

Bijlage 10

Programma van Eisen

Inhoud

1.1	Algemene Minimumeisen	3
1.2	Functionele Minimumeisen	4
1.3	Minimumeisen met betrekking tot de app	8
1.4	Technische Minimumeisen/Minimumeisen met betrekking tot architectuur	9
1.5	Minimumeisen met betrekking tot koppelingen algemeen.....	10
1.6	Minimumeisen met betrekking tot koppeling RFID.....	11
1.7	Minimumeisen met betrekking tot implementatie	12
1.8	Minimumeisen met betrekking tot service.....	12
1.9	Minimumeisen met betrekking tot opleiding, instructies en handleidingen	13
1.10	Financiële Minimumeisen	13

1.1 Algemene Minimumeisen

Nr.	Minimumeis
1.	Akkoord Aanbestedingsstukken Inschrijver heeft kennis genomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.
2.	Te verrichten Opdracht Inschrijver garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de in hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document beschreven Opdracht te verrichten. Inschrijver garandeert dat zijn organisatie de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het Programma van Eisen. Van elke substantiële wijziging in de situatie van de Leverancier om te kunnen voldoen aan deze Minimumeisen, dient De VRFGV onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden.
3.	Beschrijving ICT-infrastructuur Inschrijver heeft kennis genomen van de beschrijving ICT-infrastructuur (bijlage 1) en gaat hiermee akkoord.
4.	Concept Overeenkomst en GIBIT 2020 Inschrijver heeft kennis genomen van de concept Overeenkomst (bijlage 2) en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020) (bijlage 4) die op de Overeenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.
5.	Standaard verwerkersovereenkomst Inschrijver heeft kennis genomen van de standaard verwerkersovereenkomst (bijlage 3) en gaat hiermee akkoord. De verwerkersovereenkomst wordt opgenomen als bijlage van de Overeenkomst.
6.	Veiligheidsregio ICT-normen Inschrijver heeft kennis genomen van de Veiligheidsregio ICT-normen (bijlage 15) en gaat hiermee akkoord.
7.	Generiek PvE ICT-middelen Inschrijver heeft kennis genomen van de Minimumeisen en wensen in Generiek PvE ICT-middelen (bijlage 16) en gaat hiermee akkoord. Let op: Indien Inschrijver niet kan instemmen met een <u>wens</u> (zie nummer 25 en/of 27) van bijlage 16, biedt Inschrijver voor de betreffende wens een alternatief aan. Inschrijver dient een beschrijving van het alternatief (free format) in te dienen bij zijn Inschrijving. Indien geen beschrijving is toegevoegd wordt Inschrijver geacht in te stemmen met deze wensen.
8.	Wet- en regelgeving Leverancier (en een ieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de vigerende wetten, verordeningen (waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)), maatregelen, voorschriften, normen en certificeringen die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te verrichten Opdracht.

9. **Overdracht aan derden**
Het is de Leverancier niet toegestaan om zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van VRFGV de uitvoering van werkzaamheden geheel of gedeeltelijk over te dragen of uit te besteden of gebruik te maken van ter beschikking gesteld of ingeleend personeel. Als de VRFGV toestaat dat werkzaamheden door derden worden uitgevoerd, dan zijn alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van de Leverancier ook van toepassing op die derden.
10. **Uitgangspunten VeRA**
Het AMS is een goed functionerend en gebruikersvriendelijk AMS dat voldoet aan de uitgangspunten van de Veiligheidsregio Referentie Architectuur (VeRA) en de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA 2.0), zie: <https://www.veraonline.nl>.
11. **Gebruiksvriendelijkheid en uniformiteit**
Het AMS nodigt uit om de beoogde gebruikers de noodzakelijke handelingen (doen van mutaties, uitdraaien van diverse overzichten waarmee processen gestuurd kunnen worden) te laten uitvoeren zodat binnen de gehele organisatie uniform gewerkt wordt op het gebied van materieel, materiaal, huisvesting en inventaris.
12. **Standaard systeem**
De VRFGV wenst een standaard inrichting van een AMS met enige flexibiliteit. De gevraagde Minimumeisen / functionaliteiten in deze aanbesteding dienen in het systeem aanwezig te zijn. De VRFGV accepteert geen maatwerkoplossingen die speciaal geschreven worden.
13. **Nederlandse taal**
Het AMS en de dienstverlening (implementatie, opleiding/training, servicedesk, etc.) door Leverancier is in de Nederlandse taal.
14. **Logo VRF en/of VRGV**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om het logo van VRF en/of VRGV te kunnen gebruiken. Hieronder vallen ook alle rapportages en/of sjablonen.

