

# **Evaluatierapport pilot Gebruik digitaal depot RHC's – Nationaal Archief**

**Concept vastgesteld door de Stuurgroep 15 december 2009,  
ter behandeling in het Convent 14 januari 2010**

**5 januari 2010**

Jeroen van Oss (Het Utrechts Archief)

Ruud Yap (Nationaal Archief)

Klaartje Pompe (Noord-Hollands Archief)

Hanneke van Aalst (Zeeuws Archief)

Annelot Vijn (Het Utrechts Archief)

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Managementsamenvatting .....	4
Leeswijzer .....	9
1. Verslag van de pilot .....	10
Inrichting projectorganisatie .....	10
Inrichting van de testomgeving .....	12
De testsessies .....	18
Interactie met het veld .....	20
2. Evaluatie aan hand van het INK-management model .....	24
Leiderschap .....	25
Gewenste situatie .....	25
Huidige situatie, bevindingen .....	25
Voorgestelde maatregelen .....	25
Strategie en beleid .....	26
Gewenste situatie .....	26
Huidige situatie, bevindingen .....	26
Voorgestelde maatregelen .....	26
Management van Medewerkers .....	28
Gewenste situatie .....	28
Huidige situatie, bevindingen .....	29
Voorgestelde maatregelen .....	30
Management van middelen .....	32
Gewenste situatie: criteria en verwachtingen van de RHC's .....	33
Huidige situatie, bevindingen .....	34
Voorgestelde maatregelen .....	40
Conclusies en te nemen maatregelen in relatie tot gewenste situatie .....	45
Management van processen .....	46
Relatiebeheer, inspectie, verwerving, selectie (pre-ingest) .....	46
Opname (ingest) .....	48
Opslag (archival storage, preservation/maintenance of AIP's) .....	49
Metadatamanagement (information management) .....	50
Preserveringsplanning .....	52
Beschikbaarstelling (accessmanagement) .....	52
Alle processen .....	52
Samenvatting voorgestelde maatregelen .....	53
Literatuur .....	54
Begrippenlijst .....	55
Bijlage 1: Testprogramma .....	59
Bijlage 2: Ondersteuningsafspraken Servicedesk, NA, pilot-RHC's en BZK .....	63

Bijlage 3: Specificaties per dienst.....	70
Bijlage 4: Single Point of Contact RHC's (SPOC).....	72
Bijlage 5: Prioritering van verstoringen.....	73

# Managementsamenvatting

Het Convent van Directeuren heeft op 23 mei 2008 een akkoord gegeven op een voorstel, inclusief plan van aanpak, van Nationaal Archief en Het Utrechts Archief om een gezamenlijke pilot van de RHC's en het Nationaal Archief te starten, waaraan ook het Noord-Hollands Archief en het Zeeuws Archief deelnemen. Deze pilot is bedoeld om het zogenaamde 'Scenario 3' van het programma Digitaal Depot van het Nationaal Archief uit te proberen. In dit scenario wordt de dienstverlening van het Nationaal Archief aan de RHC's en andere archiefinstellingen getoetst, waarbij de RHC's de Digitale Depot Applicatie ontwikkeld door het Nationaal Archief, kunnen gebruiken voor de opslag, het beheer en de beschikbaarstelling van hun digitaal archiefmateriaal.

De pilot heeft geresulteerd in de voor liggende rapportage, in de vorm van een evaluatie. De bevindingen uit deze rapportage zijn bedoeld als input voor de ontwikkeling van release 2.0 van de digitaal depotapplicatie, die beter moet aansluiten op de eisen en wensen van de RHC's. Tevens bevat dit document aanbevelingen voor de RHC's voor het realiseren van de organisatorische randvoorwaarden voor het in gebruik nemen van het gedeelde digitaal depot.

De reikwijdte omvatte alle beheerprocessen genoemd in het referentiemodel OAIS, met uitzondering van:

- (Actieve) preservering
- Beschikbaarstelling aan het publiek

De pilot had vier doelstellingen:

1. Aantonen dat deze vorm van dienstverlening van het Nationaal Archief aan RHC's technisch en organisatorisch mogelijk is;
2. Duidelijkheid krijgen over de noodzakelijke randvoorwaarden, zoals taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
3. Duidelijkheid krijgen over de consequenties, zoals benodigde middelen, techniek, capaciteit en competenties;
4. Het creëren van inzicht en draagvlak bij RHC's op het gebied van nieuwe, digitale vakmethodieken.

Om deze doelstellingen te kunnen halen, zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Bouwen van een ICT infrastructuur. Het Nationaal Archief heeft een testomgeving gebouwd, bestaande uit hard- en software, en deze via een internetverbinding beschikbaar gemaakt voor gebruik in Het Utrechts Archief, in een speciaal daarvoor ingericht testlokaal.
2. Simuleren van archiveringsprocessen: In de praktijk uitproberen of een RHC (Het Utrechts Archief als testomgeving) met behulp van de digitaal depot applicatie, in combinatie met de eigen beheerapplicatie, voldoende in staat is digitale archieven te beheren en intern

beschikbaar te stellen. Aan de hand van testscenario's hebben medewerkers van de drie RHC's twee digitale archieven, verworven van een particuliere en een gemeentelijke archiefvormer, in het digitaal depot opgenomen en de metadata in de beheerapplicatie MAIS-Flexis raadpleegbaar gemaakt. De testers werden daarbij ondersteund door een servicedesk van Het Nationaal Archief. De meldingen werden gebundeld en doorgeleid door een medewerker van Het Utrechts Archief, die als Single Point of Contact (SPOC) fungeerde.

3. Aan de hand van organisatie- en informatiekundige kwaliteitsstandaarden (TRAC, ED3, INK-model) onderzoeken welke organisatorische randvoorwaarden nodig zijn voor het beheren en beschikbaar stellen van digitale archieven en in hoeverre de RHC's hieraan reeds voldoen. Dit op basis van de ervaring van de pilot bij Het Utrechts Archief en de ingebrachte ervaringen van het Noord-Hollands Archief en het Zeeuws Archief. Tijdens de testsessies en op de Dag van het Digitaal Depot op 8 september 2009 is aan de hand van het INK-model onderzocht wat de organisatorische en technische consequenties van het in gebruik nemen van het digitaal depot via het dienstverleningsmodel voor de RHC's zullen zijn.
4. De ervaringen vast leggen in een evaluatierapport, bestemd voor het management van RHC's en in tweede instantie van andere archiefdiensten, op basis waarvan zij keuzes kunnen maken en beleid uitzetten.
5. Communicatie: draagvlak voor en kennis van digitale archivering vergroten bij de deelnemende en niet deelnemende RHC's. Er zijn bijeenkomsten georganiseerd voor de medewerkers van de deelnemende RHC's (kick-off, trainingsdag, testsessies/workshops) voor de directeurs en MT-leden (dag van het digitaal depot) en voorlichting voor het archiefveld uitgevoerd (workshop op KVAN dagen 2009, Weblog <http://digitalearchieven.blogspot.com>, publicatie in InfoManagement december 2009).

De pilot is in goede samenwerking tussen de organisaties verlopen. Alle betrokkenen hebben zich volledig ingezet en constructief meegewerkt. De pilotgroep spreekt de hoop uit dat het opgebouwde vertrouwen ook in het vervolgtraject vastgehouden kan worden.

De conclusie van de pilot is, dat het dienstverleningsmodel op termijn haalbaar is, mits de onderstaande aanbevelingen worden opgevolgd. Met de huidige versie van de applicatie en het huidige niveau van organisatie-ontwikkeling bij de RHC's moet namelijk nog veel werk verzet, vóórdat het gedeelde digitaal depot operationeel kan worden.

Tijdens de testsessies zijn de volgende verbeterpunten aan de applicatie voorgesteld::

1. De applicatie is niet voldoende gebruikersvriendelijk voor de medewerkers bij de RHC's die er naar verwachting mee zullen gaan werken. Ook de 'look and feel' is erg op het Nationaal Archief afgestemd. Het Nationaal Archief is zich hiervan bewust en heeft opdracht gegeven tot wijziging.
2. Aan de kant van de archiefvormers ontbreekt de schakel tussen de 'bronapplicatie' (DMS, RMA, ECM) en het digitaal depot. Er is een tool, danwel specificaties, nodig om aanwinsten

vanuit de archiefvormer (SIP's) zodanig te structureren dat zij door het digitaal depot opgenomen kunnen worden. Het Nationaal Archief heeft reeds opdracht gegeven voor de ontwikkeling van deze tool.

3. Aan de interne beheerkant is de aansluiting op de beheerapplicatie nog niet voldoende uitgewerkt. Het nabewerken van archieven na opname is omslachtig, evenals geïntegreerd metadatabeheer van hybride archieven. Evenmin is er een presentatievorm voor een toegang op digitale of hybride archieven ontwikkeld. Er is nog geen uitgewerkt architectuurmodel.
4. Business rules (procedures, werkwijzen, normen en criteria) voor het gebruik van de applicatie zijn nog niet voldoende uitgewerkt.
5. Buiten de reikwijdte van de pilot vielen de (actieve) preservering en de beschikbaarstelling aan het publiek. Op deze punten is nader onderzoek nodig om te kunnen bepalen welke preserveringstools geïmplementeerd moeten worden in de applicatie en hoe beschikbaarstellinginstrumenten gekoppeld kunnen worden aan het digitaal depot.

Organisatorische consequenties voor de RHC's:

1. RHC's zijn nog onvoldoende voorbereid op de eisen die digitale archivering aan de organisatie stelt. Dit heeft betrekking op alle organisatiegebieden van het INK-model: Leiderschap, Visie, Strategie en Beleid, Management van middelen, medewerkers en processen.

De pilotgroep ziet de volgende aanbevelingen als voorwaarden voor een goed vervolg:

Voor het Nationaal Archief:

1. Vergroot de gebruikersvriendelijkheid van de applicatie;
2. Bouw een tool voor het gereed maken van aanwinsten, afkomstig van de archiefvormer voor opname in het digitaal depot;
3. Ontwikkel business rules voor het digitale beheerproces;
4. Ontwikkel een architectuurmodel voor aansluiting van het digitaal depot op beheerapplicaties;
5. Onderzoek de niet in de pilot opgenomen onderwerpen Preservingsplanning en Beschikbaarstelling aan het publiek nader.

Voor de RHC's:

Visie, leiderschap

1. Overtuig strategische partners van de noodzaak van de veranderingen. Doordring hen er van dat dit een grote initiële investering zal vergen (zie ook bij Middelen).
2. Bereid de archiefvormers voor op de mogelijke verschuivingen in rollen die een digitaal depot met zich mee zullen brengen. Laat ook de kansen en mogelijkheden zien.
3. Oefen invloed uit op de digitale informatiehuishouding bij de archiefvormers, met het oog op de kwaliteit van het hele records continuüm. Versterk de inspectie/relatiebeheer functie.

#### Strategie en beleid

4. Neem het digitaal depot op in de beleidsplannen en maak inzichtelijk wat er aan budget nodig is.
5. Onderzoek op basis van inhoudelijke gronden en criteria voor efficiencyverbetering welke bestaande processen eventueel verminderd, afgestoten of uitbesteed kunnen worden. Op deze manier wordt er (financiële) ruimte geschapen voor digitale toegankelijkheid.
6. Zet verandermanagement in om de organisatie klaar te maken voor digitale archivering.

#### Management van middelen

7. Richt je op samenwerking. Door gezamenlijk een digitaal depot te ontwikkelen worden kostenbesparingen gerealiseerd, omdat er slechts één archiefapplicatie gebouwd hoeft te worden, waarvan meerdere instellingen gebruik kunnen maken.
8. Ga structureel op zoek naar nieuwe financieringsbronnen in de publieke en private sfeer.
9. Analyseer de kennis en de stand van de technologie in huis om te kunnen bepalen waar de organisatie staat ten opzichte van digitale archivering.

#### Management van medewerkers

10. Maak de organisatiestructuur en formatie gereed voor de nieuwe taken;
11. Leg taken, verantwoordelijkheden en procedures vast en bepaal welke medewerkers voor welke werkprocessen verantwoordelijk zijn;
12. Stel een personeelsopleidingsprogramma op voor de ontwikkeling van vakbekwaamheid en expertise, waarbij uitgegaan wordt van differentiatie tussen medewerkers;
13. Voer een 'scan' van het personeelsbestand uit om de nodige aanpak in kennisverwerving, in- en uitstroom, loopbaanplanning op te zetten.

#### Management van processen

14. Inventariseer en beschrijf de taken en processen. Met een goede beschrijving van de taken en processen wordt het mogelijk:
  - a. taken te evalueren
  - b. een digitaal depot binnen de organisatie te implementeren
15. Ontwikkel business rules op de volgende gebieden:
  - a. preserveringsbeleid
  - b. overbrengingseisen en –procedures
  - c. opnameprocedures
  - d. procedure onderhoud metadata, ivm nabewerking na opname
16. Onderzoek de niet in de pilot opgenomen onderwerpen Preservingsplanning en Beschikbaarstelling aan het publiek nader.

#### Voor Nationaal Archief en RHC's

1. Richt een organisatievorm op voor de uitvoering van de bovengenoemde beheer, beleids- en ontwikkelingstaken op het gebied van digitaal depot. Maak afspraken over de financiering en

de wijze waarop de organisatie bestuurlijk wordt vormgegeven. Deze organisatie zou dan bestaan uit de volgende twee onderdelen:

Een beheerorganisatie, met als taken:

- a. Onderhoud en beheer van de digitaal depot-applicatie;
- b. Onderhoud en beheer van de storagevoorziening, incl. backup, beveiliging etc.;
- c. In stand houden servicedesk;
- d. Uitvoeren van conserveringshandelingen, zoals migratie van verouderde bestandsformaten.

Een beleids- en ontwikkelorganisatie, met als taken:

- a. Opdrachtgeverschap voor de beheerorganisatie;
  - b. Verder ontwikkelen van de digitaal depotapplicatie en samenhangende applicaties, vaststellen van prioriteiten daarin;
  - c. Verder ontwikkelen van preservingsbeleid en –methodiek;
  - d. Verder ontwikkelen van het concept digitale beschikbaarstelling;
  - e. Ontwikkelen van business rules ten behoeve van digitaal depotbeheer.
2. Hoewel geen onderdeel van de pilot, willen de deelnemende RHC's op deze plek pleiten voor samenwerking met de rest van het archiefveld in Nederland op het gebied van beleid en ontwikkeling rond het digitaal depot. Dit vanwege de omvang en complexiteit van deze werkzaamheden.

## Leeswijzer

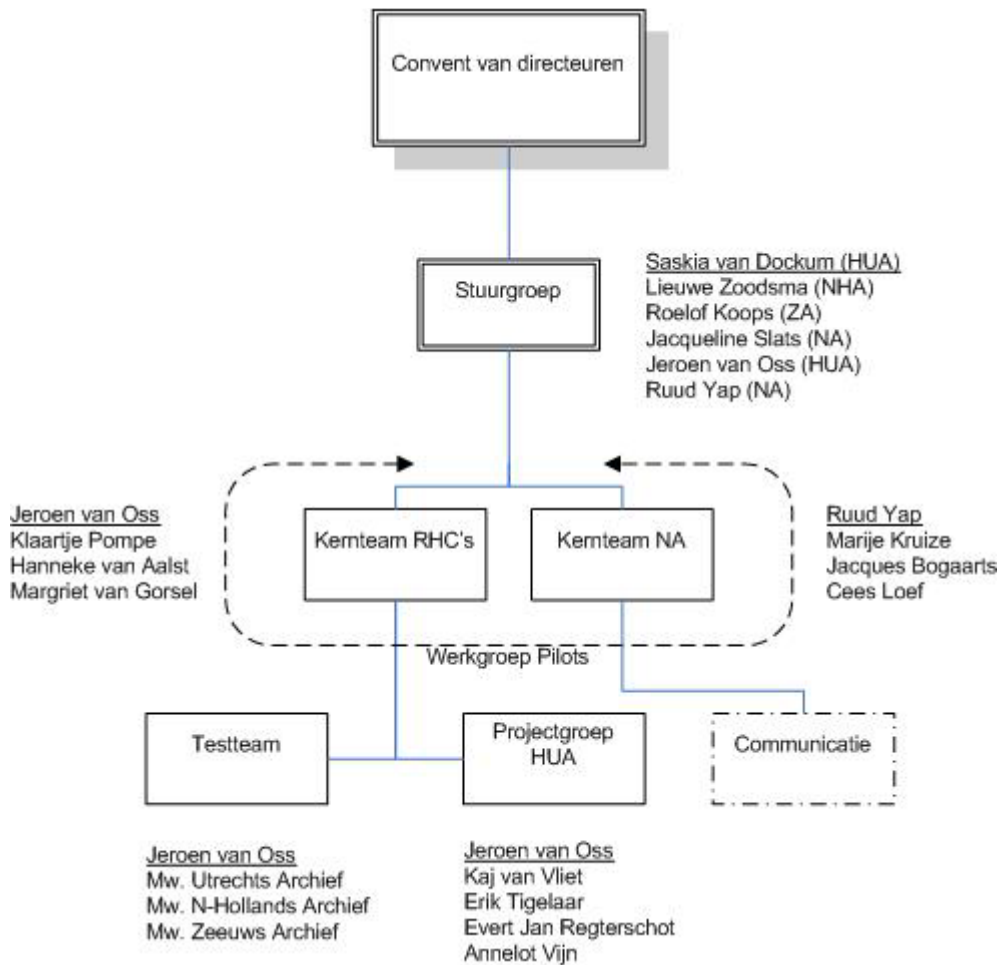
Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 wordt het verloop van de pilot beschreven: de inrichting van de pilotorganisatie, de inrichting van de testomgeving, de gang van zaken rond de testsessies en de wijze van communicatie met het archiefveld. Hoofdstuk 2 behandelt de eigenlijke evaluatie, zowel ten aanzien van de applicatie als ten aanzien van de organisatorische randvoorwaarden. De opdrachtomschrijving, conclusie en aanbevelingen zijn opgenomen in de managementsamenvatting aan het begin van het rapport.

# 1. Verslag van de pilot

## Inrichting projectorganisatie

### Organisatie

Het onderstaande schema beschrijft globaal de projectorganisatie, zoals deze is ingericht voor de uitvoering van de pilot:



De samenstelling van het kernteam RHC's en het kernteam NA is tijdens de pilot enkele malen veranderd:

- In maart 2009 verliet Marije Kruise het kernteam NA. Haar plaats werd niet overgenomen.
- In juni 2009 verliet Margriet van Gorsel het Zeeuws Archief. Haar plaats in het kernteam is overgenomen door Hanneke van Aalst.

Daarnaast werd de werkgroep Pilots ondersteund door tijdelijke medewerkers die zich inzetten voor specifieke klussen:

- Marisa van der Pas (Sogeti): coördinatie Servicedesk
- Ruben Gunter (Sogeti): servicedesk medewerker

- Marc Rabel: testcoördinator

De stuurgroep opereerde op afstand van de werkgroep en werd maandelijks geïnformeerd over de voortgang van de pilot door de trekker van het kernteam RHC's.

De werkgroep Pilots kwam tweewekelijks bijeen voor overleg met betrekking tot de voortgang van de pilot, operationele problematiek of pilot bevindingen.

### *Financiering*

De financiële planning van de pilot ging uit van de aansluiting van een archief beherende instantie: Het Utrechts Archief (HUA). In het startdocument van de pilot uit december 2008 werden de kosten van de pilot becijferd op € 138.314,- op basis van het verwachte aantal uren dat zou moeten worden ingezet. Daarbij werden de uren van het NA en de deelnemende RHC's tegen een tarief van € 100,- doorgerekend. Bij de specificatie van de pilot in april 2009 werden deze kosten uiteindelijk ingeschat op € 152.398,-. De werkelijk gemaakte kosten zijn opgenomen in H 2, paragraaf 'Management van middelen'.

Ten aanzien van de digitaal depotapplicatie en het gebruik binnen een RHC zijn vooral de kosten voor initiële aansluiting op het Digitaal Depot van belang. Die kosten werden begroot op:

HUA : € 25.200,-

NA : € 5.300,-

Extern : € 24.730,-

Deze kosten betroffen de inrichting van:

Inrichting	Extern	NA	RHC's
- Project overleg	725	1.500	1.500
- Proefbestanden		800	1.600
- Architectuur	4.324	400	400
- Applicatie servers	8.180		
- Database server	5.260		
- Autorisatie structuur	1.872	800	800
- Gebruikersinstructie	936	800	2.400
- Koppeling Mais-Flexis DD	2.808		*17.500
- Communicatie	625	1.000	1.000

\* De kosten van de aanpassingen aan Mais-Flexis t.b.v. de koppeling met het Digitale Depot werden begroot op € 17.500 en waren voor rekening van Het Utrechts Archief.

