruggekoppeld aan Digitaal Samenwerken en daar opgeslagen, ook is er een link naar het RMA beschikbaar. Nieuwe versies kunnen later via de koppeling handmatig onder hetzelfde unieke nummer worden opgeslagen in de Oplossing. Voor details zie bijlagen 4c en 4d bij het Beschrijvend document.
E45	De Oplossing koppelt met het zaaksysteem Raadsaam (op basis van SharePoint). Een gebruiker kan handmatig vanuit Raadsaam een dossier met set aan documenten overzetten naar de Oplossing. Het dossier met documenten wordt gekopieerd naar de Oplossing inclusief de metadata. Vanuit de Oplossing wordt een uniek nummer teruggekoppeld aan Raadsaam en daar opgeslagen. Voor details zie bijlagen 4a, 4b en 4d bij het Beschrijvend document.
E46	De Oplossing ondersteunt een inrichting waarbij archiefinformatie fysiek in de RMA wordt opgenomen.
E47	De Oplossing ondersteunt koppeling met Microsoft Office en Outlook voor het laagdrempelig registreren of aanbieden van documenten en e-mails.
E48	De Oplossing ondersteunt standaardkoppelingen en open standaarden waar mogelijk, zodat maatwerk wordt beperkt.
E49	De Oplossing ondersteunt het uitwisselen van informatieobjecten en metadata via API’s waar bij zowel importeren als bij exporteren dezelfde functionaliteit en bestandsformaten ondersteund worden als via de UI van de applicatie.
W6	De Raad van State streeft naar een flexibele en open informatie-architectuur om haar informatiehuishouding optimaal te ondersteunen. Het doel is te koppelen met SharePoint ten behoeve van archivering. Hierbij ligt de nadruk op het efficiënt verbinden met bestaande applicaties en het waarborgen van de langetermijn toegankelijkheid van data zonder belemmeringen van leveranciersafhankelijkheid. Op termijn wil de Raad van State mogelijk ook archiveren middels records-in-place. A. Beschrijf hoe de Oplossing archivering ondersteunt, in het bijzonder in relatie tot SharePoint. Ga hierbij specifiek in op de totale werken, zowel functioneel als technisch, met Digitaal Samenwerken en Raadsaam. B. Beschrijf de mate waarin de Oplossing gebruikmaakt van open standaarden, API’s, exportformaten en standaardkoppelingen, en hoe vendor lock-in wordt beperkt. C. Beschrijf hoe de Oplossing een hybride inrichting ondersteunt waarbij informatie deels in de RMA wordt opgenomen en deels in bronapplicaties (records-in-place) blijft.

3.7 AUTORISATIE, SECURITY EN AUDITABILITY

Nr.	Beschrijving
E50	De Oplossing ondersteunt Single Sign-On via OpenID Connect, OAuth 2.0 of SAML 2.0.
E51	De Oplossing ondersteunt autorisatie op verschillende aggregatieniveaus, waaronder collectie, dossier en document.
E52	De Oplossing ondersteunt het configureren en beheren van toegangsrechten per gebruikersrol, groep, dossier en document.
E53	De Oplossing ondersteunt het erven van toegangsrechten van dossier naar document, tenzij hiervan geautoriseerd wordt afgeweken.
E54	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail van relevante gebruikers- en beheerdershandelingen.
E55	De Oplossing ondersteunt logging van toegang, gebruik, wijziging, export, import, vernietiging en beheerdershandelingen.
E56	De Oplossing ondersteunt viruscontrole op informatieobjecten bij opname of import.
E57	Zodra data wordt verstuurd (voor bijvoorbeeld logging) naar derde partijen dient deze geanonimiseerd te zijn en versleuteld verstuurd te worden.
E58	De Opdrachtnemer vraagt vooraf toestemming voor de inzet van onderaannemers en legt aan onderaannemers gelijkwaardige beveiligings- en privacyverplichtingen op als voor de Opdrachtnemer zelf gelden.
E59	CVE-patches met CVSS > 9 worden door de leverancier gesignaleerd en binnen een week geïnstalleerd, na afstemming met Raad van State. Deze worden meegenomen in de rapportage richting de Raad van State.
E60	CVE-patches met CVSS > 7 worden door de leverancier gesignaleerd en binnen een maand geïnstalleerd, tenzij in de afstemming met Raad van State een ander moment wordt afgesproken. Deze worden meegenomen in de rapportage richting de Raad van State.