1.2 Functionele Minimumeisen

Nr.	Minimumeis
15.	<p>Keuringen en Onderhoud</p> <p>Het AMS voorziet in de mogelijkheid om het keuringsproces, periodiek- en correctief onderhoud erin te verwerken. Signalering, (meerjaren-) planning, uitvoering, verslaglegging, rapportering is hierin vereist.</p> <p>Deze Minimumeis is van toepassing op al het voorkomende materiaal en materieel binnen de VRFGV, alsmede bij gebouw- en objectbeheer en kleding.</p> <p>Voorbeeld wasproces: Er moet een teller meelopen zodat duidelijk is hoe vaak een bepaald pak gewassen is.</p>
16.	<p>Investeringen</p> <p>Het AMS is een AMS waarmee proactiefgeacteerd kan worden door (her)investeringen te voorzien met een nauwkeurig beeld van de kosten / (her)investeringen aan de hand van een aanschafprijs en afschrijftermijn (automatisch doorberekenen).</p>

17. **Taken**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om bij de werkorders, ten behoeve van uit te voeren onderhoud, werkzaamheden, meldingen en keuringen, een geautomatiseerde, door de gebruiker een zelf geconfigureerde digitale checklist en/of werkinstructie toe te voegen.
- In het AMS is het mogelijk om opmerkingen in te geven welke bij een volgende werkorder van het betreffende object (bijvoorbeeld voertuig) naar voren komen (bijvoorbeeld volgende beurt banden vervangen).
18. **Agenda**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om onderhoud, keuringen, reparaties en reserveringen te koppelen aan een agenda (de applicatie agenda, planbord) van een specifieke behandelaar of behandelaarsgroep.
- De agenda moet een overzicht per week, maand, jaar of een bepaalde periode van het onderhoud kunnen weergeven. Een overzicht kan betrekking hebben op de gehele organisatie of een/meerdere specifiekobject(en). Het planbord wordt automatisch aangepast bij het wijzigen van een reservering en vice versa.
19. **Persoonskoppeling**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om objecten of attributen te koppelen aan personen (verstrekkingen zoals persoonlijke uitrusting).
- Aandachtspunt hierbij is dat er geen dubbele gegevens worden geregistreerd in verband met de koppeling met Microsoft Intune.
20. **Bestandsformaten koppelen**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om foto's (bijvoorbeeld JPEG, PNG), plattegronden (bijvoorbeeld BIM-model, DXF, DWG) en andere externe bestanden (bijvoorbeeld PDF, Excel, Word) te importeren en te koppelen aan objecten en meldingen.
- Zie daarnaast de VeRA voor een uitgebreide weergave van de standaarden binnen de VeRA (zie [https://www.veraonline.nl/index.php/VeRA2.0\(IFVversie\)/id-200bbde6-b103-471b-86dd-c036cd2af9e2](https://www.veraonline.nl/index.php/VeRA2.0(IFVversie)/id-200bbde6-b103-471b-86dd-c036cd2af9e2))
21. **Rapportages**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid (door de gebruiker opgestelde) rapportages te genereren en te exporteren. Hierbij moet gedacht worden aan exportfiles naar bijvoorbeeld Excel, Word, PDF.
22. **Indexering**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid indexeringen toe te passen én om in één handeling indexering toe te passen op meerdere objecten.
23. **Bulkregistratie**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om bulkregistratie toe te passen, (sub-)objecten mee te kopiëren, te verplaatsen of in 1 handeling te wijzigen (bijvoorbeeld wanneer de complete bekapping van een oude tankautospuiter over gaat naar een nieuwe tankautospuiter).
24. **Objectregistratie**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om per object/attribuut diverse zakelijke registreren en daarvoor mogelijk extra velden toe te voegen. Het AMS genereert daarbij automatisch voor elk object/attribuut een QR-code of RFID-code. Daarbij wil de VRFGV kunnen bepalen hoe de structuur van de codes eruit komt te zien.