Ter ondersteuning van de pilot werden er ook diensten ingericht voor de gebruikers:

HUA : € 2.400,-

NA : € 4.800,-

Extern : € 9.874,-

Uitvoering	Extern	NA	RHC
- Gebruikersbegeleiding	3.388	2.400	2.400
- Uitvoeren beheer	6.486	2.400	

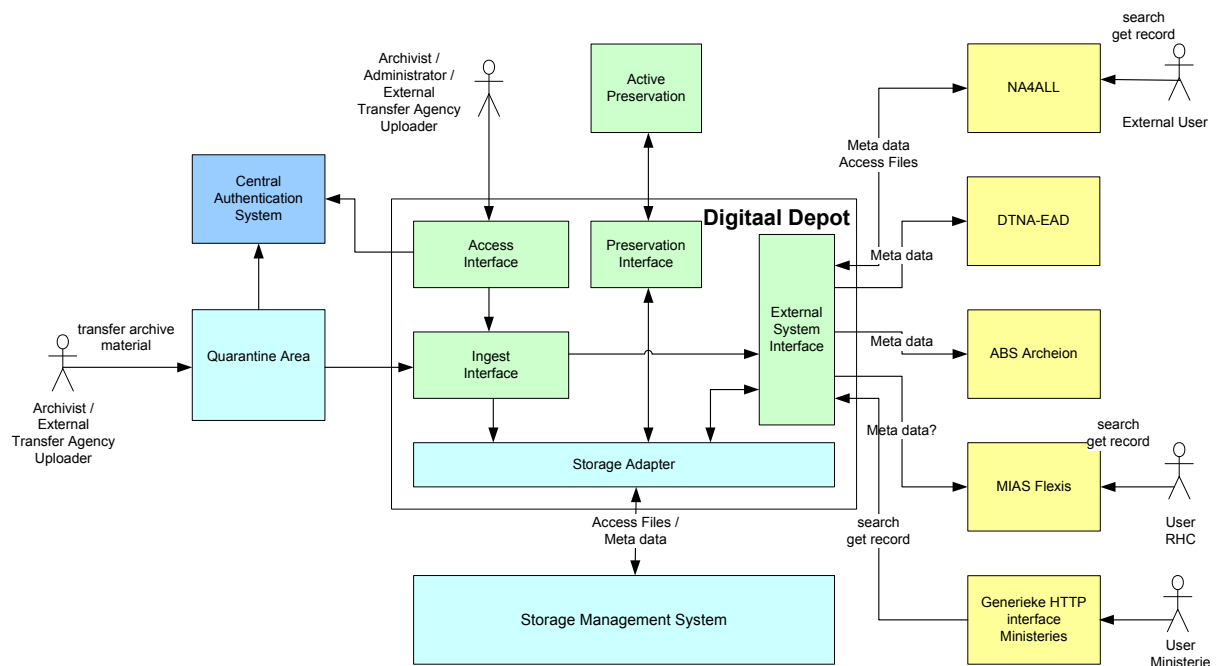
## Inrichting van de testomgeving

### Infrastructuur

Tijdens de pilot is er gebruik gemaakt van een "instantie" (virtuele kopie) van het Digitaal Depot van het Nationaal Archief. Uitgangspunt hierbij is dat er naast de productie instantie van het Nationaal Archief een RHC instantie wordt geïnstalleerd op dezelfde productie hardware. Ten behoeve van de pilot is slechts één RHC instantie geïnstalleerd, die bereikbaar was vanuit HUA.

De versie van het Digitaal Depot had het versienummer 0.9.0.

Overzicht van de functies van het systeem



In de onderstaande afbeelding is te zien hoe de infrastructuur werd ingericht voor de pilot met de RHC's. Enerzijds betreft de afbeelding de diverse (al dan niet fysieke) omgevingen die ingericht werden, anderzijds het netwerk en de diverse verbindingen naar derden.

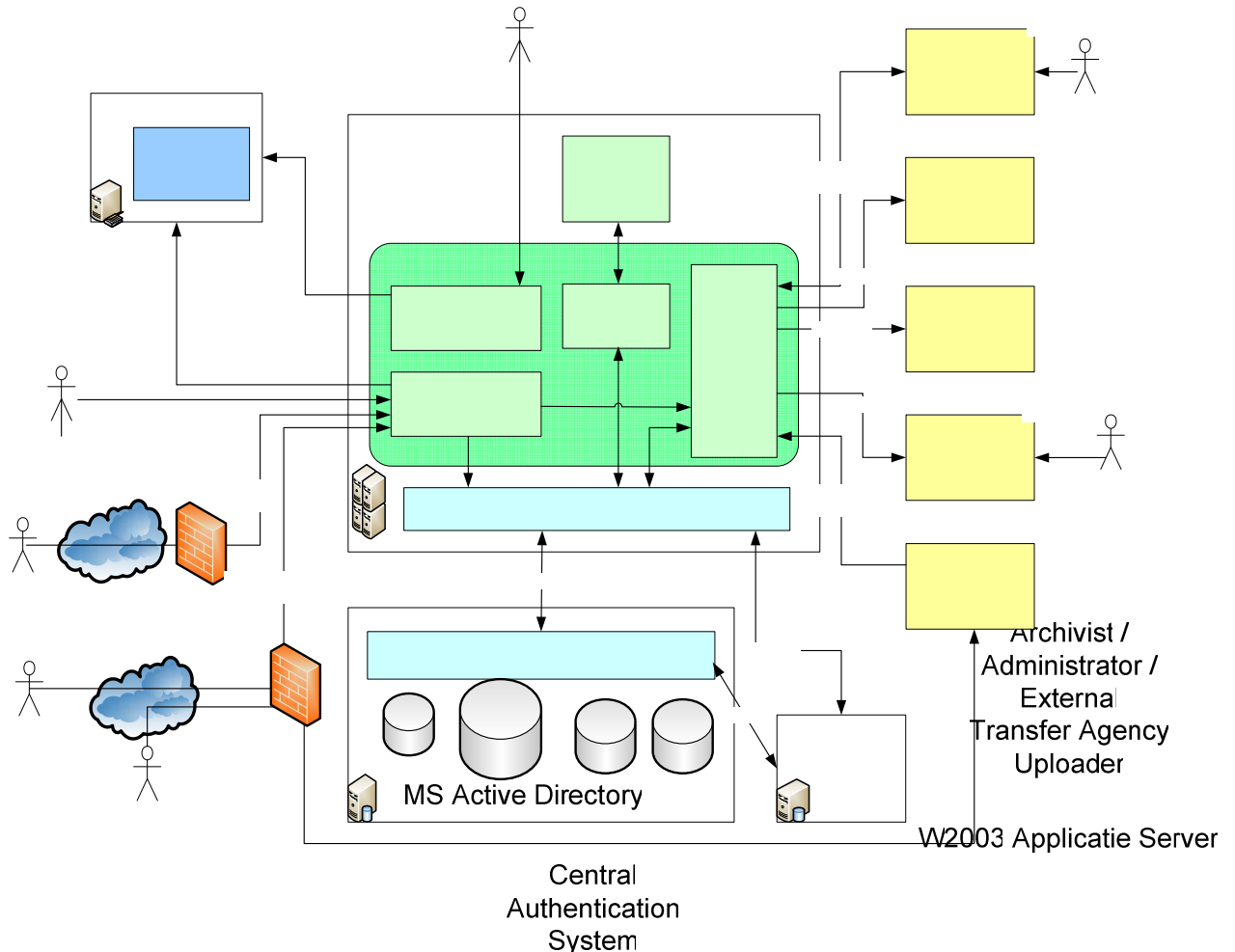
Op de fysieke hardware draaiden twee omgevingen, te weten:

- Nationale Archief Productieomgeving.
- Pilot omgeving voor de RHC's.

Gezien de aard van de data is de netwerkinrichting en de beveiliging binnen de te realiseren configuratie van groot belang. Voor de pilot golden andere regels dan in een productiesituatie zouden moeten gelden.

Gedurende de pilot werd volstaan met een VPN verbinding over het internet. Onderstaande figuur geeft weer hoe dit tijdelijk werd ingericht ten behoeve van de pilot.

Schematisch gezien zag de pilot er als volgt uit::



De instantie betrof de bèta versie van de Digitaal Depot-applicatie van het Nationaal Archief. De bèta versie bevatte de volgende gebruikersfunctionaliteiten:

- Ingest
  - Registratie voor overdracht instanties en gebruikers in het Centraal Authenticatie System
  - Registratie van kader en nadere overdrachtsovereenkomsten
  - Vastlegging van algemene overeenkomsten
  - Vastlegging van de overdracht schema's
  - Viruscontrole
  - Technische controle

- Inhoud verificatie
- Consolidatie
- TIFF naar JPEG conversie (indien nodig)
- Administratie
  - rapportage over
    - alle opgenomen records
    - alle bewerkte records
    - veranderingen op records (bijvoorbeeld, transformatie resultaten, metadata management, enz.)
    - alle records met een beperkte openbaarheid
    - het aantal records in het depot
    - het aantal bestanden binnen het depot (en hun totale grootte)
    - bestandsindelingen binnen het depot, waaronder het aantal en de hoeveelheid per formaat.
    - statistieken over de frequentie van het verzoek voor individuele dossiers (bijvoorbeeld een lijst van de top 100 meest populaire records).
    - statistieken met betrekking tot de snelheid van opnames
    - statistieken met betrekking tot de snelheid van de uitvoering van zoekacties
- Access
  - Toegangscontrole
  - Registratie van gebruikers
  - Zoeken en ophalen
  - Bladeren
  - Gedetailleerde dossier te bekijken
  - Download
  - Renderen
  - Rights Management
- Data/Metadata Management
  - Waardering en selectie
  - Bewerking metadata
- Recordkeeping
  - Instellen van regels en methoden voor het beheer van records.
  - Functie voor het beoordelen en verwijderen van records en hun metadata
  - Auditlog van activiteiten binnen het Digitaal Depot
  - Rapportage activiteiten binnen het Digitaal Depot

### *Materialen*

Voor de pilot werden de volgende fysieke systemen ingericht: op Windows 2003 gebaseerde applicatie servers ten behoeve van de Digitaal Depot-applicatie; een op Unix gebaseerde database server ten behoeve van de Oracle database die werd ingezet voor de metadata store; een SAN/NAS

Storage Management Systeem van Netapps ten behoeve van de archiefdata. De NetApp FAS3020 oplossing voorziet in 8,5 TB netto on-line storage op een NetApp 3020. De NetApp FAS3020 schaalt naar 168TB: 1 PetaByte kan bereikt worden door de FAS3020-head te vervangen door een ander type of het bijplaatsen van additionele NetApp-systemen.

Er zijn ten behoeve van de pilot geen investeringen in hardware gedaan. Er werd aan de kant van de RHC's (werkplekken) gebruik gemaakt van bestaande werkplekken. Aan de kant van het Nationaal Archief (Servers en Storage Systeem) werd gebruik gemaakt van de bestaande test omgeving van het Nationaal Archief.

Voor de pilot zijn geen verbindingskosten opgevoerd: er werd gebruik gemaakt van de standaard internetverbinding, waarover een beveiligd protocol (HTTPS) liep.

#### *Diensten*

Tijdens de pilot is niet gewerkt met een expliciete dienstencatalogus. In het projectplan werd wel een rolverdeling afgesproken die zich laat vertalen naar specifieke diensten:

Taak/rol	RHC verantwoordelijk	Uit te besteden aan NA	
Archivaris	X		Beheren van metadata van digitale archieven Duurzaam bewaren van digitale archieven Op termijn vernietigen van digitale archieven
Ingest manager	X		Opnemen van digitale archieven
Data manager (archivistisch)	X		Beheren van metadata van digitale archieven Op termijn vernietigen van digitale archieven
Preservation manager	X	X	Preservation/toegankelijk houden van digitale archieven Duurzaam bewaren van digitale archieven
Technicus	X	X	Duurzaam bewaren van digitale archieven Op termijn vernietigen van digitale archieven
Administrator	X (eigen domein)	X	Leveren van managementinformatie over digitale archieven

Deze rolverdeling laat zich daarmee vertalen naar de volgende diensten:

- Opnemen van digitale archieven
- Preservation/toegankelijk houden van digitale archieven
- Duurzaam bewaren van digitale archieven
- Beheren van metadata van digitale archieven
- Op termijn vernietigen van digitale archieven
- Leveren van managementinformatie over digitale archieven

### *Opleiding*

Voor de uitvoering van de pilot is aan de medewerkers van het Utrechts Archief, het Zeeuws Archief en het Noord-Hollands Archief een cursus in het gebruik van het digitaal depot gegeven. Tijdens een kick-off bijeenkomst is in globale termen de werking van het digitaal depot uitgelegd en er is een “knoppen cursus” gegeven, zodat de medewerkers wisten hoe de diverse functies van het digitaal depot gebruikt moesten worden.

Ten behoeve van de opleiding van medewerkers zijn er twee producten gehanteerd tijdens de uitvoering van de pilot:

- Referentiekaarten voor het gebruik van de Digitaal Depot modules (versie 0.1)
- Digitaal Depot System User Guide (V2.R1.M0)

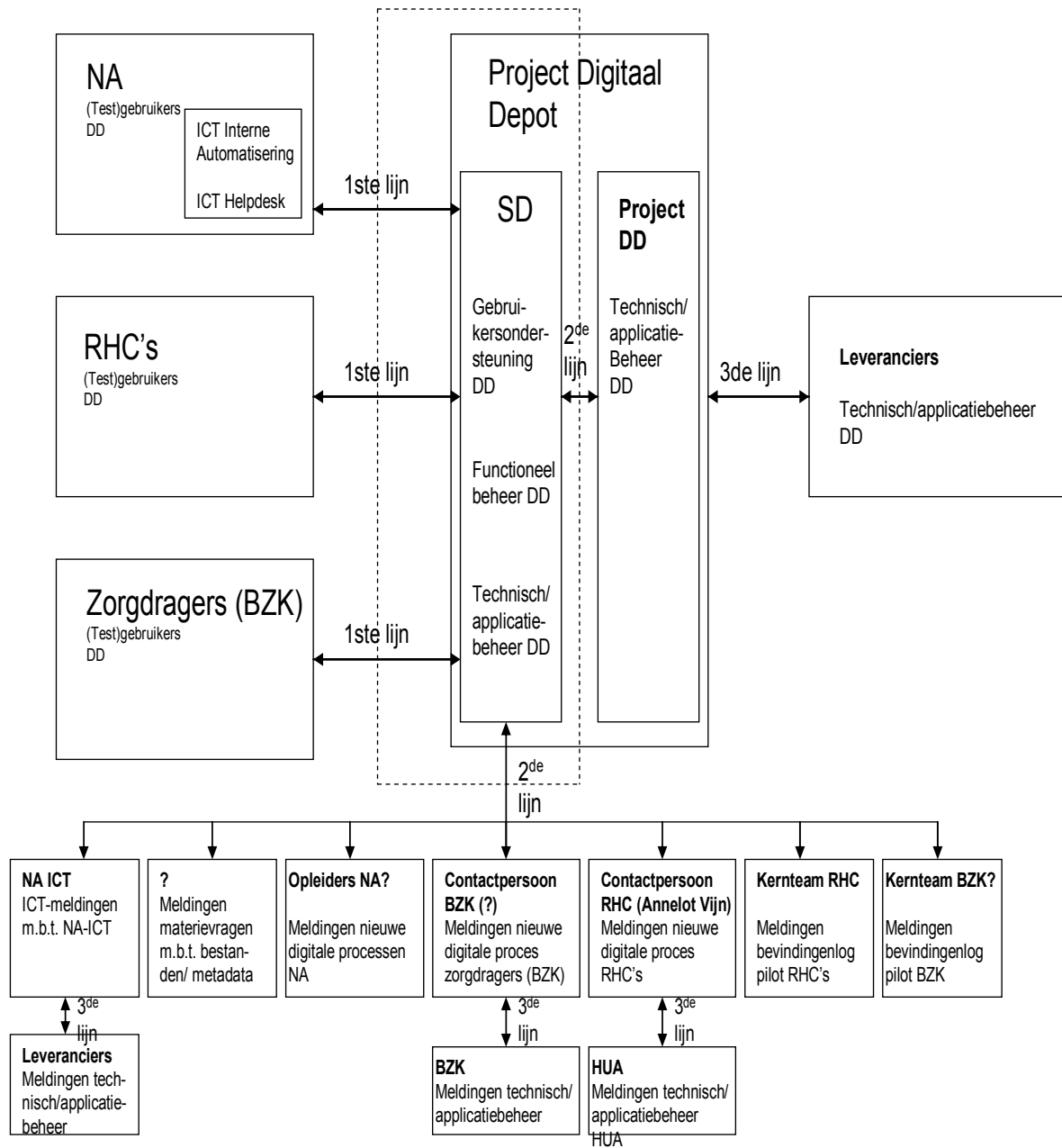
### *Gebruikersondersteuning<sup>1</sup>*

Tijdens de uitvoering van de pilot is er door het project Digitaal Depot van het Nationaal Archief een servicedesk opgezet ter ondersteuning van de pilotgebruikers. De pilotondersteuningsafspraken en beheerbevingingen hebben input gegenereerd voor de op te stellen Service Level Agreements (SLA's) voor het systeem Digitaal Depot.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 1.

Schematisch kan de ondersteuning als volgt worden weergegeven:



## ***De testsessies***

### *Doel en opzet*

Het doel van de testsessies was in de praktijk toetsen of een RHC (Het Utrechts Archief als testomgeving) met behulp van de digitaal depot applicatie, in combinatie met de eigen beheerapplicatie, in staat is digitale archieven te beheren en intern (dus nog niet aan publiek) beschikbaar te stellen. Aan de hand van testscenario's hebben medewerkers van de drie RHC's twee digitale archieven, verworven van een particuliere en een gemeentelijke archiefvormer, in het digitaal depot opgenomen en de metadata via de beheerapplicatie MAIS-Flexis raadpleegbaar gemaakt. De testers werden daarbij ondersteund door een servicedesk van Het Nationaal Archief. De meldingen werden gebundeld en doorgeleid door een medewerker van Het Utrechts Archief, die als Single Point of Contact (SPOC) fungeerde. Zie ook het programma van de testsessies in bijlage 1.

### *Opleiding en selectie testdeelnemers*

De training voor de testers in het systeem vond plaats op maandag 29 juni 2009 bij Het Utrechts Archief. De deelnemers waren afkomstig van Het Utrechts Archief, het Noord-Hollands Archief en het Zeeuws Archief, aangevuld met Cees Loef en Ruud Yap, medewerkers van het Nationaal Archief. De testgroep diende een afspiegeling te zijn van de te verwachten toekomstige gebruikersgroep: afdelingshoofden en medewerkers archief- en collectiebeheer, inspecteurs, relatiebeheerders, applicatiebeheerders en ICT-ers.

Jeroen van Oss begon het programma met een presentatie over de veranderende werkprocessen/ organisatievormen in de digitale wereld. Kernvraag daarbij was: Is echt alles anders of lijken de archiveringsprocessen toch op elkaar? In het tweede deel van de dag werd de opzet van het testtraject uiteengezet met zaken als planning, testarchieven, de relatie met het Nationaal Archief en de rol van de Servicedesk / SPOC (Single Point of Communication). Het programma werd voortgezet met een uitleg van de werking / het gebruik van de Digitaal Depot applicatie door Ruud Yap. Het laatste deel van de dag was ingeruimd voor het praktisch oefenen met de applicatie. Omdat de applicatie op dat moment nog in aanbouw was, werd alleen getest met het onderdeel "Algemene overeenkomsten en Overbrengingsschema's." Deelnemers gingen in groepjes van twee aan de slag. Daarbij werd gebruik gemaakt van een speciaal voor deze dag ontwikkeld testscenario en de gebruikershandleiding. Ruud Yap, Jeroen van Oss en Annelot Vijn fungeerden als troubleshooters.

### *Ervaringen testsessies*

Het daadwerkelijke testen van de Digitaal Depot applicatie vond plaats op vier dinsdagen en donderdagen in augustus en september 2009 van 13:30-16:30 uur.

De tijd werd gelijkelijk verdeeld tussen twee onderdelen:

- Introductie in digitale archieven / Aansluiting werkprocessen RHC
- Testen applicatie (olv. SPOC / Servicedesk Nationaal Archief)

Er waren twee testgroepen:

- Dinsdagmiddag: Archief Projectbureau Leidsche Rijn olv. Jeroen van Oss (overheidsarchief)
- Donderdagmiddag: Archief van het theatergezelschap Growing up in Public olv. Kaj van Vliet (particulier archief)

Bij enkele sessies was ook Marc Rabel namens het Nationaal Archief aanwezig.