3.8 PRIVACY EN DATASOEVEREINITEIT

Nr.	Beschrijving
E61	De gehele dienst wordt gehost (incl. processering en opslag) binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte naar landen buiten de EER is uitsluitend toegestaan met inachtneming van geldende wet- en regelgeving.
E62	Indien de aangeboden Oplossing gebruikmaakt van AI, garandeert de Inschrijver dat deze systemen volledig voldoen aan de geldende EU AI Act. Daarnaast biedt de Oplossing een beheerfunctie (aan/uit-knop) waarmee alle AI-componenten als één geheel kunnen worden uitgeschakeld zonder dat daarmee de Oplossing onbruikbaar wordt.
E63	De Opdrachtnemer sluit, indien sprake is van verwerking van persoonsgegevens namens de Raad van State, een verwerkersovereenkomst.
E64	"De Raad wordt bij kritische beveiligingslekken en mogelijke datalekken zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na bekendwording, geïnformeerd. Tevens wordt het incident geregistreerd in het ticket systeem van Opdrachtnemer."
E65	Opdrachtnemer borgt binnen de kaders van deze dienstverlening de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
W7	De Raad van State hecht grote waarde aan de bescherming van privacy, de veiligheid van zijn gegevens en digitale autonomie. Voor de Oplossing en de dienstverlening gelden strikte eisen rondom de controle over data en het uitsluiten van geopolitieke en juridische risico's van buiten de Europese Unie. De nadruk ligt hierbij op het aantoonbaar borgen van datasoevereiniteit en privacy compliance, zowel op technisch als op organisatorisch niveau, gedurende de gehele contractperiode.

Nr.	Beschrijving
	A. Beschrijf hoe invulling wordt gegeven aan dataopslag, datalokalisatie en datasoevereiniteit binnen de aangeboden Oplossing. B. Beschrijf welke technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen om datalekken te voorkomen, te detecteren en af te handelen. C. Beschrijf of lever een overzicht van de software supply chain (inclusief de software bill of materials) die relevant is voor de Oplossing en beschrijf hiervan het beheerproces. D. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer het proces rondom de uitvoering van Data Protection Impact Assessments (DPIA's) heeft ingericht, hoe hij medewerking verleent aan de periodieke uitvoering van DPIA's door de Raad van State en hoe wordt omgegaan met de resultaten daarvan. E. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer nu en in de komende drie jaar invulling geeft aan datasoevereiniteit, Europese hosting, afhankelijkheden van hyperscalers en juridische zeggenschap over data.

3.9 BEHEER EN INRICHTING

Nr.	Beschrijving
E66	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het MDTO.
E67	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de meest recente versie (en de twee versies eerder) van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
E68	De Oplossing voldoet aan de minimale eisen van WCAG 2.1. niveau AA.
E69	Het uitrollen en distribueren van de Opllossing is volledig mogelijk via Intune/FlexApp
E70	De Oplossing beschikt over een beheeromgeving waarin metadata, autorisaties, schermen, zoekschermen en relevante instellingen door geautoriseerde beheerders kunnen worden beheerd.
E71	De Oplossing ondersteunt het inrichten van toelichtingen, tooltips of veldinformatie bij registratievelden.
E72	De Oplossing beschikt minimaal over een productie- en acceptatieomgeving; de acceptatieomgeving is representatief voor productie en de omgevingen zijn logisch gescheiden. De Raad van State kan zelfstandig configuraties tussen de verschillende omgevingen overzetten.
E73	Er wordt geen productiedata gebruikt in andere omgevingen dan de productieomgeving. Testdata komt tot stand in overleg met Opdrachtgever en bevat geen tot productiedata herleidbare (persoons)gegevens.
E74	De Opdrachtnemer levert voor eindgebruikers Nederlandstalige handleidingen. Handleidingen voor beheer, release notes en beheerinstructies zijn in het Nederlands of Engels.
E75	De Opdrachtnemer garandeert gedurende de contractduur tweede- en derdelijnsondersteuning.
E76	De Oplossing ondersteunt rapportages over opname, gebruik, beheer, vernietiging, export, import en migratie van informatieobjecten.
W8	De Raad van State zoekt een Oplossing om zelfstandig te kunnen beheren, zowel functioneel als de benodigde integraties. Een belangrijk onderdeel hiervan is het genereren van rapportages.