25. **QR-codes scannen**
QR-codes kunnen worden gescand met een mobiel device.
26. **QR-code - navigeren gebruiker**
Een gebruiker navigeert door middel van het scannen van de QR-code van een object direct naar de objectpagina, waar gebruiker informatie kan vinden en, indien gebruiker daar rechten voor heeft, kan aanpassen
27. **QR-code - navigeren eindgebruiker**
Een eindgebruiker navigeert door middel van het scannen van de QR-code van een object direct naar het AMS, waar een melding wordt geopend zodat eindgebruiker een melding kan maken over het object. De melding wordt direct aan het juiste object gekoppeld.
28. **Invulvelden**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om verplichte en vrije invulvelden toe te kennen en toe te voegen.
29. **Database**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om de database vrij in te richten op basis van input van de VRFGV.

(Voorbeeld opzet: Regio, kazerne, compartiment, object, ruimte, inventaris)
30. **Historische gegevens**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om op een eenvoudige wijze (onderhoud/keuring) historische gegevens aan een specifiek object toe te voegen en op te roepen.
31. **Archiveren**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om een object te kunnen archiveren (end of life datum meegeven). Historische objecten moeten vindbaar zijn.
32. **Begeleiding en volgorde**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om de gebruiker te begeleiden in zijn handelingen. Dit houdt in dat de activiteiten welke een volgorde kennen ook als dusdanig zijn vormgegeven en er niet wordt uitgegaan van kennis van de gebruiker over een werkproces.
33. **Dashboard**
Het AMS voorziet in een dashboardmogelijkheid én in de mogelijkheid voor gebruikers om zelf een dashboard te kunnen maken en aanpassen.
34. **Koppeling datawarehouse**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om een koppeling te realiseren met het toekomstige Microsoft Azure datawarehouse.
35. **Meerdere werkomgevingen**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om per team een werkomgeving te genereren op basis van rechten en toegang van de gebruikers van dat team.
36. **Helpfunctie**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om de gebruiker te ondersteunen met een helpfunctie waarmee de gebruiker zelf zijn of haar vraag kan beantwoorden. De helpfunctie geeft een overzicht met veel gestelde vragen en is mogelijk zelflerend (Machine learning)

37. **Zoekfunctie**
Het AMS bevat een zoekfunctie op diverse onderwerpen/velden (zoals steekwoorden, kenteken, merk, voertuig, etc.). Met de zoekfunctie kan snel een overzicht van dezelfde objecten worden verkregen. Met de zoekfunctie kan tevens alle tekst binnen een melding worden doorzocht. Meldingen zijn middels de zoekfunctie makkelijk te vinden door bijvoorbeeld de naam van de melder of meldingsnummer. Ook dient de zoekfunctie de inhoud van een melding te doorzoeken op ingegeven zoekopdrachten.
38. **Voorraadbeheer**
Het AMS voorziet in mogelijkheden tot voorraadbeheer, gekoppeld aan bestellingen en aan gebruikt materiaal bij de keuringen / reparaties.
39. **Berekening velden**
Velden kunnen worden berekend op basis van andere velden.
40. **Notificaties**
Velden kunnen worden voorzien van een notificatie.
41. **Statussen**
Statussen (bijvoorbeeld 'in onderhoud', 'buiten werking', 'geen problemen', etc.) kunnen worden gedefinieerd en toegevoegd aan objecten, artikelen en meldingen.
42. **Bundelen tot pakketten en koppelen aan functies**
Het AMS kan objecten en/of artikelen bundelen om hier pakketten van te maken, waaronder verschillende kledingpakketten, ICT-pakketten, etc. Het AMS kan deze pakketten vervolgens koppelen aan functies van medewerkers.
43. **Proces beheren en onderhouden**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om een proces te beheren en onderhouden (incl. goedkeuring, weigering en bevestigingen) voor het aanvragen, ontvangen, vervangen en inleveren van goederen.
44. **Aanvraag voor andere gebruikers**
Het AMS staat bepaalde gebruikers toe om objecten en/of artikelen aan te vragen voor andere gebruikers.
45. **Gebruikers afzonderlijk aanmaken**
Het AMS voorziet in de mogelijkheid om de functioneel beheerder gebruikers aan te laten maken (bedrijven) los van de personen die worden opgehaald middels de koppeling met ADP.
46. **SLA's op meldingen**
Op de meldingen kunnen SLA's worden toegepast, zodat er bijvoorbeeld een melding komt wanneer een ingestelde behandeltijd verloopt of de reactietijd niet wordt behaald.