Voor het testen van de applicatie werd gewerkt met door het Nationaal Archief ontwikkelde testscenario's. Aanvankelijk was gedacht dat er elke sessie een volledig scenario zou kunnen worden doorlopen. Vanwege enkele problemen met het systeem (lange uploadtijd, verbinding, bugs), zijn uiteindelijk alleen scenario 1 en 2 volledig doorlopen. Ook de onervarenheid van de deelnemers speelde hierbij een rol. Daardoor is de uiteindelijke testtijd voor de deelnemers beperkt gebleven. Het systeem echter wel uitvoerig getest door de SPOC, als onderdeel van de voorbereidingen van de testsessies.

## ***Interactie met het veld***

### *Doelstelling*

Eén van de doelstellingen van de pilot was het creëren van inzicht en draagvlak bij RHC's op het gebied van nieuwe, digitale vakmethodieken. Door de bouw van een digitaal depot zullen processen veranderen en nieuwe methodieken worden ontwikkeld. Het werkgebied van duurzame toegankelijkheid is voor vele medewerkers relatief nieuw. Het is dan ook belangrijk om te investeren in het vergroten van 'digitale bewustzijn' door middel van ontwikkeling van verspreiding van kennis. De communicatie in het kader van de pilot beoogde hier een bijdrage aan te leveren.

Tijdens de pilot werd daartoe een aantal uitgangspunten gehanteerd:

1. communicatie zou zich tijdens de pilot primair op de Regionale Historische Centra richten;
2. secundair zou het bredere archiefveld op hoofdlijnen op de hoogte worden gehouden van de opgedane ervaringen en resultaten;
3. communicatie met de Regionale Historische Centra was gedurende het project zoveel mogelijk interactief van karakter om het inbrengen van vragen en inhoudelijke inbreng te stimuleren;
4. de verdeling in verantwoordelijkheden inzake het technisch, intellectueel en administratief beheer is een inhoudelijk zeer belangrijk uitgangspunt. Om die reden werd deze verdeling van verantwoordelijkheden vanaf het begin van de communicatie onder de aandacht gebracht en duidelijk toegelicht.

### *Uitvoering tijdens de pilot*

Gedurende de uitvoering van de pilot is gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen:

1. workshops / lezingen
2. internet

Terugkerend probleem in de communicatie was het ontbreken van duidelijk nieuwswaardige mijlpalen. De aard van de uitvoering van de pilot kenmerkte zich door voornamelijk technische mijlpalen. Gezien de doelstelling en uitgangspunten van de pilot, zouden het vooral de testresultaten en evaluatie communicabel zijn. Inhoudelijke communicatieactiviteiten zijn daarom pas na aanvang van de testcycli aangevangen.

### *1. workshops / lezingen*

Gedurende de pilot zijn er naast de bijeenkomsten voor medewerkers van de deelnemende RHC's twee publieke bijeenkomsten georganiseerd.

#### KVAN dagen

In juni 2009, tijdens de KVAN dagen in Haarlem dat als thema 'Archieven de ruimte' had, heeft de pilotgroep in de personen van Kaj van Vliet en Ruud Yap een sessie georganiseerd met als titel 'Ruim denken, locale controle en op afstand beheren: digitale dienstverlening van het Nationaal Archief aan de Regionaal Historische Centra'. De sessie beoogde het bredere archiefveld te informeren. Om interactie te bevorderen werd de helft van de sessies gereserveerd voor discussie. Hiertoe namen kernteamleden in het publiek de rol van forumspreker op zich. De discussie spitste zich toe op de reikwijdte van de pilot en de mogelijke gevolgen voor kleinere archiefinstellingen. De discussie sloot in die zin aan bij het in punt 4 genoemde uitgangspunt met betrekking tot de verdeling van de verantwoordelijkheden.

#### Resultaat:

Hoewel de invloed van de sessie niet te meten is, kan uit het aantal bezoekers, de respons uit de zaal en de discussie in de zaal en op het internetforum Twitter worden afgeleid dat het beoogde publiek met de sessie is bereikt.

#### Dag van het Digitaal Depot

In september 2009 werd de Dag van het Digitaal Depot georganiseerd door de pilotwerkgroep. Deze dag was specifiek gericht op de directeurs RHC's en hun MT leden Informatie en Digitalisering. De dag werd geleid door Marco de Niet (directeur DEN) en had als doel een meer inhoudelijke kennisdeling over het concept Digitaal Depot. De opzet van de dag was interactief van aard: naar aanleiding van korte presentaties werden de deelnemers in kleine groepen met een aantal stellingen aan het werk gezet. De resultaten werden plenair besproken en geëvalueerd.

#### Resultaat:

Direct resultaat van de Dag van het Digitaal Depot was een vergrote kennis van de aanwezigen ten aanzien van de concepten rondom een Digitaal Depot. Daarnaast zijn de resultaten van de discussies door de pilotwerkgroep voor de evaluatie gebruikt. Met name voor de strategische onderdelen zoals organisatie van middelen bleek de dag zeer informatief. Hoewel de dag door de deelnemers als positief werd ervaren, had deze communicatie-uiting een beperkte reikwijdte. De doelgroep werd slechts beperkt bereikt omdat een minderheid van de directeurs kon deelnemen aan de dag.

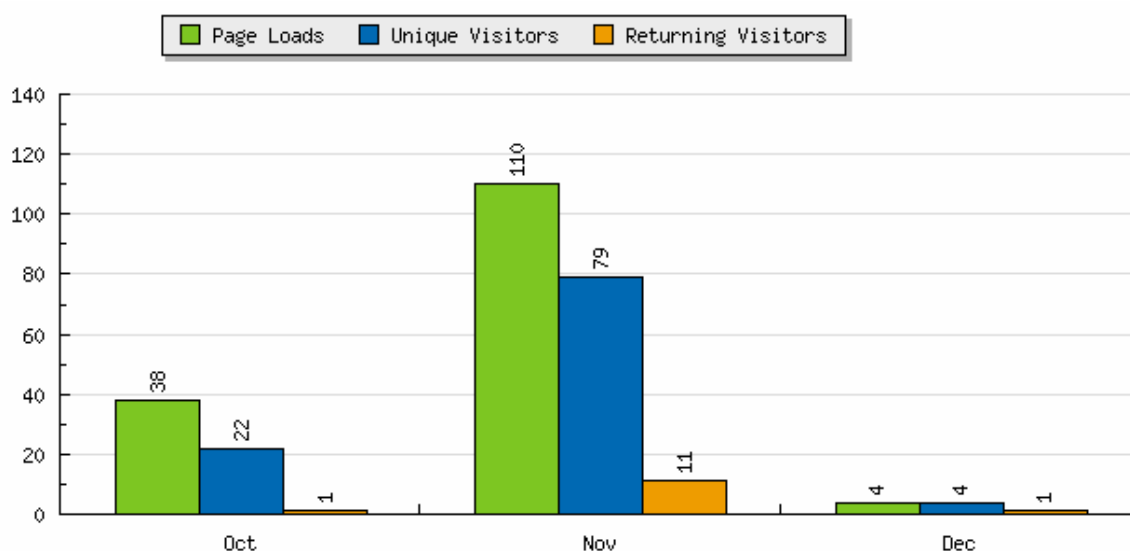
## 2. internet

### Blogspot Pilot dienstverlening digitaal depot

De testdagen werden georganiseerd op Het Utrechts Archief. De testteams bestonden uit medewerkers van de kernteam RHC's. Om invulling te geven aan de communicatie met de andere RHC's en het archiefveld, en om het inbrengen van vragen en inhoudelijke inbreng te stimuleren werd er een weblog ingericht waarop de verrichtingen van de testteams zouden kunnen worden vastgelegd. Nadat de testcycli waren afgerond werd het weblog gebruikt om de verrichtingen van het kernteam te beschrijven. Het weblog is nog altijd online beschikbaar (<http://digitalearchieven.blogspot.com>).

#### Resultaat:

Hoewel het weblog de mogelijkheid biedt om te reageren, is er via dit kanaal geen input bij het kernteam binnengekomen. Wel werd er naar aanleiding van de blog gediscussieerd op het internetforum Twitter en bleek de waardering voor deze informatievoorziening door het kernteam. Via Statcounter zijn de bezoercijfers bijgehouden:



	Page Loads	Unique Visitors	First Time Visitors	Returning Visitors
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>105</b>	<b>92</b>	<b>13</b>
Average	51	35	31	4

Month	Page Loads	Unique Visitors	First Time Visitors	Returning Visitors
Dec 2009	4	4	3	1
Nov 2009	110	79	68	11
Oct 2009	38	22	21	1

Er zijn duidelijke pieken te ontdekken op de dagen van nieuwe bijdragen op het weblog. Op de dagen dat er een nieuwe blog verschijnt wordt deze bezocht door circa 20 unieke bezoekers. Het beeld via Statcounter is echter niet compleet. De metingen via Statcounter zijn pas eind oktober geïmplementeerd. Wel is het blog via het Archiefforum aangekondigd en via deze aankondiging is er 238 doorgelinkt naar de blog.

### Twitter

Twitter is een sociale netwerksite waarop leden korte berichten van maximaal 140 tekens kunnen plaatsen. In feite is er sprake van miniblogs. Ten behoeve van de communicatie van de pilot is er een Twitteraccount aangemaakt met als naam @RHCDigitaal. Twitter is gebruikt door de kernteamleden om vergaderingen aan te kondigen en om nieuwe blogbijdragen aan te kondigen. @RHCDigitaal wordt gevolgd door 8 twitteraars en wordt via de kernteamleden verder in hun netwerk verspreid onder in totaal 91 volgers.

### *Vervolg*

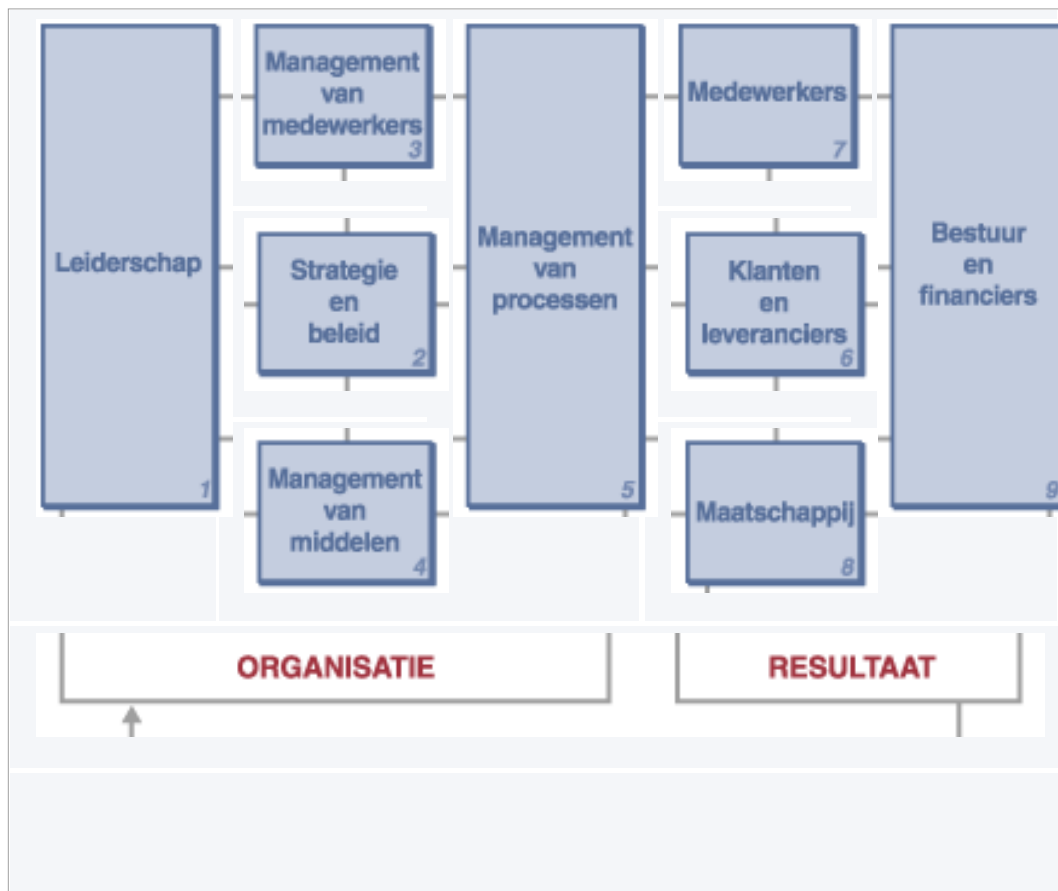
Gezien de aard van de pilot is er tijdens de uitvoering naast communicatie ook ruimte gemaakt om na de evaluatie communicatieactiviteiten te ontplooien. In eerste instantie zal de aanlevering van de eindevaluatie een inhoudelijk artikel opleveren dat via het Archievenblad zal worden verspreid onder de vakgenoten. Dit artikel zal ook in aangepaste vorm verschijnen op het weblog.

Daarnaast zal er een intensief programma worden samengesteld dat gebruikt gaat worden om de RHC's (en op verzoek andere instellingen) individueel te informeren over de resultaten van de pilot.

Dit programma bestaat uit

- een voor verspreiding geschikte versie van de eindevaluatie
- presentatie over de pilot
- demo van de Digitaal Depot-applicatie

## 2. Evaluatie aan hand van het INK-management model



Het INK-management model

Om de doelstellingen 1 tot en met 3 te evalueren heeft de pilotgroep gekozen voor een breed geaccepteerd kwaliteitsmodel, namelijk het INK. Deze methode doet recht aan de achterliggende gedachte van het OAIIS referentiemodel, waarin het digitaal depot als samenspel van ICT-techniek en organisatorische factoren wordt gezien. Het hoofdstuk is ingedeeld in vijf paragrafen die elk een organisatiegebied behandelen. Binnen elke paragraaf worden eerst de criteria en verwachtingen van de RHC's beschreven (een beperkte invulling van de resultaatgebieden van het INK-model), daarna de bevindingen van de pilot en tenslotte de aanbevelingen. Deze betreffen zowel de applicatie (met name te vinden in de paragrafen management van middelen en van processen), als de aanwezige en benodigde organisatorische randvoorwaarden (alle vijf organisatiegebieden van het INK-model).

## **Leiderschap**

INK: De manier waarop de leiding de organisatie op koers houdt en inspireert tot voortdurende verbetering. Door het definiëren van de bestaansredenen en de unieke kracht van de organisatie. Met een visie op de toekomstige ontwikkelingen en de leerervaringen die in dialoog met belanghebbenden wordt gevormd.

## **Gewenste situatie**

- De RHC's zijn in kwalitatieve en in kwantitatieve zin in staat om digitale archieven in de dagelijkse gang van zaken dezelfde plek te geven als analoge archieven.
- Het management moet overtuigd zijn van nut en noodzaak van veranderingen die met het bovenstaande gepaard gaan en moet zich realiseren dat de organisatie over voldoende kennis moet beschikken om de juiste beleidskeuzes te kunnen maken.
- Het management communiceert met strategische partners over de noodzaak van veranderingen en creëert draagvlak voor de financiële consequenties.

## **Huidige situatie, bevindingen**

Uit de workshops tijdens de Dag van het Digitaal Depot, met directeuren en MT-leden van de RHC's, bleek dat er een begin van een visie op de toekomstige ontwikkelingen is en een open oog voor de noodzaak nieuwe kennis in de organisatie te ontwikkelen. Ook de urgentie om strategische partners (archiefvormers, bestuurders) bij de ontwikkeling van een digitaal depot te betrekken wordt door de meeste RHC-managers gevoeld. De volgende stap is dat alle RHC's daadwerkelijk een visie op de digitale toekomst uitdragen en dan met name richting de archiefvormers.

## **Voorgestelde maatregelen**

- Overtuig strategische partners van de noodzaak van de veranderingen. Doordring hen er van dat dit een grote initiële investering zal kosten.
- Bereid de archiefvormers voor op de mogelijke verschuivingen in rollen die een digitaal depot met zich mee zullen brengen. Laat ook de kansen en mogelijkheden zien.
- Oefen invloed uit op de digitale informatiehuishouding bij de archiefvormers, met het oog op de kwaliteit van het hele records continuüm.

## **Strategie en beleid**

INK: De manier waarop de onderneming haar visie en missie vertaalt naar ambities en te behalen resultaten voor alle groepen belanghebbenden. Hier is de concretisering in beleid, plannen en budgetten. Basis is de interne en externe oriëntatie die aan de strategie ten grondslag ligt. De wijze van communicatie in en buiten de organisatie.

Digitaal archief is nog een betrekkelijk nieuw werkterrein in de archivistiek en de haken en ogen die aan deze materie zitten, zijn dan ook nog veelal onduidelijk.

Tijdens de pilot is er op dit gebied al het een en ander opgehelderd, in dit rapport zal hierop nader worden ingegaan. Voor wat betreft het bepalen van de strategie die het RHC voor de komende periode op organisatorisch gebied moeten uitzetten, is gebleken dat er een kwalitatieve en kwantitatieve omslag gemaakt moet worden zodat ook deze nieuwe archieven in goede geordende en toegankelijke staat bewaard kunnen worden.

Om deze omslag te kunnen maken moet fors geïnvesteerd worden in de na- en bijscholing van directie en medewerkers (zie het hoofdstuk management van medewerkers). Gewerkt moet worden aan een inhaalslag zowel van kennis als van mentaliteit. Het is niet alleen een kwestie van het aanleren van de nodige kennis en vaardigheden. Ook op het gebied van bewustwording moet er nog veel gebeuren. Er zal daardoor sprake zijn van een overgangperiode, tijdens welke extra geïnvesteerd moet worden in mankracht omdat 'het gewone werk' intussen ook door moet gaan.

## **Gewenste situatie**

- RHC's nemen het digitaal depot op in hun beleidsplannen en reserveren budget hiervoor.
- RHC's stellen hun prioriteiten bij in het licht van de digitale omslag: welke taken kunnen op een lager niveau worden uitgevoerd, om middelen vrij te maken?
- De RHC's maken keuzes over welke taken zij zelf kunnen uitvoeren en welke in gezamenlijkheid of door het Nationaal Archief moeten worden uitgevoerd.
- RHC's doen aan verandermanagement.

## **Huidige situatie, bevindingen**

Een aantal RHC's heeft het digitaal depot in hun beleid opgenomen en middelen hiervoor gereserveerd. Uit de workshops tijdens de dag van het digitaal depot bleek dat een groot aantal ook heeft nagedacht over prioriteiten en samenwerking en uitbesteding. Verandermanagement wordt nog maar in beperkte mate ingezet.

## **Voorgestelde maatregelen**

- RHC's die dit nog niet gedaan hebben, nemen het digitaal depot op in hun beleidsplannen en reserveren budget hiervoor.

- RHC's die dit nog niet gedaan hebben, maken concrete plannen voor prioritering en mogelijke uitbesteding/samenwerking.
- RHC's zetten verandermanagement in om de organisatie klaar te maken voor digitale archivering.

#### EEN VOORBEELD: HET PROCES ACQUISITIE

Indien gekozen wordt voor de oplossing van het Nationaal Archief, is het technische gedeelte van het beheer van het digitaal archief afgedekt. Een RHC heeft echter ook een eigen verantwoordelijkheid op het gebied van de acquisitie van nieuwe archieven. Er moeten met de zorgdragers afspraken gemaakt worden met betrekking tot de over te brengen bestanden. Het is daarom van belang om al in een vroeg stadium betrokken te zijn bij de manier waarop het archief wordt gevormd. Alleen dan kan namelijk geprobeerd worden invloed uit te oefenen op de vorm waarin het archief op een gegeven moment moet worden overgebracht. Het succes van deze overbrenging staat of valt immers met de kwaliteit van de archiefvorming. Bij analogo archief was dit al van belang, maar een ongeordende berg papier kan, al is het met de nodige inspanningen, altijd nog wel worden omgevormd tot een goed toegankelijk geheel. Bij digitaal archief is dit onmogelijk. Als de archiefvorming vanaf het begin slecht georganiseerd wordt, is de kans groot dat er tegen de tijd dat het materiaal moet worden overgebracht niets meer te beginnen is. Vandaar dat het RHC dat deze archieven uiteindelijk opneemt, liefst al in een vroeg stadium betrokken is bij de vorming van het archief, zodat kan worden meegedacht over de wijze van archiefvorming.

Dat dit van de kant van het RHC de nodige technische kennis vraagt is evident. Het is immers niet zo dat kan worden volstaan met het publiceren van een lijstje van gewenste opslagformaten, ook de manier waarop tijdens de werkprocessen de metadata aan de bestanden worden toegekend, is van invloed op de uiteindelijke kwaliteit van de archiefvorming.