Nr.	Beschrijving
	Belangrijk is dat documentatie altijd up-to-date is voor zowel de eindgebruikers als beheerders en dat deze op maat worden gemaakt voor de specifieke situatie van de Raad van State. Voor eindgebruikersinstructies wordt momenteel gebruik gemaakt van de tts performance suite. A. Beschrijf in hoeverre de Raad van State zelfstandig de Oplossing kan beheren en voor welke werkzaamheden ondersteuning nodig is van de Opdrachtnemer. Geef hierbij ook aan welke opleidingen benodigd zijn. B. Ga in op de mogelijkheden om schermen, metadata, autorisaties, zoekschermen, rapportages en workflows te beheren en hoe deze van acceptatie naar productie gebracht kunnen worden. Geef ook aan hoe beheerders gemakkelijk tussen deze omgevingen kan wisselen. C. Geef aan welke rapportagemogelijkheden er zijn. Geef hier ook expliciet aan welke rapportages standaard worden meegeleverd en welke mogelijkheden er zijn om zelf rapportages te configureren. D. Beschrijf de meegeleverde documentatie voor eindgebruikers en beheerders Beschrijf de mogelijkheid om te integreren met de tts performance suite.

4. DIENSTVERLENING, SLA EN BEHEERAFSPRAKEN

Nr.	Beschrijving
E77	De Opdrachtnemer levert een Nederlandstalige SLA met afspraken over beschikbaarheid, incidentafhandeling, escalaties, onderhoud, rapportage, security en beheer van koppelingen.
E78	De Opdrachtnemer leidt trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E79	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: • de levering en het onderhoud van het hardware- en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; • onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/releases, patches); • technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware- en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; • Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet.
E80	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt (‘neerwaartse compatibiliteit’) op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden nadat deze niet meer door Forum

<table>
<tr><th>Nr.</th><th>Beschrijving</th></tr>
<tr><td></td><td>Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.</td></tr>
<tr><td>E81</td><td>De inschrijver garandeert dat de Oplossing minimaal voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen:
- Beschikbaarheid tijdens kantooruren (ma t/m vr van 06:00-20:00) van 99,5%;
- Beschikbaarheid buiten kantooruren 96,1%.</td></tr>
<tr><td>E82</td><td>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor 250 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:
1. Het aanmaken van een nieuw dossier.
2. Het toevoegen van een document.
3. Het afsluiten van een dossier.
4. Het tonen het zoekresultaat.
5. Het tonen van het aantal zoekresultaten.
6. Het tonen van de werkvoorraad.</td></tr>
<tr><td>E83</td><td>In geval van incidenten worden de volgende tijden gehanteerd:
<table>
<tr><th></th><th>Start diagnose</th><th>Tijdelijke oplostijd</th><th>Definitieve oplostijd</th></tr>
<tr><td>P1 (Een groep gebruikers kan geen gebruik maken van de dienst).</td><td>15 minuten</td><td>4 uur</td><td>8 uur</td></tr>
<tr><td>P2 (Een individuele gebruiker kan een gebruik maken van de dienst/ Een groep gebruikers ondervindt hinder bij het gebruiken van een dienst.)</td><td>1 uur</td><td>8 uur</td><td>6 dagen</td></tr>
<tr><td>P3 (Een individuele gebruiker ondervindt hinder bij het gebruiken van een dienst. Een groep gebruikers ondervindt hinder bij het gebruiken van een dienst die gen direct invloed op primaire processen heeft).</td><td>8 uur</td><td>2 dagen</td><td>In volgende release</td></tr>
<tr><td>P4 (Een gebruiker ondervindt hinder bij het gebruiken van een dienst zonder dat dit direct invloed heeft op het primaire proces).</td><td>40 uur</td><td>In afspraak</td><td>In volgende release</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>E84</td><td>Opdrachtnemer informeert de Raad van State bij een PRIO 1 verstoring en beveiligingsincident binnen 30 minuten na constatering van het incident.</td></tr>
<tr><td>E85</td><td>De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over beschikbaarheid, performance, incidenten, changes, onderhoud, security en koppelingen.</td></tr>
<tr><td>E86</td><td>De Opdrachtnemer voert ten minste jaarlijks een restoretest uit en deelt de resultaten met de Raad van State.</td></tr>
<tr><td>E87</td><td>RPO/RTO Het verlies van data wordt beperkt tot maximaal 28 klokuren. De hersteltijd in geval van incidenten bedraagt maximaal 16 werkuren in 85% van de gevallen.</td></tr>
</table>

Nr.	Beschrijving
E88	Alle ondersteuning en support wordt in het Nederlands geleverd.