SLA's zijn vrij in te vullen op basis van tijd of hoeveelheid meldingen. Waarden van tijd en prioriteit kunnen handmatig worden ingesteld, evenals de velden/objecten waarop deze van toepassing zijn.
47. **Mailen van (een) derde(n)**
Vanuit een melding kan in een apart 'gesprek' ook een derde gemaild worden. Een vraag of verzoek kan doorgestuurd worden naar een ander mailadres zonder dat de melder hier bericht van krijgt.

48.	Meldingnummers automatisch aanmaken Meldingnummers worden automatisch aangemaakt. Binnenkomende meldingen worden voorzien van een herkenbaar volgnummer waarop gezocht kan worden.
49.	Melding naar afdeling/team Het AMS kan zodanig worden ingericht dat een melding bij de juiste afdeling/team terecht komt.
50.	Behandeling door meerdere gebruikers Een melding kan door meerdere gebruikers worden behandeld.
51.	Vullen vanuit Microsoft Intune Het AMS kan worden gevuld vanuit Microsoft Intune.
52.	Tekst toevoegen aan meldingen Aan meldingen kan tekst worden toegevoegd ter naslagwerk.
53.	Kwaliteitszorg – bevoegdheden, etc. koppelen aan personen Bevoegdheden, certificaten en opleidingen kunnen gekoppeld worden aan de personen waarbij het beheer van geldigheid (datums, verloopdatum) is opgenomen.
54.	Kwaliteitszorg – personen koppelen aan objecten Aan objecten kunnen personen worden gekoppeld die bevoegd zijn om te werken met dat object/die machine.
55.	Kwaliteitszorg - verbeterregister In het AMS is een verbeterregister aanwezig waarin maatregelen en verbeteracties worden bijgehouden die vervolgens kunnen worden toegewezen aan een gebruiker.

1.3 Minimumeisen met betrekking tot de app

Nr.	Minimumeis
56.	Native app De app is een native app die werkt op iOS en Android.
57.	Interface De interface laat alleen de gewenste functionaliteiten en minimale knoppen zien.
58.	Vastleggen gps-positie In de app wordt (na toestemming) gps-positie van de telefoon vastgelegd.
59.	Interactief pushen Interactief pushen is mogelijk (direct iedereen dezelfde informatie).