## **Management van Medewerkers**

- INK: De manier waarop de organisatie in het licht van de visie en de missie de kennis, kwaliteiten en energie van de medewerkers maximaal benut.
- Hen inspireert en in de gelegenheid stelt tot het maximaal ontwikkelen en benutten van hun competenties.
- De manier waarop medewerkers erkenning, respect en waardering krijgen voor hun inzet, de behaalde resultaten en hun bijdragen aan verbetering en vernieuwing.

Uitgangspunten:

De organisatiestructuur, formatie, kennis en competenties van de medewerkers van deelnemende RHC's in de pilot is uitgangspunt voor de beschrijving van dit hoofdstuk. De selectieve groep van medewerkers die hebben deelgenomen aan de pilot E-depot RHC's wordt geacht representatief te zijn.

### **Gewenste situatie**

#### *Organisatiestructuur en formatie*

- De RHC's en het Nationaal Archief zijn vaste, omgevingsbewuste organisaties die over deskundige medewerkers beschikken en die taken, verantwoordelijkheden en procedures duidelijk hebben vastgelegd.<sup>2</sup> Kennis en competenties van medewerkers worden optimaal benut en ingezet.
- De werkprocessen van de RHC's zijn beschreven; taken en verantwoordelijkheden rond digitale archivering zijn belegd in de organisatie.
- De RHC's en het Nationaal Archief beschikken over voldoende medewerkers, met voldoende kennis en competenties, om alle taken en diensten te kunnen uitvoeren.<sup>3</sup>
- Binnen de dienst is ook voldoende aansturing en/ of coördinatie van alle verantwoordelijke en/ of betrokken medewerkers aanwezig.
- Het Nationaal Archief heeft een service desk die de vragen rond de Digitaal Depot-applicatie op technisch, functioneel en operationeel niveau afhandelt of doorspeelt in de eigen organisatie.

#### *Competenties medewerkers*

- Het management van de RHC's weet welke kennis en competenties bij medewerkers nodig zijn en kijkt in de werving en selectie van nieuwe medewerkers naar de benodigde kennis en

---

<sup>2</sup> Zie ED3: p. 21. A2.

<sup>3</sup> Zie ED3: p. 21 A2.2.

competenties. Er is een actief personeelsopleidingsprogramma voor de ontwikkeling van vakbekwaamheid en expertise.<sup>4</sup>

- Alle medewerkers hebben basis computervaardigheden. Rond digitale archivering zijn medewerkers betrokken die affiniteit hebben met digitale archivering.

#### *Bewustzijn bij medewerkers (communicatie)*

- Het management communiceert over de voorgenomen veranderingen rond digitaal depot met medewerkers en maakt hen bewust van de veranderingen in de werkprocessen.

## **Huidige situatie, bevindingen**

### *Organisatiestructuur en formatie*

De RHC's hebben een organisatiestructuur die is gebaseerd op de werkprocessen rond de fysieke archivering. De werkprocessen zijn niet altijd leidend voor de organisatie. RHC's staan voor de keuze hun organisatiestructuur aan te passen op de werkprocessen rond het digitaal depot. Omdat digitale archivering nog niet geïmplementeerd is in de organisatie, zijn taken en verantwoordelijkheden voor digitale archivering niet belegd bij afdelingen en medewerkers. Noch voor het fysieke, noch voor het digitale werken zijn de werkprocessen en procedures beschreven. De noodzaak voor beschrijving van werkprocessen en procedures wordt wel onderkend maar het ontbreekt aan tijd en (interne) expertise. De RHC's hebben zo'n 30 á 60 fte in dienst. Elk RHC heeft eigen functies en functiebeschrijvingen; er zijn geen specifieke functies voor digitale archivering.

De RHC's werken met het Nationaal Archief met regelmaat samen. In het convent van directeuren RHC's vindt gezamenlijk overleg plaats. Het Nationaal Archief wordt door RHC's als grote en gelijkwaardige partner gezien.

Uit de pilot is gebleken dat bepaalde werkprocessen zoals preservering en de helpdesk digitaal depot aan het Nationaal Archief uitbesteed kunnen of moeten worden. Afhankelijk van de strategie van het RHC (zoveel mogelijk zelf doen of uitbesteden) zullen medewerkers van het RHC zelf bij een werkproces als preservering betrokken zijn.

Het Nationaal Archief betreft ook partners vanuit de RHC's bij het digitaal depot, zoals bij het Planets project<sup>5</sup> en in review groepen.

In de pilot werden processen en functies rond het digitaal depot duidelijk. Belangrijk was de service desk, die problemen rond de applicatie opving. Het Utrechts Archief had in de pilot een zogenaamde 'spoc', single point of communication. Dit was in de pilot een cruciale rol van één medewerker van het RHC; de 'SPOC' zal in een digitaal depot op afstand nodig zijn voor een RHC.

---

<sup>4</sup> Zie ED3: p. 22, A2.3.

<sup>5</sup> Zie <http://www.planets-project.eu/>

### *Kennis en competenties medewerkers*

RHC's zijn zich ervan bewust dat hun medewerkers kennis en competenties gericht op het digitale werken moeten verwerven. Er is nog geen gericht programma van opleiding en verandermanagement ingezet. Wel gaan incidenteel medewerkers naar cursussen (e-depot, digitaal archiveren) en participeren medewerkers van RHC's in nieuwe ontwikkelingen, zoals de pilot Digitaal Depot RHC's. Het opleidingsmateriaal Digitaal Depot van het Nationaal Archief kan aangepast worden voor medewerkers van de RHC's (referentiekaarten, verkorte gebruikershandleiding Digitaal Depot) zodat de RHC's in hun eigen organisatie verder kunnen werken aan kennis en competenties. Het testen van de applicatie in de pilot betekende voor medewerkers de eerste kennismaking met de applicatie voor het digitaal depot. De focus was sterk gericht op de functionaliteiten van de applicatie ('doet de applicatie het'). Dat was op zich waardevolle ervaring maar het spreken over digitale archiveringsvraagstukken in de workshops bracht bredere kennis en inleving.

### *Bewustzijn bij medewerkers (communicatie)*

Het management van de RHC's is zich – gezien het visiedocument E-Archief in ontwikkeling en de uitkomsten van de Dag van het Digitaal Depot - bewust van de verandering in werken die het digitaal depot vraagt. Medewerkers kunnen zich moeilijk een idee vormen van wat de komende jaren voor hen gaat veranderen. Hierin ligt een taak van het management om nadat de strategie rond het digitaal depot is bepaald, hierover en over de voorgenomen veranderingen, met medewerkers te communiceren.

## **Voorgestelde maatregelen**

1. Bij management de focus richten op digitale archiefvorming (een pro-actieve rol van de archiefinstelling richting archiefvormer) en de rol van archiefdiensten hierin;
2. Het management bepaalt zijn strategie ten aanzien van digitale archivering; hoeveel en wat wordt door de eigen organisatie gedaan;
3. Digitale archivering vraagt een dubbele inspanning van de organisatie. De bestaande fysieke processen blijven – tenzij anders beslist wordt – onverminderd doorgaan. De digitale processen moeten geïmplementeerd worden en uitgevoerd worden door bestaande of nieuwe medewerkers;
4. Organisatiestructuur en formatie gereed maken;
5. Taken, verantwoordelijkheden en procedures vastleggen. Werkprocessen in kaart brengen en beschrijven [zie hoofdstuk management van processen];
6. Bepalen welke medewerkers voor welke werkprocessen verantwoordelijk zijn;
7. Personeelsopleidingsprogramma voor de ontwikkeling van vakbekwaamheid en expertise, waarbij uitgegaan wordt van differentiatie tussen medewerkers;
8. Een 'scan' van het personeelsbestand is nodig om de nodige aanpak in kennisverwerving, in- en uitstroom, loopbaanplanning op te zetten.

Bronnen:

- *Visiedocument 2009-2014 E-Archief in Ontwikkeling (Consortium van Regionale Historische Centra en het Nationaal Archief, 2009)*
- *Verslag Dag Digitaal Depot september 2009. Foto's van de sheets*
- *Verslag agendavorming ICT-deskundigheid bij archieven, 2 september 2009*

## **Management van middelen**

INK: De manier waarop de organisatie ervoor zorgt dat de middelen die de realisatie van de strategie vergt, veilig, duurzaam en beschikbaar zijn. De manier waarop middelen worden aangewend om de activiteiten efficiënt en effectief uit te voeren. Daarbij gaat het om geld, kennis en technologie, materialen en diensten. Van belang is ook de wijze van samenwerking met leveranciers en partners om de toegevoegde waarde in de keten te vergroten.

Dit hoofdstuk is direct gerelateerd aan doelstelling 3 van het pilotprojectplan: duidelijkheid krijgen over de consequenties, zoals benodigde middelen en techniek.

In het kader van deze doelstelling zijn tijdens de pilot de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Uitwerken en opzetten van de benodigde ICT architectuur
- Inrichten van de noodzakelijke hard- en software omgevingen
- Configureren van de applicatie voor het gebruik door de RHC's
- Inregelen van de autorisatiestructuur
- Eventuele aanpassingen doorvoeren aan Digitaal Depot applicatie om de pilot te kunnen draaien (externe koppelingen)
- Aanpassingen laten doorvoeren aan aanliggende systemen (MAIS-Flexis)

De volgende activiteiten zijn niet meegenomen tijdens de pilot. Zij werden buiten het bereik van de pilot bevonden:

- Directe doorvoering van aanpassingen aan de Digitaal Depot-applicatie naar aanleiding van bevindingen en/of wensen vanuit de pilot. Deze worden ingebracht als gewenste wijzigingen in het ontwikkelproces van het Digitaal Depot.
- Preservation, zowel passief als actief is tijdens de pilot niet getoetst.<sup>6</sup>
- Beschikbaarstelling aan het publiek.

Op basis van de pilot is het moeilijk om duidelijkheid te krijgen over de financiële consequenties van de invoering van een dienstverleningsmodel en de inrichting van een digitaal depot. De reikwijdte van de pilot was hiervoor te beperkt. Wel kunnen op basis van de investeringen voor de inrichting van de pilot, de configuratie van het digitaal depot en de bevindingen die in het kader van de business case "Nieuwe dienstverlening voor digitale archiefstukken. Van een Digitaal Depot naar Gemeenschappelijke Digitaal Depot Diensten" uitspraken worden gedaan over de financiële aspecten van een digitaal depot dienstenmodel.

---

<sup>6</sup> Deze functie is wel als dienst gedefinieerd.

## Gewenste situatie: criteria en verwachtingen van de RHC's

### *Ambitieniveau*

In juni 2009 sprak het consortium van de elf Regionale Historische Centra en het Nationaal Archief de ambitie uit om te komen tot “een duurzaam toegankelijk en voor publiek betekenisvol digitaal cultureel erfgoed”, waarbij werd onderkend dat “een robuuste infrastructuur, waarin de content duurzaam is opgeslagen en door het publiek benaderd kan worden” noodzakelijk is voor deze ambitie.<sup>7</sup> Eén van de hoofddoelstellingen binnen deze ambitie is dat “binnen 5 jaar (...) een landelijke e-Depotvoorziening voor algemeen gebruik (binnen de archiefsector) beschikbaar (is), die onderdeel uitmaakt van een breder aanbod van gemeenschappelijke voorzieningen (shared services)”.<sup>8</sup>

### *Hoe zouden RHC's willen werken?*

Hoewel het huidige aanbod van digitale archieven beperkt is, wordt verwacht dat dit aanbod de aankomende jaren zal stijgen. Het gaat hier om digital born materiaal dat niet anders dan duurzaam digitaal beheerd mag worden, maar ook om gedigitaliseerd archiefmateriaal dat duurzaam beheerd kan worden.<sup>9</sup> Archiefinstellingen op rijks-, provinciaal- en lokaal niveau moeten dus een voorziening ontwikkelen om dit materiaal duurzaam en permanent op te slaan. De ontwikkeling en exploitatie van een digitaal depotvoorziening is kostbaar. Het vergt forse investeringen in mensen en middelen. De RHC's en het Nationaal Archief onderkennen in hun ambitie reeds de noodzaak van samenwerking, want individuele ontwikkeling is behalve kostbaar, ook inefficiënt.

Om meer duidelijkheid te krijgen over deze aspecten formuleerde het kernteam RHC's een aantal uitgangspunten met betrekking tot het management van middelen:

- dat het digitale dienstenpakket flexibel is samen te stellen opdat een samenwerkingsverband voor grote en kleine instellingen financieel haalbaar is;
- dat er is sprake van kostenbesparing ten opzichte van de ontwikkeling van een eigen digitaal depot.

---

<sup>7</sup> *E-archief in ontwikkeling*, 4.

<sup>8</sup> *E-archief in ontwikkeling*, 4.

<sup>9</sup> Een digitaal depot is primair bedoeld voor digital born materiaal, maar kan ook dienen als duurzaam depot voor bijvoorbeeld *mastercopies* van gedigitaliseerd archiefmateriaal.

## Huidige situatie, bevindingen

### *Geld*

De kostenopgave in het projectplan bevatte ook een indicatie van het aantal projectmanagement uren van interne en externe medewerkers. Deze kosten moeten los worden gezien van de realisatie van een aansluiting op het Digitaal Depot. Kosten voor projectmanagement vallen naar verwachting in een productieomgeving substantieel lager uit. Projectmanagement moet in zo'n situatie gezien worden als een structurele last.

De totale kosten van de pilot op basis van het aantal bestede uren en de investering in MAIS-Flexis bedroegen hiermee € 248.352,-

De afwijking met de initiële planning van € 152.398,- wordt veroorzaakt door het feit dat in het projectplan de kosten voor het testen (mensen en voorbereiding) niet waren meegenomen.

De urenverdeling voor de deelnemende RHC's en het Nationaal Archief viel als volgt uiteen:

Instelling	Uren	Totaal € <sup>10</sup>
Het Utrechts Archief	857	85.700
Zeeuws Archief	200	20.000
Noord-Hollands Archief	194	19.400
Nationaal Archief	512	51.200

Met dit uitgangspunt zijn vooral de externe kosten die ten behoeve van inrichting en uitvoering gemaakt zijn, van belang. In totaal werd er voor uiteindelijk voor € 56.586,- aan externe kosten gedeclareerd bij het Nationaal Archief door Sogeti. Deze kosten vielen uiteen in de volgende posten:

Post	Totaal €
Project Management	23.780
Architectuur	4.096
Inrichting	18.447
Begeleiding	10.263

---

<sup>10</sup> Uren zijn becijferd op €100 per uur.

Per post zijn de investeringen als volgt verdeeld:

Post	Activiteit	Totaal €
Project Management	Opzetten projectplan	8.700
	Deelname pilot meetings	3.190
	Coördineren technische uitvoering pilot	9.570
	Ondersteuning proces + afsluitende rapportage	2.320
Inrichting	Klaarmaken pilot omgeving en diverse deployments	8.180
	Inregelen database	5.260
	Aanpassingen DD applicatie tbv MAIS-Flexis koppeling	2.808
	Oplossen technische storingen	2.199
	Begeleiding van de pilot/test sessies	4.324
Begeleiding	Helpdesk ondersteuning + bevindingen registratie	3.480
	Uitvoeren beheer	2.459

Daarnaast is er door DE REE archiefsystemen gewerkt aan een koppeling tussen MAIS-Flexis en het Digitaal Depot. De realisatie van de koppeling was uiteindelijk een investering van € 15.465,90,.

Ook hier geldt dat de projectmanagementkosten in een productieomgeving aanzienlijk lager zullen zijn. Uit bovenstaande kosteninventarisatie blijkt dat de initiële aansluiting op het Digitaal Depot zoals binnen de pilotomgeving is gemaakt een eenmalige investering van circa € 44.175,- heeft gevegd. Externe kosten die gemaakt worden voor de inrichting van de dienst, alsmede voor de begeleiding van de aansluiting<sup>11</sup>. Er is hierbij wel uitgegaan van een kantoorautomatisering zoals is gebruikt bij Het Utrechts Archief waardoor er strikt genomen geen investeringen gedaan zijn met betrekking tot hardware en/of software. De kostenindicatie betreft daarmee een investering in uren.

Buiten deze incidentele kosten zijn er bij een digitale dienstverlening ook structurele kosten. In het kader van de pilot is het niet mogelijk om een nader inzicht te verschaffen in de structurele kosten die een aansluiting op een Digitaal Depot met zich meebrengt. Hierover zal op basis van secundaire bronnen wel een schatting worden gemaakt in het onderdeel *Voorgestelde maatregelen in relatie tot ambitieniveau*.

---

<sup>11</sup> Dit bedrag is opgebouwd uit: externe kosten inrichting, externe kosten begeleiding en ontwikkelkosten DE REE archiefsystemen.

### *Kennis en technologie*

Als we willen kijken naar bevindingen ten opzichte van de gebruikte kennis en technologie moeten we gebruik maken van de bevindingen die binnen zijn gekomen bij de servicedesk. Dit in het kader van de TRAC referentie-eisen (C1.1) omtrent de kwaliteit en het gebruik van ondersteunende en onderhoudende besturingssoftware en infrastructuur. De volgende meldingen zijn gemaakt bij de servicedesk:

<b>Nr.</b>	<b>Deelsystemen</b>	<b>Aantal meldingen</b>
1.	Alle applicaties/infrastructuur	6
2.	Transfer agreement	6
3.	Beheerconsole	4
4.	Metadata Storage	3
5.	Report module	2
6.	Workflow management	2
7.	Active Directory	1
8.	Mail	1
	<b>Totaal aantal meldingen:</b>	<b>25</b>

Deze meldingen vielen uiteen verschillende categorieën:

- Storing: 5
- Service Request: 2
- Vraag: 3
- Wijzigingsverzoek: 5
- Fout: 10

Gezien de in totaal acht testsessies is het aantal meldingen beperkt. Op basis van deze resultaten kan geconcludeerd worden dat binnen de kaders van de pilot de ondersteunende en onderhoudende besturingssoftware en infrastructuur niet hebben gezorgd voor serieuze problemen die een dienstverlening langdurig zouden kunnen verstoren. De wijzigingsverzoeken betreffen de functionele aspecten van versie 0.9.0 van het Digitaal Depot. Die voorgestelde wijzigingen worden behandeld in het onderdeel *Management van processen*.

Er is getest met MAIS-Flexis versie 5.1. Om het importeren van XML files uit de Digitaal Depot applicatie mogelijk te maken heeft DE REE Archiefsystemen MAIS-Flexis aangepast. Deze aanpassing is uitgeleverd als patch 5.1.56.

Met betrekking tot de in TRAC genoemde referentie-eisen voor methoden om datacorruptie of dataverlies vast te stellen (C1.5) kan vermeld worden dat er gebruik is gemaakt van MD5. MD5 is een veelgebruikte cryptografische hashfunctie. MD5 produceert op basis van een algoritme een codering

voor een SIP (op te nemen digitale aanwinst). Na opname wordt gecontroleerd of de codering correspondeert met de in de SIP vastgelegde codering. Op die manier kan er worden vastgesteld of er tijdens het opname proces dataverlies of datacorruptie is opgetreden. Dezelfde methode wordt gebruikt op het moment dat er archiefstukken worden gedownload. Daarnaast worden de hashcodes periodiek gecontroleerd binnen het depot om dataverlies of corruptie op te sporen.

Tijdens de pilot is er geen gebruik gemaakt van een back-up functionaliteit voor de beheerdata en de archiefbestanden. Deze functionaliteit was nog niet beschikbaar. Gezien de TRAC referentie-eisen op dit gebied (C1.2) kan er wel gemeld worden dat in de productieomgeving van het Nationaal Archief deze functionaliteit inmiddels is gerealiseerd.

Inhoudelijke bevindingen met betrekking tot kennis en technologie worden behandeld in de onderdelen *Management van medewerkers* en *Management van processen*.

### Materialen

Tijdens de pilot is er gebruik gemaakt van bestaande werkplekken en reguliere kantoorapplicaties en hardware. Hier is een melding uit voortgekomen:

- Gebruik Internet Explorer 8.0 levert conflicten op bij benaderen Digitaal Depot

Met betrekking tot de verbinding via een standaard internetverbinding werden de volgende meldingen gedaan:

Korte omschrijving	Organisatie	Deelsysteem	Categorie
Metadataopslag module is niet benaderbaar	HUA	Metadata Storage	Storing
Werkproces 3 niet benaderbaar	HUA	Beheerconsole	Bug
Foutmelding bij uploaden van een aanwinst.	HUA	Metadata Storage	Bug
modules Rapportages, jobqueue en metadata opslag kunnen niet geopend worden.	HUA	Alle applicaties	Storing

In alle gevallen betrof het een langdurige storing of fout als gevolg van de keuze voor een verbinding via een standaard internetverbinding. De verbinding was niet stabiel.