5. IMPLEMENTATIE, MIGRATIE EN ACCEPTATIE.

Nr.	Beschrijving
E89	De Opdrachtnemer levert vóór definitieve gunning (ter bespreking in het verificatiegesprek) een Nederlandstalig projectplan voor implementatie, migratie, testen, acceptatie en overdracht. Het projectplan beschrijft fasering, planning, projectorganisatie, verantwoordelijkheden, benodigde inzet van de Raad van State en risico's. De implementatie en migratie is afgerond voor 1 jan 2028.
E90	De Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst een configuratie en integratieontwerp met daarin tenminste de functionele inrichting, autorisatie en rollenmatrix en de integraties
E91	De Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst een migratieplan waarin wordt beschreven hoe bestaande archiefinformatie vanuit de huidige RMA wordt gemigreerd, gevalideerd en verantwoord.
E92	De Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst een geaccordeerd mastertestplan met testsoorten, acceptatiecriteria en pass/fail-criteria. De Opdrachtnemer levert per testsoort een testrapportage met resultaten, bevindingen en restpunten. De Oplossing wordt pas geaccepteerd nadat aan vooraf overeengekomen quality gates is voldaan.
E93	De Opdrachtnemer levert binnen 6 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst een transitie- en re-transitieplan waarin ook exit, data-export en overdracht aan een opvolgende leverancier zijn beschreven.
E94	Opdrachtnemer beschikt, uiterlijk bij acceptatie, over een voorziening voor SaaS- escrow ten behoeve van de componenten die gehost worden aangeboden en sluit hiertoe een driepartijenovereenkomst met de hostingpartij en een onafhankelijke escrow-agent die zorgdraagt voor continuïteit van de beschikbaarheid van en toegang tot de Oplossing in geval van faillissement van de softwareleverancier.
E95	Na gunning dienen de personen die werkzaam zijn voor de Raad van State te beschikken over een geldige VOG en dienen zij een geheimhoudingsverklaring te tekenen.
E96	Inschrijver garandeert dat hij bij beëindiging van de overeenkomst (ongeacht de reden van beëindiging) zijn volledige, proactieve en onverwijlde medewerking verleent aan een overdracht van de dienstverlening naar Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde (retransitie). Alle reguliere exit-medewerking en de overdracht van data zijn volledig kosteloos inbegrepen in de aangeboden tarieven.
E97	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening tijdens de gehele exit-fase, totdat de migratie succesvol is afgerond.
E98	Opdrachtnemer migreert de informatie uit de RMA-omgeving gebaseerd op Corsa naar de nieuwe Oplossing. Daarbij blijven tenminste de volledigheid, integriteit, authenticiteit, context, metadata. Bewaartermijnen en relaties aantoonbaar behouden. De migratie wordt zodanig uitgevoerd dat de archiefkwaliteit van de informatie behouden blijft en wordt voldaan aan de eisen die voortvloeien uit de archiefwet, DUTO en MDTO.
W9	De Raad van State beschikt momenteel over een RMA-omgeving gebaseerd op Corsa. De toekomstige opdrachtnemer dient de migratie van de bestaande informatie naar de nieuwe oplossing te verzorgen. Indicatief betreft dit momenteel circa: • 65 GB SQL-data; • 621 GB aan documenten en dossiers;

Nr.	Beschrijving
	• 756.795 documenten; • 444.052 dossiers; • 2.496 kenmerken. De migratie betreft archiefinformatie uit verschillende collecties en registraties binnen Corsa. Hieronder vallen onder meer archiefdossiers van niet-primaire processen, waaronder Woo-dossiers, overleggen, projecten, beleidsnotities, contracten, onderwerpdossiers, begrotingsdossiers, evenementendossiers en OR-dossiers. Daarnaast betreft dit recordmanagementcollecties met eigen registraties, waaronder Revos, Rebes, Digio-A en Raadsaam. De Raad van State hecht belang aan een gecontroleerde, aantoonbare en beheersbare migratie waarbij informatie, metadata, relaties, autorisaties en archiefkenmerken correct worden overgenomen. A. Beschrijf uw voorgestelde aanpak voor de migratie van de huidige Corsa-omgeving naar de aangeboden Oplossing. Beschrijf daarbij de migratiestrategie en de wijze waarop documenten, dossiers, metadata, relaties en archiefkenmerken worden gemigreerd. B. Beschrijf de wijze waarop volledigheid, juistheid, authenticiteit en integriteit van de gemigreerde informatie worden gecontroleerd en aantoonbaar worden gemaakt. C. Beschrijf de wijze waarop een proefmigratie wordt uitgevoerd en gevalideerd voorafgaand aan de definitieve migratie. D. Beschrijf de verwachte inzet van de Raad van State bij het migratietraject. Ga daarbij in op welke (voorbereidende) werkzaamheden door de Raad van State uitgevoerd moeten worden.