1.4 Technische Minimumeisen/Minimumeisen met betrekking tot architectuur

Nr.	Minimumeis
60.	SaaS Het AMS dient een softwarematige oplossing (Software as a Service ofwel SaaS) te zijn.
61.	Informatiebeveiliging De applicatie kan ingericht worden conform de Code voor Informatiebeveiliging bestaande uit de NEN-ISO/IEC standaarden 27001 en 27002 voor informatiebeveiliging met betrekking tot applicaties.
62.	Inlog SSO Het AMS ondersteunt inloggen, via de ICT-omgeving van De VRFGV, doormiddel van Single Sign On. Daarnaast is het ook mogelijk om in te loggen zonder op de ICT-omgeving van de VRFGV ingelogd te zijn. Bij inloggen buiten de omgeving is MFA een vereiste. Het AMS dient geschikt te zijn voor SSO-koppeling met zowel ADFS als Azure AD-Connect, waarbij provisioning van gebruikers en groepen via SCIM mogelijk is.
63.	Toegankelijkheid Het AMS moet via een responsive website of een app benaderbaar zijn voor verschillende apparaten (PC, laptop, tablet en smartphone). Leverancier houdt rekening met het feit dat er verschillende type/merken laptops, etc. worden gebruikt door de VRFGV.
64.	Autorisaties De autorisatie binnen de applicatie is rol gebaseerd; dat wil zeggen dat iedere gebruiker altijd een of meerdere rollen toebedeeld krijgt. Gebruikers worden op basis van hun rol geautoriseerd voor de functies van de applicatie.
65.	Autorisatievoorzieningen middleware Er zijn autorisatievoorzieningen beschikbaar zodat middleware (of andere applicaties) alleen op een geautoriseerde manier de functies of tabellen kunnen benaderen.
66.	Beveiliging Het AMS voorziet in de versleuteling van data (RFC2818, RFC6797) en voldoet op de gehele dienstverlening aan de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).
67.	Beveiliging Het AMS is beveiligd tegen data-lekken, virussen en aanvallen van buitenaf. Voorbeelden van beveiliging zijn intrusion prevention, filtering en malware bescherming.
68.	Gebruik van data Data of andere informatie van De VRFGV mag nooit buiten de omgeving worden gebruikt of gedeeld zonder toestemming van De VRFGV.
69.	Tijdregistratie Het AMS maakt gebruik van de NTP service van Microsoft Azure, time.windows.com voor de tijdregistratie of een vergelijkbaar systeem.

70. **Webbrowser**
 Het AMS dient de doorsnee browsers (Chrome, Microsoft Edge en Safari) te ondersteunen. Chrome is de primaire browser van De VRFGV in eCumulus4.
- Er worden zo min mogelijk aanvullende eisen aan de browser gesteld (zoals de beschikbaarheid van bepaalde plug-ins) bovenop de beschikbaarheid van een standaard browser (Google Chrome, MS Edge) waarbij de applicatie tot twee versies terug van de webbrowser ongestoord werkt.
71. **Web-based systeem**
 De applicatie is web-gebaseerd, inclusief de navigatie, en kan via een standaard HTML hyperlink in een portal-omgeving worden gestart.
72. **Bescherming tegen onherstelbare handelingen**
 Het AMS voorziet in de mogelijkheid om gebruikers te beschermen tegen handelingen met onherstelbare gevolgen. En het AMS maakt gebruik van logging.
73. **Meerdere schermen**
 De applicatie is zo ingericht dat individuele schermen zonder de standaardnavigatiestructuur, dus als losse zelfstandig schermen, worden aangeroepen.
- Dit betekent dat de losse schermen kunnen worden gestart als je op een bepaalde functie klikt. Hiermee voorkom je dat je met "pijlje terug" helemaal terug moet naar een vorig (begin) scherm.

1.5 Minimumeisen met betrekking tot koppelingen algemeen

Nr.	Minimumeis
74.	<p>Koppeling integratiestijlen Het AMS ondersteunt minimaal één van de hieronder genoemde integratiestijlen.</p> <p>Toelichting: De VRFGV streeft ernaar in de toekomst koppelingen te maken met registratiesystemen van derden (zie applicatielandschap), onder anderem middels het gebruik van kernregistraties. De eisen om een applicatie te leveren die voldoet aan de VeRA zal in de toekomst ook aan andere leveranciers worden gesteld. Ten aanzien van bovenstaande eis over integratiestijlen dient de inschrijver te voldoen aan de volgende eisen:</p> <p>Service- of functieaanroep</p> <ul style="list-style-type: none"> • De applicatie ontsluit een eigen service als een webservice en maakt deze toegankelijk voor andere applicaties; • De inschrijver beschrijft welke functionaliteiten van de applicatie alleen als webservice ontsloten kunnen worden voor andere applicaties. Naarmate meer functionaliteiten als webservice ontsloten kunnen worden, wordt dit positiever beoordeeld; • De applicatie kan een (nog nader te bepalen) externe webservice aanroepen en als een eigen service integreren in de functionaliteit; • Voor webservices verkeer (en bij voorkeur voor alle berichtenverkeer) worden de SOAP, WSDL, XML en HTTP standaarden gehanteerd zoals genoemd in het overzicht vanstandaarden.