De foutmelding bij het uploaden van een aanwinst werd veroorzaakt door een te zware belasting van de reguliere verbinding door de upload van een archiefbestanddeel van circa 20MB. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat de binnen de pilot gehanteerde verbindingmethode niet bruikbaar is voor een productieomgeving.

## *Diensten*

### Archiefdiensten

Tijdens de uitvoering van de pilot zijn niet alle diensten die met het Digitaal Depot zijn uit te voeren dan wel af te nemen, afgenomen. De dienst Preservation/toegankelijk houden van digitale archieven is niet afgenomen, omdat deze buiten de reikwijdte viel. Dit geldt ook voor de dienst 'Op termijn vernietigen van digitale archieven'. De bevindingen ten aanzien van het afnemen door de archiefdiensten worden besproken in het hoofdstuk *Management van processen*.

### Opleiding

De algemene indruk van de training op 29 juni was positief en constructief. Door de diversiteit van de deelnemers kwam gelijk al een aantal inhoudelijke vragen en problemen naar boven en ontstonden er levendige discussies: onder andere over de betekenis van de overdrachtsakte, de openbaarheid, en de quarantaine en de veranderende houding van de medewerkers/ organisatie.

De problemen lagen tijdens het testen vooral op het vlak van de techniek (bugs), de terminologie en de onbekendheid met algemene overeenkomsten.

### Gebruikersondersteuning

De gehanteerde organisatievorm, met een servicedesk op afstand in Het Nationaal Archief en een contactpersoon oftewel Single Point of Contact (SPOC) ter plekke in het RHC, was geschikt voor het beoogde dienstverleningsmodel. De gebruikersondersteuning tijdens de pilot werd door de gebruikers als positief ervaren. Men vond dat er, op één geval na, adequaat werd gehandeld bij meldingen via de SPOC. De gebruikersondersteuning was actief gedurende de acht testsessies op Het Utrechts Archief. Met uitzondering van één testsessie zijn alle meldingen binnen de daarvoor gestelde periodes afgehandeld.

Terugkoppeling over een melding vond bij alle meldingen plaats binnen 0,5 uur.

De afhandeling van een melding had een gemiddelde doorlooptijd van 1,5 uur.

De instrumenten van de gebruikersondersteuning, de ondersteuning via email, meldingformulier en telefoon werden als bruikbaar getypeerd. Gezien de aard van de meldingen werd het gebruik van het meldingformulier overbodig geacht. Afhandeling via de telefonische servicedesk was doeltreffender en sneller. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de afspraken binnen de pilot een basis kunnen vormen voor een servicecontract binnen een productieomgeving.

## Voorgestelde maatregelen

### *Geld*

De pilot maakt duidelijk dat er voor een aansluiting op een Digitaal Depot investeringen moeten worden gedaan in technologie, hardware en diensten. Deze investeringen vallen uiteen in incidentele en structurele kosten.

Incidenteel zijn de investeringen die gedaan moeten worden voor aansluiting op een Digitaal Depot. De pilot heeft uitgewezen dat aansluiting in principe gerealiseerd kan worden met bestaande hardwareomgevingen waardoor inrichtingskosten zich vooral zullen richten op opleiding en training. Deze conclusie wordt ondersteund door de bevindingen in het rapport van de Nationale Coalitie Digitale Duurzaamheid:

De structurele kosten betreffen de kosten die voortkomen uit het daadwerkelijke gebruik van het Digitaal Depot. Inzicht in structurele kosten is op basis van de pilot moeilijk te verkrijgen. De reikwijdte van de pilot is hiervoor te beperkt. We kunnen hier wel terugvallen op de bevindingen die in het kader van de business case “Nieuwe dienstverlening voor digitale archiefstukken. Van een Digitaal Depot naar Gemeenschappelijke Digitaal Depot Diensten” zijn gedaan en de begroting van het Nationaal Archief voor de inrichting en exploitatie van een Digitaal Depot.

“Er wordt nogal eens geschermd met het feit dat opslag steeds goedkoper wordt. Dat feit op zich willen we hier niet bestrijden, maar we hebben ook steeds meer opslagcapaciteit nodig. Bovendien blijken de kale opslagkosten maar deel te zijn van de totale kosten van duurzame toegang. In een interview geeft Technicolor aan dat het een kaal opslagtariet voor relatief langzame bewaring op tapes hanteert van €80 per TB per jaar; Jim Gray van Microsoft noemde al in 2003 een bedrag van K\$300 voor het totale beheer, inclusief ontsluiting, voor een TB aan informatie [Informatie: Grondstof met toekomstwaarde, 2008, p. 15]. Wat die getallen waard zijn kan hier moeilijk worden ingeschat. Wel zijn alle bronnen het erover eens dat de kosten vooral in het beheer, en dan vooral in personeel gaan zitten. Beagrie et al. noemen een getal van 70% [Beagrie et al., 2008, p. 28]. De KB geeft de volgende verdeling: personeel voor het Depot productieproces: 30%; projectmedewerkers en research & development: 25%; onderhoud, hardware en software licenties: 25%; opslag: 20% [Ras, 2009].”<sup>12</sup>

Centrale vraag met betrekking tot dit onderdeel zal voor de RHC's zijn: hoe gaat de organisatie digitale archivering financieren?

Het gaat bij de ontwikkeling van een digitaal depot om nieuwe kosten naast de reeds bestaande kosten voor papieren archief. Dit betekent dat er gekeken moet worden of het mogelijk is om voor digitale archivering binnen het budget ruimte te vinden. Waarschijnlijker is het echter dat

---

<sup>12</sup> *Toekomst voor ons digitaal geheugen*, 53.

geconcludeerd wordt dat de zorgdragers structureel extra middelen beschikbaar moeten stellen. Ten behoeve van de pilot is er tijdens de Dag van het Digitaal Depot aandacht besteed aan deze vraag. Op basis van die inbreng, en onderzoeken zoals de eerder genoemde business case van het Nationaal Archief kunnen er een aantal maatregelen worden voorgesteld.

### Samenwerking

In de business case is een verkenning gedaan naar de kosten voor de implementatie en de uitvoering van een Gemeenschappelijke Digitaal Depot dienstverlening. In het rapport kwamen de onderzoekers tot de volgende cijfers bij een aansluiting van 11 RHC's op een gemeenschappelijk depot:

Door het onderzoeksbureau Strategy partners is een business case uitgevoerd naar gezamenlijke e-depotdiensten. In de kosten/baten-analyse (het belangrijkste onderwerp van deze business case), is een aantal scenario's uitgewerkt.

Het scenario 0 uit het rapport van Strategy Partners is een basis scenario dat de kosten weergeeft van het e-depot voor de permanent te bewaren *totale* digitale *rijkscollectie*. De kosten hiervan bedragen jaarlijks *gemiddeld* 3,5 miljoen euro. Deze kosten vallen in 2 onderdelen uiteen:

- De benodigde functionaliteit voor het opnemen, beheer en behoud, alsmede de benodigde opslagcapaciteit en datacommunicatie voor het door het Nationaal Archief te beheren deel van de rijkscollectie is jaarlijks gemiddeld 2 miljoen euro benodigd. Dit is door het kabinet reeds gefinancierd.
- Voor het door de RHC's te beheren deel van de rijkscollectie is jaarlijks gemiddeld nog 1,5 miljoen euro benodigd. Hiervoor wordt het e-depot uitgebreid met extra functionaliteit, er dient immers een logische scheiding te worden aangebracht voor 11 RHC's. Ook de opslagcapaciteit wordt uitgebreid en er is, zij het zeer beperkt, datacommunicatie tussen de RHC's met de rijkscollectie in het e-depot mogelijk.

Het scenario 3 van de gezamenlijke e-depotdiensten levert een aanvullend dienstenpakket, zoals genoemd in het rapport van Strategy Partners, voor de overige collecties van de RHC's. Bovendien wordt de opslagcapaciteit uitgebreid voor deze collecties en er is snelle, beveiligde datacommunicatie mogelijk tussen de RHC's en met de door hen beheerde collecties in het e-depot. De kosten hiervan bedragen jaarlijks *gemiddeld* 2,4 miljoen euro voor 11 RHC's tezamen. De conclusie van de onderzoekers luiden als volgt: wanneer alle 11 RHC's meedoen bedragen de kosten voor scenario 3 over 10 jaar € 23,52 miljoen. Dit komt bovenop de € 55,56 miljoen die voor scenario 0 is benodigd, *inclusief* expertpool en kenniscentrum. De totale kosten komen dan uit op €79.080.000,- over tien jaar. Dit komt neer op een gemiddelde investering van €7.908.000,- per jaar.<sup>13</sup> Hieruit valt op te maken dat de investeringen (incidenteel en structureel) ten behoeve van een digitaal depot per instelling aanzienlijk zouden zijn. Zoals in het rapport al wordt geconcludeerd is zelf ontwikkelen mogelijk, maar kostbaar en niet efficiënt.<sup>14</sup> Daarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat er iets nieuws

---

<sup>13</sup> *Business Case*, 58.

<sup>14</sup> *Business Case*, 29.

moet worden ontwikkeld en deze kosten dus bovenop de kosten voor het beheer en behoud van papieren archief komen. “Het ‘eenmalig ontwikkelen en meervoudig gebruik’ in samenwerking met het Nationaal Archief kan een duidelijke kostenreductie laten zien, omdat de basis voor een digitaal depot-applicatie ten behoeve van RHC’s (het wettelijk e-Depot voor het Nationaal Archief zelf) sowieso door het Nationaal Archief wordt ontwikkeld. Initiële ontwikkelkosten hoeven daardoor niet individueel opgebracht te worden. Daarnaast kunnen er kostenbesparingen ontstaan door uniformiteit en standaardisatie, deels in methoden, procedures en voorschriften voor de opname, het beheer en behoud van digitaal archief.<sup>15</sup> Men kan hier denken aan kostbare diensten zoals preservation. De opvatting dat schaalvergroting en het delen van de initiële kosten besparingen opleveren, wordt ondersteund door de conclusies in het rapport van de NCDD: “schaalgrootte (is) een belangrijke factor (...). Naarmate de hoeveelheid gearhiveerd materiaal toeneemt, dalen de kosten per eenheid behoorlijk. Deze winst gaat geheel of gedeeltelijk verloren als het aantal te verwerken bestandsformaten toeneemt of de complexiteit ervan. Ook het aantal toeleveranciers waarmee een digitaal archief contacten moet onderhouden verhoogt de kosten per eenheid – net als de al dan niet aanwezige motivatie/kennis van wetenschappers om mee te werken.”<sup>16</sup>

Tijdens de Dag van het Digitaal Depot werden naast de bovengenoemde samenwerking ook andere maatregelen gepresenteerd met betrekking tot de financiering van digitaal archiveren.

Gesteld werd dat een instelling bestaande taken op een lager niveau zou kunnen uitvoeren om FTE’s voor digitale toegankelijkheid vrij te maken. De volgende scenario’s werden voorgesteld:

- Inkrimpen van de fysieke studiezaal, verminderen van openingstellersuren;
- Toegankelijk maken anders organiseren;
- Schaalvergroting in opslagfaciliteiten.

De Stuurgroep is echter van mening dat slechts op basis van inhoudelijke gronden onderzocht kan worden welke bestaande taken eventueel verminderd, afgestoten of uitbesteed kunnen worden om financiële ruimte voor digitale toegankelijkheid te scheppen.

### Financiering

Digitale archivering kan naast de eerste geldstroom ook uit andere bronnen worden gefinancierd. Op dit gebied kunnen de volgende scenario’s worden voorgesteld:

- Politiek: inzetten op de bestaande relaties met archiefvormers en zorgdragers. Door middel van inspectie de discussie aanwakkeren over de zin en noodzaak van een op orde zijnde digitale informatiehuishouding en de rol van het (digitale) archief daar in.
- Diensten: aanbieden van extra diensten aan archiefvormers en zorgdragers op het gebied van advies, digitale opslag en voorzieningen. In dit kader zijn initiatieven op het gebied van digitale loketten te noemen.

---

<sup>15</sup> *Business Case*, 29.

<sup>16</sup> *Toekomst voor ons digitaal geheugen*, 52.

Ook richting het publiek kan worden nagedacht over nieuwe business modellen, zoals scanning on demand waarbij klanten tegen betaling digitale producten kunnen afnemen.

- Digitalisering: archieven beheren collecties die commercieel interessant zijn zoals foto- en kaartenverzamelingen. Door middel van particuliere investeringen kunnen deze collecties worden ontsloten voor een groter publiek door middel van digitalisering. De financiële middelen die hierbij vrijkomen, kunnen deels ook worden ingezet voor de verdere ontwikkeling van het digitaal archiveren. Zoals de NCDD al aangaf is dit binnen de erfgoedsector niet ongewoon, maar deze vormen van financiering “zijn niet structureel en komen snel onder druk te staan als het economisch minder gaat”,<sup>17</sup>

### *Kennis en technologie*

Ervan uitgaande dat een digitaal depot-applicatie niet door een RHC zelf wordt ontwikkeld, moet door het RHC geïnvesteerd worden in het up to date houden van een standaard kantoorautomatiseringomgeving die voldoende garantie biedt voor het kunnen werken met een digitaal depot-applicatie.

Op het gebied van kennis zal een RHC moeten investeren op het gebied van procesgericht denken. Digitaal archiveren verloopt via expliciet gestructureerde processen die in samenhang gezien moeten worden. Een digitaal depot-applicatie zal moeten worden ingericht om de processen van een RHC te kunnen ondersteunen. Dit betekent dat een RHC zijn processen in kaart gebracht moet hebben en dat deze kennis goed geborgd wordt binnen de organisatie. Als maatregel kan worden genoemd het opstellen van Use Cases voor een digitaal depot<sup>18</sup>. Hierdoor wordt ook duidelijk in hoeverre het noodzakelijk is bestaande systemen, zoals MAIS-Flexis, aan te passen voor gebruik in het digitale archiveringsproces.

### *Materialen*

Er moeten maatregelen genomen worden op het gebied van verbinding tussen archiefvormer, archiefbeheerder en digitaal depotapplicatie. Praktisch betekent dit dat er moet worden gekeken naar het aanleggen dan wel huren van *dedicated* datalijnen. De procedures en investeringen ten behoeve van de realisatie moeten niet onderschat worden. Uit offertes van het Nationaal Archief blijkt dat de kosten van de huur van een datalijn op jaarbasis circa € 36.000,- bedragen.<sup>19</sup>

### *Diensten*

#### Archiefdiensten

Binnen deze context moet worden nagedacht over de processen die men als RHC zelf wil blijven uitvoeren en welke men eventueel wil en kan uitbesteden aan een andere partij. Een RHC zal een eigen dienstenpakket moeten samenstellen dat kan worden afgezet tegen de door andere partijen

---

<sup>17</sup> *Toekomst voor ons digitaal geheugen*, 55.

<sup>18</sup> Use cases beschrijven "wie" met het betreffende systeem "wat" kan doen.

<sup>19</sup> € 3.000,- euro per datalijn, per maand (protected 100 MB glasvezel datalijn)

aangeboden diensten en services. Er kan gekeken worden naar de diensten zoals deze zijn geïdentificeerd in de pilot:

- Opnemen van digitale archieven
- Preservation/toegankelijk houden van digitale archieven
- Duurzaam bewaren van digitale archieven
- Beheren van metadata van digitale archieven
- Op termijn vernietigen van digitale archieven
- Leveren van managementinformatie over digitale archieven

#### Opleiding

Het is noodzakelijk dat in kaart wordt gebracht welke kennis er binnen de organisatie aanwezig is en op welk gebied er opleiding nodig is. Daarnaast zal er een keuze moeten worden gemaakt of opleiding in huis wordt georganiseerd of dat hiervoor externe trainers worden ingezet. Op dit gebied wordt aangeraden onderzoek te doen naar de inzet van het concept “train the trainer” binnen de eigen organisatie.

#### Gebruikersondersteuning

Voor de ondersteuning van gebruikers in het werken met digitale archieven en een digitaal depot zal het ook nodig zijn om de processen te beschrijven die men wil en kan uitbesteden. De mate van ondersteuning hangt af van de mate waarin men zijn taken uitbesteedt. In dit kader wordt aanbevolen per proces een nauwkeurige beschrijving te maken waarin wordt opgenomen:

- De input en output van het proces:  
De input en output van het proces maken duidelijk welk type ondersteuning er nodig is.
- Kwaliteitseisen:  
Welke eisen stel je als RHC aan de ondersteuning? Dit kunnen bijvoorbeeld eisen zijn ten aanzien van de doorlooptijd of bereikbaarheid van de ondersteuning.
- Meetpunten:  
Definieer waarop het RHC de ondersteuning wil meten: kwantitatief en kwalitatief.
- Betrokken partijen/rollen:  
Breng in kaart welke organisatieonderdelen betrokken zijn bij de processen en aan wie er ondersteuning moet worden gegeven dan wel van wie er ondersteuning wordt verwacht.

Deze beschrijving kan als input dienen voor een Service Level Agreement dat met derde partijen wordt afgesloten.

## **Conclusies en te nemen maatregelen in relatie tot gewenste situatie**

- Door samenwerking te zoeken en gezamenlijk een digitaal depot te ontwikkelen, wordt kostenbesparingen gerealiseerd, omdat er slechts één archiefapplicatie gebouwd hoeft te worden, waarvan meerdere instellingen gebruik kunnen maken.
- Taken en processen moeten worden geïnventariseerd en beschreven. Zo wordt het mogelijk:
  - taken te evalueren
  - een digitaal depot binnen de organisatie te implementeren
- Zoek naar nieuwe, structurele financieringsbronnen in de publieke en private sfeer.
- Onderzoek op basis van inhoudelijke gronden en criteria voor efficiencyverbetering welke papieren processen verminderd, afgestoten of uitbesteed kunnen worden. Op deze manier zou er voor digitaal archief (financiële) ruimte geschapen kunnen worden.
- Analyseer de kennis en de stand van de technologie in huis om te kunnen bepalen waar de organisatie staat ten opzichte van digitale archivering.

## **Management van processen**

INK: De manier waarop de organisatie in het verlengde van strategie en beleid haar processen identificeert, ontwerpt, beheerst en - waar nodig - verbetert of vernieuwt.

Dit hoofdstuk gaat over de bevindingen van de pilot ten aanzien van de inrichting en beheersing van de processen die uitgevoerd worden in het kader van het beheer van een digitaal depot. De inrichting van de processen in de organisatie en de functionaliteit van de digitaal depot-applicatie worden in onderlinge samenhang besproken. Dit past in het OAIS-concept van een digitaal depot als geheel van software en organisatorische elementen (processen, mensen, methoden, gegevens). Daarom zijn in dit hoofdstuk ook de testbevindingen ten aanzien van de digitaal depot-applicatie opgenomen.

In analogie met het OAIS-model onderscheiden we de volgende processen:

1. Opname (ingest);
2. Opslag (archival storage, preservation/maintenance of AIP's);
3. Metadatamanagement;
4. Preserveringsplanning;
5. Beschikbaarstelling (Access).

De pilotwerkgroep heeft een zesde proces hieraan toegevoegd, dat voorafgaat aan het feitelijke in beheer nemen van digitale objecten: Relatiebeheer, inspectie, verwerving, selectie (pre-ingest). Dit is van belang, omdat deze activiteiten grote invloed hebben op de kwaliteit van de informatie en zeer bepalend zijn voor het navolgende, interne beheerproces. De processen 4 (preserveringsplanning en 5 (beschikbaarstelling), vielen grotendeels buiten de focus van de pilot. Zij worden hier wel genoemd, omdat zij relevant zijn voor het vervolgtraject na de pilot. Aan het eind zijn de bevindingen met betrekking tot alle processen gezamenlijk opgenomen.

De criteria en verwachtingen van de RHC's worden per proces benoemd en, voor zover zij alle processen betreffen, in een aparte paragraaf. Als referentie worden de eisen van de checklist TRAC gebruikt, aangevuld door de specifieke eisen van de RHC's. Vervolgens worden de bevindingen van de pilot beschreven die voortkomen uit de testsessies en de workshops. Deze bevindingen zijn teruggekoppeld met het Nationaal Archief.

### **Relatiebeheer, inspectie, verwerving, selectie (pre-ingest)**

#### **Criteria, verwachtingen van de RHC's**

*Referentie-eisen vanuit TRAC (B1).*

Het digitaal depot moet in staat zijn:

- a. Operationele eisen te stellen aan archiefvormers ten aanzien van goede, geordende en toegankelijke staat (metadata/meegeleverde informatie, bestandsformaten).
- b. Afspraken met archiefvormers te maken ten aanzien van openbaarheid, auteursrechten.
- c. Eisen te stellen aan preservering, behoud van essentiële eigenschappen (vorm, inhoud, structuur en gedrag).
- d. Eisen te stellen aan structuur en samenstelling aanwinst.

*Aanvullende wensen RHC's, op basis van de workshops.*

Het digitaal depot moet in staat zijn:

- e. Rekening te houden met de variatie in kwaliteit van aanwinsten vanuit de archiefvormers. Dit geldt met name voor particuliere aanwinsten.

Niet alle archiefvormers hebben professioneel archiefbeheer zoals bij departementen. In sommige gevallen zal een RHC zelf hulp moeten bieden om de aanwinst te laten voldoen aan de opname eisen van het digitaal depot. Digitaal depot moet in staat zijn digitale aanwinsten (SIP's) vanuit de beheerapplicatie van het RHC te ontvangen.<sup>20</sup>

Gemeentelijke archiefvormers gebruiken vaak een DMS/RMA. Digitaal Depot moet in staat zijn export vanuit een DMS/RMA te ontvangen en exportspecificaties aan de archiefvormer te leveren, zodat deze in staat is een vanuit een DMS/RMA een SIP te produceren.

- f. Bij de overdrachtsovereenkomsten rekening te houden met overdracht door een groot aantal kleinere archiefaanbieders, in plaats van door een beperkt aantal grote, zoals departementen.

### **Huidige situatie, bevindingen**

*Bevindingen applicatie op grond van de testsessies*

Ad a-d: De functionaliteit is in de applicatie aanwezig. De business rules zijn nog niet expliciet vastgelegd. (zie onder).

Ad e: De tools die hiervoor nodig zijn, hebben we nog niet kunnen testen. Zij zijn in ontwikkeling door het Nationaal Archief.

Ad f: De huidige applicatie heeft een gelaagde structuur voor de overeenkomsten, die goed past bij overdracht door enkele grote archiefaanbieders, maar minder bij een veelheid van kleine (particuliere). Het Nationaal Archief zal in de volgende versie een mogelijkheid inbouwen om deze structuur configureerbaar te maken.

*Bevindingen t.a.v. inrichting van processen RHC's op grond van de workshops*

Ad a-d Uit de testsessies en de workshops is gebleken dat de business rules, noodzakelijk voor het in productie gaan van de applicatie, nog niet expliciet vastgelegd zijn. De applicatie is in staat de eisen die de archiefdienst aan een aanwinst wil stellen, te ondersteunen, maar de organisatie

---

<sup>20</sup> Dit betekent eveneens dat de beheerapplicaties van de RHC's in staat moet zijn SIP's te creëren.

zal deze eerst moeten vaststellen. De werkgroep constateert dat er in Nederland nog geen kant en klare, operationele eisen voorhanden zijn. Het Nationaal Archief en het Gemeentearchief Rotterdam hebben wel concepten, maar deze zijn nog niet gereed.

### **Voorgestelde maatregelen**

#### *Aanpassingen aan de applicatie*

Ad e: Ontwikkelen van een tool voor het maken van SIP's.

*Deze bevinding binnen de pilot heeft reeds geleid tot het formuleren van een wijziging voor het digitaal depot. De bevinding werd ondersteund door eenzelfde verzoek vanuit het Gemeentearchief Rotterdam. Het doel van deze tool is ruw digitaal materiaal veilig op te slaan voor transformatie en opname in het digitaal depot. Het systeem zal bestaan uit twee onderdelen:*

*-Voorbereidingsruimte (digitaal voordepot)*

*-Ruwe Opname tool waarmee de volgende processen kunnen worden uitgevoerd:*

*\*creëren van SIP structuur en metadata (create)*

*\*wijzigen van metadata (edit)*

*\*valideren van een SIP (check)*

Ad f: Configureerbaar maken van de overeenkomststructuur.

#### *Organisatorische maatregelen RHC's*

Ad a-d Ontwikkelen van business rules, in de vorm van conserveringsbeleid, overbrengingseisen en – procedures.

## **Opname (ingest)**

### **Criteria, verwachtingen van de RHC's**

Referentie-eisen vanuit TRAC (B1 en B2).

Het digitaal depot moet in staat zijn:

- a. Aanwinst fysiek binnen te halen.
- b. Herkomst aanwinst te verifiëren en valideren.
- c. Gemaakte afspraken (1a, 1b, 1c) te controleren.
- d. Fysieke integriteit te controleren.
- e. Mijlpalen ingestproces aan archiefvormer terug te koppelen.
- f. Formele acceptatie aanwinst aan archiefvormer te bevestigen.
- g. Van een aanwinst (SIP) een archiveerbaar bestanddeel te vormen (AIP) en het omzettingsproces verifieerbaar te maken.

Aanvullende wensen RHC's, op basis van de workshops.

Het digitaal depot moet in staat zijn:

- h. Vanaf het RHC binnen een redelijke tijd een aanwinst te kunnen binnenhalen.

- i. Zowel on-line als via een drager (bv. mobiele harde schijf) een aanwinst te kunnen binnenhalen.

### **Huidige situatie, bevindingen**

#### *Bevindingen applicatie op grond van de testsessies*

Ad a-g: De functionaliteit is in de applicatie aanwezig.

Ad h: Uit de test kwam naar voren dat het uploaden zeer traag gaat. Dit geldt echter alleen voor de testfase. In de productiefase zal gewerkt worden met FTP.

Ad i: Dit is mogelijk.

#### *Bevindingen t.a.v. inrichting van processen RHC's op grond van de workshops*

Ad a-g: Uit de testsessies en de workshops blijkt dat de applicatie de vereiste functionaliteiten bezit. De onduidelijkheden blijken vooral te zitten in de business rules en de inrichting van het opnameproces.

### **Voorgestelde maatregelen**

#### *Aanpassingen aan de applicatie*

Ad h: Uploaden via FTP mogelijk maken

#### *Organisatorische maatregelen RHC's*

Ad a-g: Ontwikkelen van business rules en inrichten opnameproces.

## **Opslag (archival storage, preservation/maintenance of AIP's)**

### **Criteria, verwachtingen van de RHC's**

Referentie-eisen vanuit TRAC (B4).

Het digitaal depot moet in staat zijn:

- a. Gedocumenteerde preserveringsstrategieën te gebruiken en te implementeren.
- b. Het oorspronkelijk opgenomen digitaal object te behouden, ongeacht latere migraties.
- c. De integriteit van de digitale objecten actief te monitoren.
- d. Beheeracties ten aanzien van de digitale objecten worden, voor zover relevant voor preservering, gedocumenteerd en aan de objecten gekoppeld.

Aanvullende wensen RHC's, op basis van de workshops.

Het digitaal depot moet in staat zijn:

- e. Digitale objecten met al hun metadata uit beheer te kunnen nemen ten behoeve van overdracht aan een andere archiefbewaarplaats, archiefvormer of vernietiging.

## **Huidige situatie, bevindingen**

### *Bevindingen applicatie op grond van de testsessies*

Ad a: Niet meegenomen in de pilot.

Ad b-d: De functionaliteit is in de applicatie aanwezig.

Ad e: Volgens informatie van het Nationaal Archief heeft de applicatie een basisfunctionaliteit 'Overdracht Beheer', waarbij content en metadata uit het depot kunnen worden gehaald ten behoeve van afstoting. Deze functionaliteit moet nog worden uitgebreid en verder doorontwikkeld en is dus nog niet meegenomen in deze pilot.

### *Bevindingen t.a.v. inrichting van processen RHC's op grond van de workshops*

Ad a-d: Het onderwerp (actieve) preserving is niet meegenomen in de pilot. Dit dient in een vervolgproject te worden meegenomen.

## **Voorgestelde maatregelen**

### *Aanpassingen aan de applicatie*

Ad e: functionaliteit 'Overdracht beheer' verder uitwerken.

### *Organisatorische maatregelen RHC's*

Ad a-d: Actieve preserving meenemen in vervolgproject.

## **Metadatamanagement (information management)**

### **Criteria, verwachtingen van de RHC's**

Referentie-eisen vanuit TRAC (B5)

Het digitaal depot moet in staat zijn:

- a. Minimum eisen voor beschrijvende metadata te formuleren, ten behoeve van het beoogd publiek.
- b. Beschrijvende metadata op te nemen en te koppelen aan de digitale objecten.
- c. Wederzijdse integriteit tussen metadata en digitale objecten creëren en behouden tijdens beheerhandelingen.

Aanvullende wensen RHC's, op basis van de workshops.

Het digitaal depot moet in staat zijn:

- d. Met de eigen beheerapplicatie metadata van een digitaal archief na te bewerken, nadat het is overgebracht en opgenomen. Dit kan belangrijk zijn wanneer particuliere archieven worden opgenomen, die bij verwerving niet in goede, geordende en toegankelijke staat zijn.
- e. Metadata van digitale en analoge archiefstukken moeten in één toegang beheerd en gepresenteerd kunnen worden.

## **Huidige situatie, bevindingen**

### *Bevindingen applicatie op grond van de testsessies*

Ad a-c: De functionaliteit is in de applicatie aanwezig.

Ad d: Dit lijkt mogelijk te zijn, mits het digitale archief van minimale basismetadadata voorzien is (bijvoorbeeld een identificatie 'inventarisnummer' gekoppeld aan ieder digitaal object). Nabewerken en aanvullen van metadata vindt dan buiten het digitaal depot plaats, in de beheerapplicatie. Deze nieuwe metadata worden dan gekoppeld aan de reeds bestaande identificatie van de objecten. De oorspronkelijke basismetadadata die van de archiefvormer afkomstig zijn worden eenmalig in het digitaal depot opgeslagen en blijven daar onveranderd en gekoppeld aan de digitale archiefobjecten. Dit proces is echter nog niet uitgewerkt in business rules en een architectuurmodel.

Ad e: Dit is mogelijk. De beschrijvende metadata van papieren en digitale bestanddelen van een archief kunnen in één toegang worden gepresenteerd, in de beheerapplicatie buiten het digitaal depot. Dit betekent wel aanpassingen in MAIS-Flexis, dan wel andere bij de RHC's in gebruik zijnde beheerapplicaties. Dit proces is echter nog niet uitgewerkt in business rules en een architectuurmodel.

### *Bevindingen t.a.v. inrichting van processen RHC's op grond van de workshops*

Ad a: Het Nationaal Archief heeft een minimumset van beschrijvende metadata beschreven (NACore). Deze set is goed bruikbaar voor RHC's

De presentatievorm van een toegang op digitale, dan wel hybride archieven is nog niet voldoende uitgedacht. De verwachting is dat deze niet veel zal afwijken van de nu al gebruikelijke EAD-toegang.

Ad d-e: De bovengenoemde werkwijze is niet in de praktijk getest. Er is alleen een export van metadata tussen het digitaal depot en MAIS-Flexis getest, zonder de digitale archiefobjecten zelf. Er is geen procesbeschrijving en er zijn geen business rules vastgelegd. In feite bepaalt de applicatie het proces.

## **Voorgestelde maatregelen**

### *Aanpassingen aan de applicatie*

Ad d-e Een werkende koppeling, van metadata en objecten tussen het digitaal depot en beheersapplicaties als MAIS-Flexis en DTNA/ABS-Archeion (Nationaal Archief) bouwen.<sup>21</sup>

### *Organisatorische maatregelen RHC's*

Ad a: Presentatievorm van toegang op digitale en hybride archieven ontwikkelen.

---

<sup>21</sup> Hierbij zal ook ontwikkeling aan de kant van de leverancier van de beheerapplicatie noodzakelijk zijn.

Ad d-e: Business rules, procesbeschrijving en architectuurmodel ontwikkelen waarmee de interactie tussen digitaal depot en beheerapplicaties ingericht kan worden.

Een architectuurmodel opstellen voor de koppelingen tussen digitaal depot, beheerapplicaties en publieksapplicaties.

## **Preserveringsplanning**

Dit proces is niet onderzocht in de pilot, omdat het buiten de reikwijdte viel.

### **Voorgestelde maatregelen**

Het onderwerp Preserveringsplanning meenemen in vervolgproject.

## **Beschikbaarstelling (accessmanagement)**

Dit proces is niet onderzocht in de pilot, omdat het buiten de reikwijdte viel.

### **Voorgestelde maatregelen**

Het onderwerp Beschikbaarstelling meenemen in vervolgproject.

## **Alle processen**

### **Criteria, verwachtingen van de RHC's**

- a. De applicatie moet voldoende gebruikersvriendelijk zijn voor de medewerkers die er naar verwachting gebruik van zullen maken.
- b. De medewerkers moeten voldoende competenties hebben om de applicatie te kunnen begrijpen en bedienen: vaardigheid met ICT, procesdenken.

### **Huidige situatie, bevindingen**

Ad a: Tijdens de testsessies bleek dat de testers moeite hadden met 'de weg te vinden' in de applicatie. Dit lag voor een deel aan de navigatiestructuur, de feedback en de gebruikte terminologie in de menu's.

Ad b: De testmedewerkers hadden voldoende ICT-vaardigheden. Sommigen hadden echter wel moeite de processen achter de applicatie te doorgronden en de samenhang daarin te zien.

### **Voorgestelde maatregelen**

#### *Aanpassingen aan de applicatie*

1. Verbeteren gebruikersvriendelijkheid:
  - a. Navigatie
  - b. Feedback aan de gebruiker

- c. Eigen 'look and feel' RHC.

#### *Organisatorische maatregelen RHC's*

1. Procesdenken bij de medewerkers stimuleren.

### **Samenvatting voorgestelde maatregelen**

#### **Aanpassingen aan de applicatie**

1. Ontwikkelen van een tool voor het maken van SIP's.
2. Configureerbaar maken van de overeenkomststructuur.
3. Uploaden via FTP mogelijk maken.
4. Functionaliteit 'Overdracht beheer' verder uitwerken.
5. Een werkende koppeling, van metadata *en* objecten tussen het digitaal depot en beheersapplicaties als MAIS-Flexis en DTNA/ABS-Archeion (Nationaal Archief) bouwen.
6. Verbeteren gebruikersvriendelijkheid:
  - d. Navigatie
  - e. Feedback aan de gebruiker
  - f. Eigen 'look and feel' RHC.

#### **Organisatorische maatregelen**

7. Ontwikkelen van business rules op de volgende gebieden:
  - o conserveringsbeleid
  - o overbrengingseisen en –procedures
  - o opnameprocedures
  - o procedure onderhoud metadata, ivm nabewerking na opname
8. Presentatievorm van toegang op digitale en hybride archieven ontwikkelen.
9. Een architectuurmodel opstellen voor de koppelingen tussen digitaal depot, beheersapplicaties en publieksapplicaties.
10. Preservingsplanning meenemen in vervolgproject.
11. Beschikbaarstelling meenemen in vervolgproject.
12. Procesdenken bij de medewerkers stimuleren.

## Literatuur

- Consortium van Regionale Historische Centra en het Nationaal Archief, *e-Archief in ontwikkeling. Visiedocument 2009-2014. Duurzame digitale toegang tot informatie* (2009).
- Nationale Coalitie Digitale Duurzaamheid, *Toekomst voor ons digitaal geheugen: duurzame toegang tot digitale informatie in Nederland, interimrapport* (2009).
- Jip van der Valk en Hugo Lijding, *Business Case. Nieuwe dienstverlening voor digitale archiefstukken. Van een Digitaal Depot naar Gemeenschappelijke Digitaal Depot Diensten* (2009)

# Begrippenlijst

## AIP

Archival Information Package of Overgedragen Digitaal Archiefstuk (ED3 v1, blz. 15). Term uit het referentiemodel OAIS. Archiefstuk, zoals het in verschillende representaties in het depot wordt opgenomen en bewaard voor de lange termijn. Het archiefstuk met de bijbehorende metadata is zodanig vormgegeven en beschreven, dat het in goede, geordende en toegankelijke staat beheerd kan worden.

## Auditlog

Ook wel Audit Trail genoemd. De records in een logboek-bestand die een bepaalde computeractiviteit bewijzen.

## Bèta versie

Bètaversie-software is nog niet stabiel genoeg om in productie genomen te worden, maar wel al (deels) functioneel. (<http://nl.wikipedia.org/wiki/Bètaversie>).

## Business rules.

Bedrijfsregels. De richtlijnen die bepalend zijn voor het gedrag van een organisatie. Business rules geven aan welk gedrag gewenst is, en welk gedrag ongewenst is, bij het uitvoeren van beleid. Ze vertalen de bedrijfsstrategie, wetgeving of expertise naar operationele richtlijnen. (<http://www.librt.com/downloads/0508-10Tre.pdf>)

## Central Authenticatie Systeem

Onderdeel van de beveiligingsstructuur van de Digitaal Depot applicatie dat gebruikt wordt om Gebruikers, Rollen en Autorisaties te administreren.

## Cryptografische hashfunctie

Met deze functie kunnen bestanden worden versleuteld om de integriteit te controleren

## Document Management Systeem (DMS)

Software, specifiek ter ondersteuning van het genereren, opslaan en opvragen van documenten ([http://www.archiefwiki.org/wiki/Document\\_management\\_systeem](http://www.archiefwiki.org/wiki/Document_management_systeem)).

## DTNA

Letterlijk: Project Digitalisering Toegangen Nationaal Archief om alle toegangen tot de collectie digitaal aan te bieden aan de gebruikers., .

## EAD

Encoded Archival Description. Dit is een standaard die wordt gebruikt voor het in xml coderen van archiefinventarissen waardoor de verschillende beschrijvingselementen als zodanig kunnen worden herkend.

## ECM

Enterprise content management (ECM) betreft het beheer van ongestructureerde informatie binnen een onderneming. Ongestructureerde informatie is alle informatie die niet direct als veld in een database benaderbaar is. Hierbij kan het gaan om allerlei soorten documenten (bijvoorbeeld Office documenten van het type Word (.doc), Excel (.xls), etc, maar ook PDF, XML, E-mailberichten, afbeeldingen, video's en geluidsfragmenten).

([http://nl.wikipedia.org/wiki/Enterprise\\_content\\_management](http://nl.wikipedia.org/wiki/Enterprise_content_management))

## ED3

Een door het Landelijk Overleg Provinciale Archiefinspecteurs (LOPAI) ontwikkeld toetsingskader voor de beheersomgeving van blijvend te bewaren digitale informatie (digitaal depot)

## FTP

File Transfer Protocol. Een protocol voor de uitwisseling van bestanden, ongeacht het gebruikte besturingssysteem.

## HTTPS

HyperText Transfer Protocol Secure. Een protocol voor de veilige uitwisseling van gegevens.

## Ingest

Proces van opname van archiefmateriaal in de digitaal depot applicatie

## INK-model

Breed gebruikt managementmodel aan de hand waarvan organisaties een zelfevaluatie kunnen uitvoeren.

## MD5

Message Digest Algorithm 5. Methode om de integriteit van bestanden te controleren.

## NACore

Metadata schema ontwikkeld door het Nationaal Archief op basis van de internationale standaard op het gebied van metadata NEN-ISO 23081 (<http://www2.nen.nl/>). Een schema is een logisch plan waarin de relaties tussen metadata elementen, via het vaststellen van regels voor het gebruik en beheer van de metadata voor wat betreft structuur, syntax en verplichting van waarden,

wordt beschreven. In het schema wordt een set van contextuele, inhoudelijke (beschrijvende), beheersmatige, administratieve en technische metadata beschreven.

#### OAIS

Dit 'reference model' biedt een kader voor het inrichten van een informatiesysteem voor langetermijn-opslag van digitale data. Het model brengt alle functies in beeld die nodig zijn voor het duurzaam archiveren en beschikbaarstellen van informatie, zoals het inlezen van de data, de opslag, het beheer, het regelen van de toegankelijkheid en het beschikbaar stellen van de digitale informatie. Het model geeft ook aan hoe digitale informatie gemigreerd kan worden naar een nieuw medium of format en welke software daarbij ingezet kan worden. De grootste verdienste van OAIS is dat het de terminologie rond de bouw van 'digital repositories' wereldwijd uniform heeft gemaakt. OAIS concepten worden inmiddels wereldwijd toegepast in digitale archieven. De term 'OAIS-compliant' is een handelsmerk geworden voor vele commerciële digitale archieven.

(<http://matrix.den.nl/row.aspx?matrixid=register&rowid=24>)

#### PetaByte

Een petabyte is 1.000 terabyte of 1.000.000 megabyte

#### Pre-ingest

De procedure ter voorbereiding van de opname van een bestand voor opname in de digitaal depot-applicatie.

#### Preservation planning

Een samenhangend model van instrumenten en procedures dat wordt geïmplementeerd in een duurzaam opslagsysteem. Het OAIS Reference Model bevat een module voor 'preservation planning', maar de praktische invulling hiervan is nog een onontgonnen terrein. PLANETS zal zich gaan richten op de ontwikkeling van deze module, waarbij elementen als karakterisering van digitale objecten, de inzet van behoudsstrategieën en strategiebepaling zullen worden gecombineerd.