Berichtenuitwisseling

- De applicatie verstuurt automatisch een XML-bericht naar aanleiding van een gebeurtenis in de applicatie (bijvoorbeeld een bepaald type mutatie);
- De inschrijver beschrijft voor welke gebeurtenissen het mogelijk is om een XML-bericht (over de gebeurtenis) te versturen naar aanleiding van de gebeurtenis. Naar mate dit voor meer gebeurtenissen mogelijk is, wordt dit positiever beoordeeld;
- De applicatie ontvangt en verwerkt XML-berichten.
- De inschrijver beschrijft voor welke mutaties het mogelijk is om een XML-bericht te ontvangen en te verwerken. Naar mate dit voor meer mutaties mogelijk is, wordt dit positiever beoordeeld;
- Voor elke bericht is een berichtdefinitie beschikbaar in de vorm van een XSD-bestand.

Bulkuitwisseling

- Gegevens die in bulk moeten worden uitgewisseld met een andere applicatie, worden als XML-bestand uitgewisseld;
- Voor gegevens die als XML-bestand worden geëxporteerd, is een definitie van de structuur beschikbaar in de vorm van een XSD-bestand;
- Gegevens die in bulk worden ingelezen in de applicatie, zijn gebaseerd op XML en worden op correctheid gecontroleerd op basis van een XSD.

75. Proactieve samenwerking

Van Leverancier wordt verwacht dat deze desgewenst een actieve samenwerking aan zal gaan met de leveranciers van andere applicaties om de integratie van gegevens te bewerkstelligen.

76. Managementinformatie

De VRFGV eist ten aanzien van de applicatieve functie managementrapportages:

- De applicatie is zodanig ingericht dat er 1) een connectie kan worden gemaakt (database server) of 2) de applicatie moet de mogelijkheid hebben om een XML-gegevensexport te produceren van (een deelselectie van) de totale inhoud van de database ten behoeve van een import in een datawarehouse omgeving en een lokale database.
- De Leverancier levert een beschrijving van de tabellen in de database en onderlinge relaties. De beschrijving van de tabellen in de database en onderlinge relaties is gedocumenteerd in de vorm van een data dictionary.

1.6 Minimumeisen met betrekking tot koppeling RFID

Nr. Minimumeis

77. RFID nummer / Objectnummer

Het AMS voorziet in de mogelijkheid dat het unieke nummer van de huidige RFID-tag het unieke objectnummer kan worden.

Het AMS voorziet tevens in de mogelijkheid om i.p.v. het unieke objectnummer zelf een nummer in te voeren.

78. RFID-tags en scanners

Het AMS moet kunnen communiceren met RFID-tags en met RFID-scanners.

1.7 Minimumeisen met betrekking tot implementatie

Nr.	Minimumeis
79.	Testaanpak Leverancier levert voor aanvang van de implementatie een uitgewerkte testaanpak op conform artikel 7 GIBIT. . De Acceptatieprocedure verloopt conform artikel 7 GIBIT.
80.	Testomgeving Leverancier stelt, naast de productieomgeving, een testomgeving beschikbaar aan de VRFGV.