([http://www.kb.nl/hrd/dd/dd\\_projecten/projecten\\_planets.html](http://www.kb.nl/hrd/dd/dd_projecten/projecten_planets.html))

#### Records Management Applicatie (RMA)

Software, specifiek ter ondersteuning van het beheer van archiefdocumenten

([http://www.archiefwiki.org/wiki/Records\\_management\\_applicatie](http://www.archiefwiki.org/wiki/Records_management_applicatie)).

#### Rendering

Het genereren van een model uit de informatie die door de applicatie wordt geleverd.

#### Rights Management

Het autorisatiebeheer

## SIP

Submission Information Package of Aangeboden Digitaal archiefstuk (ED3 v1, blz. 15),. Term uit het referentiemodel OAIS. Het digitale archiefstuk zoals de archiefvormer het aanbiedt aan het depot.

## SPOC

Single Point of Communication. Tijdens de pilot Digitaal Depot fungeerde de contactpersoon van het RHC met de Servicedesk Digitaal Depot als SPOC.

## TRAC

Trustworthy Repositories Audit & Certification (TRAC) is een initiatief van enkele bibliotheek- en archieforganisaties (OCLC/RLG Programs/NARA) om depots (repositories) voor de duurzame opslag van digitale data te kunnen certificeren. TRAC is een checklist waarmee de betrouwbaarheid, de toewijding en de bereidheid van instellingen gemeten kan worden om de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor een duurzame oplossing voor opslag van digitale data.

(<http://matrix.den.nl/row.aspx?matrixid=register&rowid=223>)

## Use Cases

Gedragsbeschrijving van een systeem, dat reageert op een verzoek dat komt van buiten dat systeem. Met andere woorden, de use case beschrijft "wie" met het betreffende systeem "wat" kan doen.

([http://nl.wikipedia.org/wiki/Use\\_case](http://nl.wikipedia.org/wiki/Use_case))

# Bijlage 1: Testprogramma

## *Programma testsessies pilot digitaal depot Nationaal Archief RHC's*

Versie 1.1/JVO/21 augustus 2009

### **Doel van de pilot**

Onderzoek wat er nog moet gebeuren om er voor te zorgen dat RHC's in staat zijn met de digitaal depot applicatie van het Nationaal Archief digitaal archief op te nemen en te beheren. Preservering en dienstverlening aan het publiek valt buiten het onderzoek. Dit valt uiteen in drie onderdelen:

1. Wat moet er aan de applicatie verbeterd worden?
2. Wat moet er aan de ondersteuning van het gebruik van de applicatie verbeterd worden?
3. Wat moet in de organisatie van de RHC's veranderen, te analyseren aan de hand van de organisatiegebieden van het INK model?

### **Werkwijze**

#### *Algemeen*

- Er wordt in twee groepen van max. 7 personen gewerkt: een op dinsdag, een op donderdag.
- Bij elke sessie is Annelot aanwezig als eerste troubleshooter (SPOC)
- De sessies op dinsdag worden geleid door Jeroen, die op donderdag door Kaj.
- In iedere sessie wordt gewerkt aan het testen van de applicatie en aan het vertrouwd raken met digitale beheerprocessen aan de hand van opdrachten rond een realistisch testarchief, dat afkomstig is van een archiefvormer van Het Utrechts Archief.

#### *Testen van de applicatie*

- Het testen gebeurt in koppels van twee personen per computer. De een vervult de rol van archiefvormer, de ander van archiefontvanger/-beheerder
- Tijdens de eerste twee sessies wordt iedere keer het hele testscenario doorlopen. In de derde sessie wordt er getest zonder testscenario. Zodoende is er tijd om de applicatie goed onder de knie te krijgen.
- De eerste indrukken na sessie 1 en 2 worden in een formulier vastgelegd. Hartekreten, losse indrukken zijn zeer welkom en kun je mailen naar [testdigitaaldepot@hetutrechtsarchief.nl](mailto:testdigitaaldepot@hetutrechtsarchief.nl). Alle deelnemers zijn lid van deze mailgroep.
- De definitieve verbeterformulieren worden ingevuld na sessie 3, wanneer iedereen vertrouwd is met de applicatie.
- In de vierde sessie wordt de exportfunctie van het digitaal depot naar MAIS-flexis bekeken en van commentaar voorzien. Het echte testen zal pas daarna plaatsvinden, door een aan te wijzen groepje specialisten van de drie RHC's.

### *Simuleren van de werkprocessen rondom digitaal archiveren*

- Deze activiteit heeft als doel meer inzicht te krijgen in de werkprocessen rondom digitaal archiveren, om zodoende beter de digitaal depotapplicatie te kunnen beoordelen en een beter beeld te krijgen van benodigde organisatorische, personele en technische randvoorwaarden voor RHC's. Het gaat hierbij om ervaring opdoen en niet om nu al de processen in te richten.
- Iedere sessie wordt er een opdracht uitgevoerd, per koppel. Dat kan tijdens de sessie, De resultaten worden per testkoppel vastgelegd in een 'handboek digitale archivering' in wording. Zij worden steeds in de volgende sessie besproken.
- In de laatste sessie worden de handboeken van de testgroepjes samengevoegd tot één. Dit zal als startpunt dienen voor de uiteindelijke inrichting van de processen.

### **Sessie 1**

#### **dinsdag 18 augustus (groep 1) en donderdag 20 augustus 2009 (groep 2)**

13:30u – 14:00u	Introductie testsessies
14:00u – 15:00u	Opdracht 1: bekijk het testarchief. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vind je het zo geschikt voor overbrenging?</li><li>2. Zo nee: wat mis je?</li></ol> Noteer je bevindingen in het document ' <i>handboek.doc</i> ' in de map ' <i>testbestanden digitaal depot</i> '
15:00u – 15:15u	Pauze
15:15u – 16:30u	Doorloop het hele testscenario een keer. Noteer je opmerkingen in het formulier ' <i>test digitaal depot.doc</i> ' in de map ' <i>testbestanden digitaal depot</i> '

### **Sessie 2**

#### **dinsdag 25 augustus (groep 1) en donderdag 27 augustus 2009 (groep 2)**

13:30u – 15:00u	Bespreken opdracht 1 Opdracht 2: Welke afspraken zou je met de archiefvormer moeten maken, als archiefdienst, om het archief goed te kunnen beheren? Welke stappen zijn er nodig om de overbrenging goed te laten verlopen? We lopen plenair de overdrachtsprocedure van de digitaal depotapplicatie langs en gaan na in hoeverre dit aansluit bij wat we zelf belangrijk vinden en in hoeverre er overbodige stappen in zitten. Daarnaast gaan we na welke afspraken er in een overdrachtsverklaring/akte van een digitaal archief zouden moeten zitten. -> Voorbereiding: zie de literatuurlijst. Noteer je bevindingen in het document ' <i>handboek.doc</i> ' in de map ' <i>testbestanden digitaal depot</i> '
15:00u – 15:15u	Pauze

15:15u – 16:30u Doorloop het hele testscenario één keer. Noteer je opmerkingen in het formulier *'test digitaal depot.doc'* in de map *'testbestanden digitaal depot'*

### Sessie 3

#### dinsdag 1 september (groep 1) en donderdag 3 september 2009 (groep 2)

13:30u – 15:00u Bespreken opdracht 2  
Opdracht 3: Welke eisen aan goede, geordende en toegankelijke staat zou je aan het testarchief stellen? Denk aan metadata, bestandsformaten, etc. bedenk daarbij hoe je het voor het publiek toegankelijk zou willen maken. Maak per koppel een model-toegang in MS-Word, waarin je de hiërarchie en metadatastructuur van een toegang op een digitaal archief laat zien.  
-> Voorbereiding: zie de literatuurlijst.  
Noteer je bevindingen in het document *'handboek.doc'* in de map *'testbestanden digitaal depot'*

15:00u – 15:15u Pauze

15:15u – 16:30u Voer een complete ingest, inclusief metadata ophalen, uit met het testarchief en monitor deze, zonder het testscenario. Vul de definitieve verbeterformulieren in. Evaluatie van de ondersteuning: de handleiding, de servicedesk. Vul de definitieve verbeterformulieren in.

### Sessie 4

#### dinsdag 15 september (groep 1) en donderdag 17 september 2009 (groep 2)

13:30u – 14:30u Bespreken opdrachten 1-3  
Opdracht 4: Welke randvoorwaarden missen we als RHC's om over te gaan tot digitaal archiefbeheer? Denk aan kennis, mensen, middelen, procedures, financiën, software, etc.  
-> Voorbereiding: zie de literatuurlijst  
completeer het handboek digitale overbrenging met behulp van de resultaten van opdracht 1-3.

14:30u – 14:45u Pauze

14:45u – 16:15u Demo van de exportfunctie naar MAIS-Flexis.

16:15u – 16:30u Afronding

### Literatuur

Sessie 2:

- [www.gemeentearchief.rotterdam.nl](http://www.gemeentearchief.rotterdam.nl) onder vakgenoten -> e-depot. Met name: [http://www.gemeentearchief.rotterdam.nl/content/images/stories/content/vakgenoten/edepot/Overdracht\\_digitale\\_informatie\\_SIP.pdf](http://www.gemeentearchief.rotterdam.nl/content/images/stories/content/vakgenoten/edepot/Overdracht_digitale_informatie_SIP.pdf)
- [www.edavid.be](http://www.edavid.be): met name: [http://www.edavid.be/docs/digitale\\_containers.pdf](http://www.edavid.be/docs/digitale_containers.pdf)

- ISO 14721 Reference model for an open archival information system (OAIS) met name H 4. (bijgevoegd)
- Functioneel ontwerp digitaal depot Nationaal Archief. (bijgevoegd)

Sessie 3:

- NEN-ISO 23081-1 en -2, Metadatastandaard (bijgevoegd)
- [http://www.edavid.be/docs/Beschrijven\\_DigitaalArchief.pdf](http://www.edavid.be/docs/Beschrijven_DigitaalArchief.pdf)

Sessie 4:

- Het INK model: <http://nl.wikipedia.org/wiki/INK-model>

# Bijlage 2: Ondersteuningsafspraken Servicedesk, NA, pilot-RHC's en BZK

Versienummer : 0.2

Door : Marisa van der Pas (Project Digitaal Depot/Servicedesk)

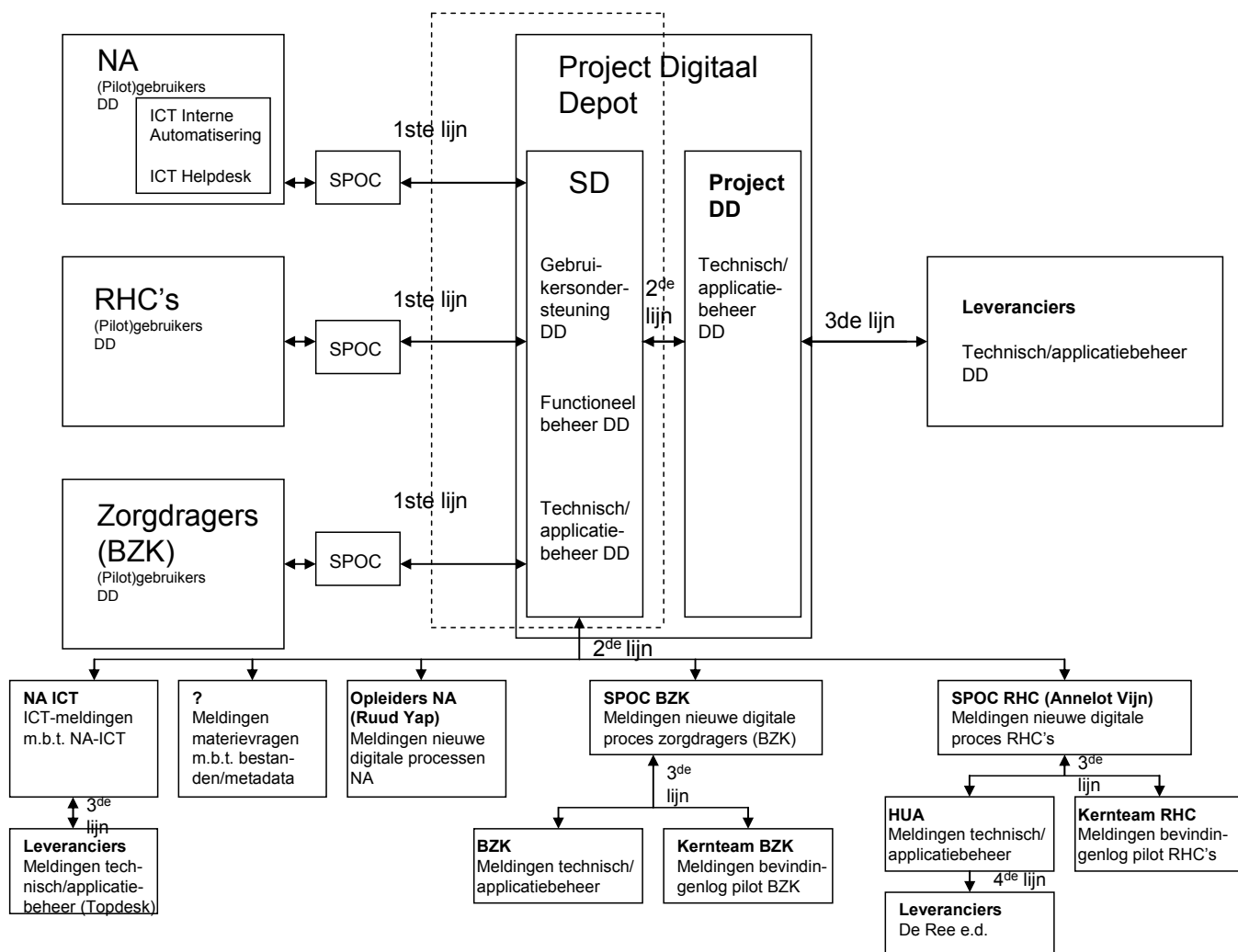
Datum : 1 juli 2009

## 1. Ondersteuningsafspraken pilot NA-RHC's

## 2. Stakeholders

### 2.1. Betrokken partijen

Zie schema 1 voor een positionering van de Servicedesk, de betrokken stakeholders en de informatiestromen.



Schema 1: Positionering Servicedesk, stakeholders en informatiestromen.

### Klantpartijen

- NA pilotgebruikers;

- RHC pilotgebruikers;
- RHC Kernteam;
- Zorgdragers: BZK pilotgebruikers;
- Zorgdragers: BZK Kernteam;
- NA afdeling ICT-Helpdesk;
- Technisch projectleider DD;
- Business projectleider DD;
- Stuurgroep DD.

### **1<sup>ste</sup> lijns ondersteuning Digitaal Depot**

- Servicedesk Digitaal Depot (1<sup>e</sup> lijns ondersteuning functioneel beheer en applicatie/technisch beheer).

### **2<sup>de</sup> en 3<sup>de</sup> lijns ondersteuning Digitaal Depot**

- Bouw- en ontwikkelteam Digitaal Depot (2<sup>e</sup> lijns- en 3<sup>e</sup> lijnsondersteuning technisch en applicatiebeheer);
- NA afdeling ICT Helpdesk (2<sup>de</sup> lijns ondersteuning technisch beheer/infrastructuur NA-ICT);
- SPOC RHC (intermediair tussen SD en RHC m.b.t. door gebruikers van pilot-RHC's ingediende meldingen);
- Kernteam RHC (3<sup>de</sup> lijns ondersteuning);
- SPOC BZK (intermediair SD en RHC m.b.t. door gebruikers van BZK ingediende meldingen);
- Kernteam NA (3<sup>de</sup> lijns ondersteuning);
- Kernteam BZK (3<sup>de</sup> lijns ondersteuning);
- NA Opleiders Digitale processen (2<sup>de</sup> lijns ondersteuning);
- Leveranciers (o.a. Topdesk, Tessella, De Ree).

### **Partijen die betrokken zijn bij deze ondersteuningsafspraken**

- Nationaal Archief (NA) te Den Haag;
- Drie pilot-RHC's:
  - Het Utrechts Archief (HUA) te Utrecht;
  - Het Zeeuws Archief te Middelburg;
  - Het Noord-Hollands Archief te Haarlem.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) te Den Haag.

## **2.2. Uitgangspunten**

### **2.2.1. Uitgangspunten**

- Deze pilotondersteuningsafspraken zijn opgesteld voor het verlenen van beheerondersteuning aan de klantpartijen door de Servicedesk DD en voor het uitvoeren van de samenwerkingsafspraken tussen de Servicedesk DD en de klantpartijen onderling gedurende de pilotperiode van het Digitaal Depot release 1.
- De pilotondersteuningsperiode met de drie pilot-RHC's is gepland van 1 juli tot 1 oktober 2009.
- De pilotondersteuningsperiode met het Ministerie van BZK vindt plaats op nader te bepalen tijdstip.
- De pilotgebruikers en het kernteam van de drie pilot-RHC's gebruiken het Digitaal Depot als procesondersteuningstool bij het aanleveren en archiveren van digitaal archiefmateriaal en metadata.
- De verhouding tussen de RHC's en het NA is een klant - leverancieverhouding.
- De verhouding tussen het Ministerie van BZK en het NA is een klant – leverancieverhouding.
- Het NA heeft het project Digitaal Depot gevraagd om in 2009 zorg te dragen voor het functioneel en het technisch/applicatiebeheer van het Digitaal Depot.
- De Servicedesk Digitaal Depot fungeert als centraal loket voor alle meldingen van (pilot)gebruikers van het DD.
- De eenloketgedachte wordt tijdens de pilotperiode toegepast. Na pilotevaluatie wordt heroverwogen hoe verder te gaan (besluitname door project DD/Remco Verdegem). Dit hangt ook deels af van de toekomstvisie van het NA over de eigen organisatie en het DD.

- De Servicedesk DD vervult een regiefunctie voor het bewaken en afhandelen van binnenkomende meldingen.

### 2.2.2. Onderwerp van overeenkomst

- De pilotondersteuningsafspraken hebben betrekking op het zorgdragen voor het inrichten en uitvoeren van een eerstelijnsondersteuning (de Servicedesk DD) met betrekking tot het functioneel en technisch beheer van de opgeleverde functionaliteiten in het systeem Digitaal Depot release 1 voor de gebruikers van het NA en die van de drie pilot-RHC's en BZK.

## 2.3. Randvoorwaarden

### 2.3.1. Aard en omvang van de ondersteuningsafspraken

De pilotondersteuningsafspraken en beheerbevindingen uit de pilotperiode dienen als input voor de in de tweede helft van 2009, na afronding van de pilots, op te stellen SLA's voor het systeem Digitaal Depot.

### 2.3.2. Beschrijving van de dienst

#### Specificatie dienstverlening

Zie bijlage 1 voor een concrete beschrijving van diensten (specificaties uitgewerkt per dienst).

Tijdens de pilotperiode dragen de RHC's en BZK zorg voor een Single Point of Contact (SPOC) die fungeert als RHC- of BZK-contactpersoon in de afstemming van meldingen met de Servicedesk (zie bijlage 2).

#### Bereikbaarheid Servicedesk DD

- telefonisch op telefoonnummer +31 (0)70 331 5536;
- per mail via "ServicedeskDigitaalDepot@nationaalarchief.nl".
- De normale servicetijden van de Servicedesk Digitaal Depot zijn gerelateerd aan de pilottijden van de pilots RHC en BZK. **Exacte servicetijden worden nader bepaald in overleg met pilotproject RHC's en BZK.**
- **Dienstverlening tijdens weekends en vakantiedagen zijn nog nader te bepalen in overleg met pilotteams.** Feestdagen: niet van toepassing gedurende de pilotperiode.

#### Servicebeschikbaarheid

Het minimale, het gemiddelde en het maximale aantal verstoringen per periode (maand, week) zijn op het moment van schrijven van dit document nog niet bekend. Deze aantallen worden vastgesteld tijdens de pilotperiode (=meetperiode).

#### 1ste lijnsondersteuning

De Servicedesk DD verzorgt eerstelijns gebruikersondersteuning voor het Digitaal Depot (registreren binnenkomende meldingen en onderhouden klantcontact e.d.) en verzorgt het functionele en technisch/applicatiebeheer. Functionele en technische systeemmeldingen m.b.t. het systeem Digitaal Depot worden opgepakt in de 1ste lijn, indien nodig met hulp van de 2de lijn binnen het Project Digitaal Depot voor meer complexe incidenten/problemen m.b.t. het systeem DD.

#### 2de lijnsondersteuning

- De Servicedesk DD kan meldingen van de pilotgebruikers van het NA, het BZK en de pilot-RHC's die geen betrekking hebben op het systeem DD doorzetten naar materiedeskundige 2de lijnen binnen de NA-organisatie en naar het pilotkernteam RHC en BZK (via de SPOC) voor verdere afhandeling, afhankelijk van de soort melding.
- Deze 2delijns support wordt verleend door medewerkers binnen het programma e-Cultuur/project Digitaal Depot. Bijv. door inzetten van opleiders van opleidingen m.b.t. meldingen over de huidige en nieuwe digitale archivering(sprocessen). Project Digitaal Depot (Remco Verdegem) zorgt voor operationeel zijn en voor bemensing van deze 2de lijns support.
- NA/ICT verleent 2delijns ondersteuning voor zover het NA-ICT-gerelateerde zaken betreft (infrastructuur/technisch beheer).

- Als de pilotkernteams in hun bevindingenlog meldingen constateren die betrekking hebben op het systeem DD, dan worden deze meldingen (bijv. meldingen m.b.t. systeembugs) doorgezet naar de Servicedesk DD voor verdere afhandeling.

### **Servicetijden: reactie- en afhandeltijden van meldingen**

De reactie- en afhandeltijden van meldingen zijn mede afhankelijk van het type melding en de prioriteitstelling.

### **Terugkoppeling statusvoortgang meldingen door SD**

<b>Terugkoppeling statusvoortgang 1e lijns SD (in uren)</b>	
Eerste terugkoppeling inclusief incidentnummer	0,5 uur
Tweede terugkoppeling	8 uur
Derde terugkoppeling	24 uur
Vierde terugkoppeling	40 uur
Verdere terugkoppeling	Minimaal 1 keer per 40 uur

De SD informeert de gebruikersorganisatie NA, RHC's en BZK vanaf het moment van aanmelding minimaal binnen een half uur, binnen 8 uur, binnen 24 uur, binnen 40 uur. Indien de melding na 40 uur nog open staat, dan volgt verdere terugkoppeling minimaal eens per 40 uur. Dit zijn maximum tijden.

### **1. Verstoring**

Als sprake is van een storing, dan wordt de prioriteit op een schaal van 1 tot en met 5 bepaald door de combinatie van impact en urgentie (zie bijlage 3). Meldingen met prioriteit 1 en 2 bedreigen de continuïteit. Overige kritische meldingen krijgen een prioriteit 3.

### **Indicatieve doorlooptijden afhandeling storingen (infrastructuur)**

		<b>Doorlooptijd afhandeling melding (in uren)</b>
<b>Prioriteit</b>	<b>1</b>	2 uur
	<b>2</b>	4 uur
	<b>3</b>	8 uur
	<b>4</b>	24 uur
	<b>5</b>	72 uur

NA/ICT en leveranciers hanteren bovenstaande doorlooptijden voor afhandeling van verstoringen met betrekking tot de infrastructuur. **Het is wenselijk dat de 3delijns ICT-ondersteuning van RHC's (HUA) en BZK hierbij aansluiten.**

De doorlooptijd is de totale benodigde tijd vanaf de aanmelding van de storing tot en met het moment dat de storing is opgelost en afgehandeld. Het werkproces kan weer worden voortgezet op het normale niveau.

Als de SD of een van de betrokken stakeholders inziet dat de vastgestelde oplostijd bij een storing met een bepaalde prioriteit niet gehaald kan worden, dan informeert de SD-medewerker de aanmelder zo vroeg mogelijk hierover. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen in het geval dat besloten wordt dat een verstoring melding als wijzigingsverzoek wordt meegenomen in een eerstvolgende release.

### **Spoedeisende meldingen**

Spoedeisende meldingen hebben prioriteit 1, 2 of 3 en worden tijdens de pilotperiode meteen opgepakt. Ze worden binnen 8 uur/op dezelfde dag opgelost.

### *Rollen en verantwoordelijkheden bij spoedeisende meldingen*

- De melder meldt de melding telefonisch of per mail bij eerstelijnsondersteuning Servicedesk DD.
- De medewerker SD:
  - informeert melder/gebruikers.
  - escaleert naar teamleider Servicedesk;
- De teamleider SD escaleert naar:
  - manager van de uitvoerende partijen;
  - technisch projectleider Digitaal Depot;
  - business manager Digitaal Depot.

## **2. Systeemfout**

### **Doorlooptijden afhandeling systeemfouten**

		Complexiteit		
		Hoog	Midden	Laag
		Doorlooptijd afhandeling melding (in uren)		
Prioriteit	1	n.n.o.t.k.	n.n.o.t.k.	n.n.o.t.k.
	2	n.n.o.t.k.	n.n.o.t.k.	n.n.o.t.k.
	3	n.n.o.t.k.	n.n.o.t.k.	n.n.o.t.k.
	4	Toekomstige release	Toekomstige release	Toekomstige release
	5	Toekomstige release	Toekomstige release	Toekomstige release

### **3. Service request**

Doorlooptijden afhandeling service requests:

- Wachtwoord resetten: 0 – 1 uur.
- Toekennen autorisatie: 0 – 4 uur.

### **4. Klachtmelding**

Maximale doorlooptijd klachtafhandeling: 8 uur.

### *Rollen en verantwoordelijkheden bij spoedeisende meldingen*

- De melder meldt de klacht telefonisch of per mail bij eerstelijnsondersteuning Servicedesk DD.
- De medewerker SD:
  - informeert melder/gebruikers over de status van de melding.
  - handelt de klacht zelf af of escaleert deze naar teamleider Servicedesk;
- De teamleider SD handelt de klacht af of escaleert deze naar:
  - manager van de uitvoerende partijen;
  - technisch projectleider Digitaal Depot; en/of
  - business manager Digitaal Depot.

### **Overige meldingen**

**Nader te bepalen.**

### **Escalatie afhandeltijden**

Als er door een te lange afhandeltijd afbreukrisico dreigt te ontstaan, informeert de SD-medewerker de teamleider SD. Deze informeert het management binnen de uitvoerende partijen (het project DD, NA, RHC of BZK) en binnen de betreffende gebruikersorganisatie.

### **2.3.3. Afbakening**

## **Buiten focus van ServiceDesk DD/Binnen focus van het Project Digitaal Depot**

- Meldingen die geen betrekking hebben op het systeem DD en die specifiek betrekking hebben op de NA-, de RHC- of de zorgdragerorganisatie BZK dienen te worden afgehandeld door de betreffende klantpartijen.
- RHC/HUA, BZK en NA/ICT Helpdesk maken gebruik van/dragen zorg voor 3delijns-ondersteuning in eigen huis voor zover het ICT-zaken van HUA en NA betreft.
- Voor zover de te beschrijven SD-processen buiten de directe focus van de Servicedesk (zie het gestreepte kader) vallen, is aanvullende input nodig van de stakeholders/pilotpartners over het gewenste verloop van de processen voor de hele keten.
- Functionaliteitenbeheer: adviseren over kostenconsequenties en tijdlijnen.
- Functionaliteitenbeheer: vrijgeven van gewijzigde (onderdelen van) Digitaal Depot, zoals applicaties, gebruikershandleiding en procesbeschrijvingen. Deze taak is vooralsnog belegd bij de technisch projectleider Digitaal Depot.
- Functionaliteitenbeheer: Opstellen en onderhouden van gebruikershandleidingen (is belegd in de 2<sup>de</sup> lijns ondersteuning);
- Functionaliteitenbeheer: Opstellen functionele specificaties (requirements) voor het systeem Digitaal Depot en administratieve organisatie (nog nader te beleggen, in samenspraak met gebruikersorganisatie).
- Functionaliteitenbeheer: beheren van functionaliteiten, releases en contracten (SLA's). Ondersteuningsafspraken worden tijdens de pilotperiode beheerd door de Servicedesk.
- Wijzigingenbeheer: Ontwikkelen voorstellen voor het uitvoeren van wijzigingen (is vooralsnog 2<sup>de</sup> lijnsondersteuning).
- Wijzigingenbeheer: Analyseren en vaststellen van de impact en risico's van wijzigingsverzoeken voor de bedrijfsprocessen, het systeem Digitaal Depot en de administratieve organisatie (is belegd in de 2<sup>de</sup> lijnsondersteuning).

## **2.4. Duur en beëindiging van de ondersteuningsafspraken**

- De Ondersteuningsafspraken gelden gedurende de periode 1 juli tot 1 oktober 2009 (pilotperiode NA – RHC);
- De pilotperiode NA – BZK waarbinnen de ondersteuningsafspraken gaan gelden, wordt nog nader bepaald in onderling overleg.
- Indien de pilotperiode wijzigt, wijzigt ook de ondersteuningsperiode.
- Bijzondere omstandigheden: stopzetten van de pilot NA-RHC en/of pilot NA-BZK heeft directe beëindiging van de ondersteuningsafspraken tot gevolg.

## **2.5. Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie**

### **2.5.1. Overlegstructuren**

Pilotoverleg NA – RHC:

- Doel: afstemmen pilot NA-RHC.
- Frequentie: tweewekelijks op donderdag.
- Indien nodig of gewenst wordt de overlegfrequentie aangepast.
- **Deelnemers aan overleg:**
- Voorzitter pilotoverleg: Jeroen van Oss (HUA).

Pilotoverleg NA – BZK:

- Doel: afstemmen pilot NA-BZK.
- Frequentie: tweewekelijks.
- Indien nodig of gewenst wordt de overlegfrequentie aangepast.
- **Deelnemers aan overleg:**
- Voorzitter pilotoverleg: Herbert Koopman (BZK) en Jacques Bogaarts.

(Nog in te richten) Gebruikersoverleg:

- Doel:
  - bespreken binnengekomen meldingen, en selecteren en prioriteren meldingen voor

wijzigingsverzoeken.

- bespreken issues/vragen/klachten van pilotpartners.

- Frequentie: maandelijks.
- Deelnemers aan overleg: SPOC, medewerker SD, teamleider SD, medewerker kernteam RHC, gebruiker RHC, medewerker kernteam BZK, Gebruiker BZK, testcoördinator, medewerker Bouw/Ontwikkelteam.
- Voorzitter: teamleider SD.

(Nog in te richten) Prioriteiten/wijzigingsoverleg:

- Doel: prioriteren wijzigingsverzoeken voor volgende release(s).
- Frequentie: maandelijks.
- Indien nodig of gewenst wordt de overlegfrequentie aangepast.
- Deelnemers aan overleg: **nader te bepalen stakeholders.**
- **Voorzitter: nader te bepalen. Voorstel: businessmanager DD.**

### **2.5.2. Contactpersonen**

Overzicht van contactpersonen en verantwoordelijken (inclusief telefoonnummers) bij escalatie en/of calamiteiten (in bijlage toevoegen).

### **2.5.3. Correspondentie**

Overzicht van post- en bezoekadressen van betrokken organisaties en locaties (in bijlage toevoegen);

### **2.6. Rapportage**

Omtrent de rapportage moeten nog afspraken gemaakt worden over:

- inhoud en doel van de rapportage;
- verschijningsfrequentie;
- distributie (medewerkers, afdelingen, etc).

### **2.7. Aanpassingen van de ondersteuningsafspraken en dienstverlening**

- Wijzigingsverzoeken met betrekking tot de dienstverlening door de Servicedesk kunnen ingediend worden bij de Servicedesk Digitaal Depot. De Servicedesk draagt zorg voor de afhandeling van dit verzoek in samenspraak met de aanmelder, de projectleider DD en de business projectleider DD en eventueel het management van de uitvoerende partijen.
- Indien de ontwikkelingen tijdens de pilotperiode daartoe aanleiding geven, wordt in gezamenlijk overleg met de pilotpartners een wijziging doorgevoerd op de ondersteuningsafspraken.
- De looptijd van de ondersteuningsafspraken wordt verlengd als de betreffende pilot waarop de ondersteuningsafspraken betrekking hebben, wordt verlengd.

## Bijlage 3: Specificaties per dienst

### SD-processen

De volgende processen worden gefaseerd operationeel tijdens de pilotperiode:

- Gebruikersondersteuning (fase 1):  
Het doel van het proces Gebruikersondersteuning is om alle contacten die Functioneel Beheer heeft met de gebruikersorganisatie en ICT gestructureerd te laten verlopen teneinde tot een maximale efficiëntie en effectiviteit te komen van de inzet.
  - Callbeheer/incidentbeheer;
  - Probleembeheer;
  - Klachtbehandeling;
  - Implementeren en beheren van ondersteuningstool TopDesk;
  - Rapporteren;
  - Behoeftenmanagement.
- Configuratiebeheer (fase 2)
- Wijzigingsbeheer (fase 2)

### Dienstverlening door Servicedesk (specificaties per dienst)

*Gebruiksbeheer (vanaf aanvang van de pilot):*

- Verlenen van eerstelijns gebruikersondersteuning bij het gebruik van het systeem Digitaal Depot.
- Zelf afhandelen en/of regie voeren over afhandelen van incidenten:
  - Meldingen aannemen (per mail en per telefoon).
  - Meldingen registreren.
  - Registratie van meldingen terugkoppelen naar de klant.
  - Verantwoordelijk voor het oplossen van incidenten (bugfixing) en klachten (1e lijn), al dan niet met ondersteuning van technisch beheer en/of applicatiebeheer en tweede lijn.
  - Meldingen doorsturen naar technisch beheer en/of applicatiebeheer.
  - Meldingen doorsturen naar de tweedelijns ondersteuning.
- Bewaken statusvoortgang:
  - Monitoren voortgang en afhandeling van openstaande meldingen/incidenten.
  - Meldingen conform ondersteuningsafspraken (laten) afhandelen.
  - Statusvoortgang terugkoppelen aan de klant/aanmelder (SPOC).
  - Afsloten meldingen terugkoppelen naar de klant/aanmelder (SPOC).
  - Contact onderhouden met teamleider SD over statusvoortgang van meldingen.
  - Regelmatig rapporteren (**frequentie: maandelijks**) over incidenten en andere geleverde diensten.
- Opzetten en toewijzen van rapporten, modules/menu's en gebruikersrechten (autorisatiebeheer). Deze taak wordt tijdens de pilot geleidelijkaan opgepakt, op dit moment draagt het bouw- en ontwikkelteam nog zorg hiervoor.
- Fungeren als contactpersoon namens de gebruikersorganisatie (=NA) richting ICT/Software leveranciers, klanten (RHC's en zorgdragers), technisch specialisten en materiedeskundigen.
- Verwerken van (ad hoc) informatieverzoeken m.b.t. management- en stuurinformatie.

*Wijzigingenbeheer (in te richten tijdens de pilotperiode):*

- Beheren en administreren van wijzigingsverzoeken die voortkomen uit wensen (meldingen) van de gebruikersorganisatie van NA, RHC of zorgdragers of uit wetswijzigingen.
- Inventariseren gewenste functionele wijzigingen.
- Prioriteren wijzigingsverzoeken samen met werkgroep Gebruikersoverleg;
- Bewaken voortgang wijzigingsverzoeken en de status terugkoppelen aan de aanmelder.
- Regelmatig rapporteren over de geïntariseerde, onder handen zijnde en doorgevoerde wijzigingsverzoeken.
- Herkennen en onderkennen van informatiebehoeften en deze vertalen naar functionaliteiten om het systeem Digitaal Depot te optimaliseren, in samenspraak met 2<sup>de</sup> lijns ondersteuning.

*Functionaliteitenbeheer (in te richten tijdens pilotperiode):*

- Opstellen en onderhouden van eerstelijns Servicedesk-procedures en procesbeschrijvingen.
- Inrichten van functioneel beheer.
- Zorgdragen voor dagelijkse (functionele) beschikbaarheid van het Digitaal Depot.
- Deelnemen aan project- en werkgroepen (max. 50% van beschikbare tijd):
  - Leveren specialistische ondersteuning in project Digitaal Depot, pilots RHC en Min. van BZK en werkgroep Gebruikersoverleg;
  - Aangeven implicaties, beperkingen en verbeteringen en deze omzetten in voorstellen.
- Opstellen van (trend)analyses

*Behoeftemanagement (in te richten tijdens pilotperiode):*

- Identificeren, diagnosticeren en registreren van de hoofdoorzaken van incidenten, om herhaling van deze verstoringen te voorkomen;
- Identificeren (potentiële) problemen en deze kenbaar maken bij technisch projectleider Digitaal Depot en business projectleider Digitaal Depot.
- Onderkennen van informatiebehoeften en deze vertalen naar functionaliteiten gericht op het optimaal gebruiken van het Digitaal Depot.

## Bijlage 4: Single Point of Contact RHC's (SPOC)

Gedurende de testperiode van de pilot RHC-NA fungeert Annelot Vijn als Single Point of Contact (SPOC) voor de (test)gebruikers van de drie pilot-RHC's (Het Utrechts Archief, het Noord-Hollands Archief en het Zeeuws Archief).

### Afspraken:

- De (test)gebruikers sturen hun meldingen per mail of telefonisch naar de SPOC RHC.
- De SPOC fungeert als contactpersoon en indiener van de melding bij de Servicedesk DD.
- Alleen de SPOC kan namens de RHC's meldingen indienen bij de Servicedesk Digitaal Depot.
- De SPOC fungeert als tussenpersoon tussen Kernteams RHC en BZK enerzijds en de Servicedesk Digitaal Depot anderzijds.
- De SPOC registreert de meldingen en beoordeelt of deze in aanmerking komen voor verdere afhandeling door de Servicedesk Digitaal Depot of door RCH/HUA zelf.
- De SPOC draagt zorg voor het doorsturen van de meldingen naar de Servicedesk DD.
- De Servicedesk DD registreert de meldingen in Topdesk. Indien vanuit de RHC's meermaals dezelfde melding wordt ingediend bij de SPOC, dan bundelt de SPOC deze en dient de SPOC deze in als één meldingbundel bij de Servicedesk Digitaal Depot. Een melding over een bepaald onderwerp kan dus maar één keer worden ingediend. De SPOC vermeldt het aantal keren dat ze de melding over één specifiek onderwerp heeft ontvangen/ontvangt van de RHC's in de melding aan de Servicedesk DD.
- De Servicedesk koppelt het incidentnummer en de status van ingediende meldingen terug aan de melder (in dit geval de SPOC).
- De SPOC draagt zorg voor het terugkoppelen van door de Servicedesk DD verstrekte statusinformatie naar de (test)gebruikers van het RHC die de oorspronkelijke melding hebben ingediend.
- Inhoudelijke meldingen en procesmatige vragen m.b.t. RHC/HUA-zaken die de SPOC zelf direct kan beantwoorden, worden afgehandeld door de SPOC. Wel meldt de SPOC deze meldingen aan de Servicedesk DD ter registratie en categorisering, zodat de Servicedesk DD deze kan meenemen in de rapportage.
- Opgeloste meldingen worden in onderling overleg, nadat het probleem is opgelost en/of na bevestiging van de SPOC dat melding naar tevredenheid is afgehandeld, afgesloten door de Servicedesk DD.
- Het kan voorkomen dat (test)gebruikers meldingen indienen bij de SPOC over issues die al zijn belegd bij de Servicedesk. De SPOC fungeert als vangnet voor deze meldingen: identieke meldingen worden niet doorgezet naar de Servicedesk DD als nieuwe melding, maar worden gekoppeld aan het incidentnummer dat de SPOC heeft ontvangen voor de eerder ingediende melding over hetzelfde issue. De SPOC meldt aan de Servicedesk DD het aantal ontvangen meldingen m.b.t. het incidentnummer. Als de Servicedesk DD al status heeft teruggekoppeld aan de SPOC, dan informeert de SPOC de gebruiker over de actuele status van de melding.
- De Servicedesk monitort alle ingediende meldingen. De SPOC neemt daarnaast de meldingen die worden doorgezet naar 3<sup>de</sup> lijn RHC/HUA-ICT onder haar hoede.
- De SPOC vertegenwoordigt de (test)gebruikers RHC in het nieuw op te richten gebruikers/werkgroepoverleg voor beoordelen en prioriteren van meldingen en change requests.
- Escalatie gebeurt via het project DD (projectleider Cees Loef).
- De SPOC draagt zelf zorg voor een back-up tijdens vakanties/langdurige afwezigheid.

## Bijlage 5: Prioritering van verstoringen

### Impact

Impact	Omschrijving
Hoog	Nagenoeg alle gebruikers hebben last van de verstoring of worden met gevolgen geconfronteerd.
Midden	Meer gebruikers hebben last van de verstoring of worden met gevolgen geconfronteerd.
Laag	Een enkele gebruiker heeft last van de verstoring of ondervindt de gevolgen ervan.

### Urgentie

Urgentie	Omschrijving
Hoog	Het bedrijfsproces kan niet worden voortgezet of voortzetting wordt ernstig bedreigd.
Midden	Gebruiker(s) ondervinden hinder maar kunnen nog wel verder werken/het bedrijfsproces kan met beperkingen worden voortgezet.
Laag	Oplossing van de verstoring is niet tijdsgebonden.

### Prioritering

		Urgentie		
		Hoog	Midden	Laag
Impact	Hoog	1	2	3
	Midden	2	3	4
	Laag	3	4	5