1.8 Minimumeisen met betrekking tot service

Nr.	Minimumeis
81.	Functioneel beheer Het functioneel applicatiebeheer van de applicatie is volledig via de applicatiebeheerfuncties uitvoerbaar door de VRFGV.
82.	Technisch beheer Het technisch applicatiebeheer ten behoeve van de applicatie wordt door de Leverancier verricht.
83.	Back-up Leverancier beschrijft (na gunning) de back-up policy is en neemt hierin op wat de herstelpuntdoelstellingen zijn bij een incident (RPO en RTO). De VRFGV eist hierbij maximaal één dag dataverlies.
84.	Escrow Leverancier biedt een Escrow-faciliteit aan. Deze Escrow-faciliteit van de Leverancier dient ook in het geval van faillissement van de Leverancier de VRFGV in staat te stellen om zonder kosten de programmatuur (juiste versie), documentatie en dergelijke uit het depot te verkrijgen en daaraan onderhoudswerkzaamheden te verrichten. Het depot bestaat uit de programmatuur inclusief de gebruikte ontwikkelomgeving, waaronder compilers, case tools documentatiemiddelen, debugging tools endergelijke.
85.	Aanpassingen / Onderhoud Leverancier garandeert dat aanpassingen aan de applicatie, voortkomend uit wetswijzigingen en/of wijzigingen van voorschriften binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen worden gerealiseerd als onderdeel van de reguliere onderhoudsdiensten. Leverancier garandeert dat gebruikers geen hinder ondervinden van Onderhoud.
86.	Updates Leverancier garandeert dat de applicatie en de infrastructuur altijd is voorzien van de laatste updates. Leverancier kondigt tijdig voorgenomen updates aan (release notes) bij De VRFGV. Leverancier garandeert dat gebruikers geen hinder ondervinden van updates.

87. **Storingen**
Leverancier verhelpt zo spoedig mogelijk storingen na melding. Het oplossen van storingen leidt niet tot meerkosten.
88. **Vaste contactpersoon**
Leverancier dient een vaste contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon van Leverancier is het eerste aanspreekpunt voor De VRFGV. Tevens zorgt Leverancier voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof, uitdiensttreding van de contactpersoon.
89. **Overlegstructuur**
Leverancier stelt een overleg- en communicatiestructuur op waarin opgenomen wordt hoe vaak er overleg zal plaatsvinden om met elkaar de KPI's en de ontwikkelingen in de branche en bij Leverancier te bespreken. Hierbij rekening houdende met communicatie op Operationeel (korte termijn – dagelijks), Tactisch (middellange termijn - jaarlijks), Strategisch (lange termijn - meerjaarlijks) niveau.
90. **SLA**
Op basis van de uitwerking van kwalitatief sub-Gunningscriterium GC-3 stelt Leverancier in overleg met de VRFGV een SLA op. De SLA maakt deel uit van de Overeenkomst.
91. **Bereikbaarheid**
Leverancier beschikt over een servicedesk welke tenminste op werkdagen bereikbaar is van 9 uur tot 17.00 uur voor vragen, opmerkingen, storingen en andere meldingen met betrekking tot het AMS.

1.9 Minimumeisen met betrekking tot opleiding, instructies en handleidingen

Nr.	Minimumeis
92.	<p>Handleiding gebruikers</p> <p>Er dient een actuele digitale Nederlandstalige handleiding beschikbaar te zijn over de werkingspecifiek voor alle type gebruikers. Deze dient tijdens de gehele looptijd van de Overeenkomst actueel te worden gehouden door Leverancier.</p>

1.10 Financiële Minimumeisen

Nr.	Minimumeis
93.	<p>Prijzen/tarieven</p> <p>De door Leverancier opgegeven prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor Onderhoud, kosten voor Gebruiksrechten, kosten voor Hosting, overheadkosten, opleidingskosten, administratieve kosten en alle overige kosten die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en/of het realiseren van de functionaliteiten uit onderhavig Programma van Eisen. Het is Leverancier niet toegestaan om aanvullende kosten in rekening te brengen, behoudens schriftelijke toestemming van De VRFGV.</p>

94. **Richtlijnen facturatie**

De VRFGV volgt voor de facturatie de richtlijnen van de belastingdienst. Op de facturen dienen de volgende onderdelen te worden weergegeven:

- De adressering aan De VRFGV (zie toelichting onderaan)
- Volledige (handels-) naam en adres van de Leverancier
- BTW- en KVK-nummer van de Leverancier
- Factuurdatum en opeenvolgend factuurnummer.
- De aard van de goederen of diensten (wat is geleverd)
- De hoeveelheid of de omvang geleverde
- Leveringsdatum
- Factuurbedrag, exclusief BTW
- Btw-tarief (%) en Btw-bedrag, vermeld aparte bedragen wanneer ersprake is van verschillende tarieven.
- Factuurbedrag, inclusief BTW
- Inkoopordernummer