



## Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor de aanschaf van een Asset Management Systeem (AMS), ten behoeve van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland.

Om de uitgangspunten van de opdracht goed te kunnen interpreteren zijn de eisen opgesteld. De eisen zijn zowel op algemeen als specifiek niveau gedefinieerd. De algemene eisen hebben betrekking op de gehele Oplossing en alle daarmee ondersteunde bedrijfsprocessen.

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de functionele en technische vereisten voor de aanschaf en implementatie van een Asset Management Systeem (AMS). In dit document worden verschillende termen gebruikt, zoals “de Oplossing”, “het AMS”, “het systeem” of “ICT-prestatie”. Deze termen verwijzen allen naar dezelfde oplossing en kunnen in de context van dit PvE door elkaar worden gebruikt; inhoudelijk wordt hiermee steeds hetzelfde systeem bedoeld.

Het PvE is bedoeld om duidelijkheid te geven over de gewenste functionaliteiten, prestaties en randvoorwaarden van het AMS, zodat inschrijvers een passende oplossing kunnen aanbieden. Waar mogelijk zijn eisen concreet en toetsbaar geformuleerd, zodat beoordeling en vergelijking van de ingediende oplossingen eenduidig kan plaatsvinden.



## Algemene minimumeisen

Nr.	Minimumeis
1.	<b>Akkoord Aanbestedingsstukken</b> Inschrijver heeft kennis genomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.
2.	<b>Te verrichten Opdracht</b> Inschrijver garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst in hoofdstuk 4 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 VrAA onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden.
3.	<b>Concept Overeenkomst en GIBIT 2023</b> Inschrijver heeft kennis genomen van de concept Overeenkomst (bijlage 2a) en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2023 (GIBIT 2023) (bijlage 3a) die op de Overeenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.
4.	<b>Standaard verwerkersovereenkomst</b> Inschrijver heeft kennis genomen van de standaard verwerkersovereenkomst (bijlage 2b) en gaat hiermee akkoord. De verwerkersovereenkomst wordt opgenomen als bijlage van de Overeenkomst.
5.	<b>Veiligheidsregio ICT-normen</b> Inschrijver heeft kennis genomen van de Veiligheidsregio ICT-normen (bijlage 3b) en gaat hiermee akkoord.
6.	<b>Wet- en regelgeving</b> 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.
7.	<b>Overdracht aan derden</b> Het is de Leverancier niet toegestaan om zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van VrAA 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 VrAA 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.
8.	<b>Uitgangspunten VeRA</b> Het AMS conformeert zich aan de richtlijnen van VeRa 2.0 (Veiligheidsregio Referentie Architectuur). Te toetsen middels een PSA.
9.	<b>Gebruiksvriendelijkheid en uniformiteit</b> 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.
10.	<b>Standaard systeem</b> De VrAA wenst een standaard inrichting van een applicatie met enige flexibiliteit. De gevraagde Minimumeisen / functionaliteiten in deze aanbesteding dienen in het AMS aanwezig te zijn. De VrAA accepteert geen maatwerkoplossingen die speciaal geschreven worden.
11.	<b>Datamigratie</b> De Oplossing dient de mogelijkheid te bieden om relevante data uit het huidige systeem te migreren naar het AMS. Leverancier ondersteunt de Aanbestedende Dienst bij het analyseren, voorbereiden, converteren en importeren van deze data. De exacte omvang



	en selectie van de te migreren data worden tijdens de implementatiefase in overleg vastgesteld.
12.	<b>Nederlandse taal</b> Het AMS en de dienstverlening (implementatie, opleiding/training, documentatie, servicedesk, etc.) door Leverancier is in de Nederlandse taal.
13.	<b>Logo VrAA</b> Het AMS voorziet in de mogelijkheid om het logo van VrAA te kunnen gebruiken. Hieronder vallen ook alle rapportages en/of sjablonen.

### Minimum eisen t.a.v. Architectuur en standaarden

Nr.	Minimumeis
14.	De Oplossing wordt geleverd als Clouddienst. Online beschikbaar gesteld en technisch volledig onderhouden door de Leverancier. Er wordt geen gebruik gemaakt van componenten op locatie in ons eigen netwerk.
15.	De applicatie dient minimaal te voldoen aan de volgende wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatiebeveiliging – aspecten van BIO</li> <li>• Privacy - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</li> <li>• Archiefwet</li> </ul>
16.	De Oplossing is schaalbaar en kan zonder ingrijpende technische aanpassingen meegroeien of -krimpen met de organisatie.
17.	Het AMS ondersteunt karaktercodeerstandaard UTF-8, UTF-16 of UTF-32.
18.	De web-based userinterface dient veilig en zonder beperking van functionaliteit benaderbaar te zijn door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers, te weten: Microsoft Edge, Google Chrome en Apple Safari. Zonder gebruik te maken van plug-ins, zoals Flash, Silverlight, ActiveX, et cetera.
19.	De Oplossing past 'Single Sign-On' (SSO) op basis van SAML 2 of Oauth met gebruik van beveiliging via een secret key of certificaat. Authenticatie verloopt bij de VrAA via Microsoft Entra ID. Multifactorauthenticatie (MFA) wordt afgedwongen door de SSO-inlog via de Entra ID.
20.	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface (app) of responsief design, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.
21.	Verbindingen binnen onderdelen van de Oplossing en eventuele externe koppelingen (zoals web-services, ETL (FTPS) en API's) dienen beveiligd te zijn met moderne versleuteling op basis van tenminste TLS 1.2 of hoger.
22.	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Voor het versturen en ontvangen van e-mails worden SPF, DKIM en DMARC toegepast. Voor het mailen vanuit de Oplossing wordt er gebruik gemaakt van STARTTLS 1.2, waarbij een DKIM-sleutel mogelijk is. Andere standaarden waar de Oplossing aan moet voldoen met een 'secure connections', zijnde: DNSSEC, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS-verkeer.
23.	Het minimale beschikbaarheidspercentage van de productieomgeving, binnen de vereiste service-window (7.00-18.00 uur op werkdagen) is {99,5%: maximum downtime totaal 1,83 dagen per jaar.}  Daarbuiten is de beschikbaarheid {99%: (maximum downtime totaal 3,65 dagen per jaar), inclusief gepland onderhoud.}
24.	De Leverancier garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing en de data waarbij in het geval van storingen of problemen op zowel hardware als software het mogelijk moet zijn om een restore uit te voeren en alle



	gegevens te herstellen tot een bepaalde datum en tijdstip. Back-ups dienen consistent te worden aangemaakt en restore dient regelmatig getest te worden.
25.	De Oplossing beschikt over een test- en/of acceptatieomgeving, gelijk aan de productieomgeving, die beschikbaar en toegankelijk is voor de VrAA. De inrichting kan in overleg met de functioneel beheerder van de ene naar de andere omgeving worden gebracht.
26.	De interactieve respons van de applicatie bedraagt niet meer dan 2 seconden.

### Minimumeisen Privacy en beveiliging

Nr.	Minimumeis
27.	De dataopslag dient binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaats te vinden. De Leverancier geeft de garantie én kan aantoonbaar maken dat de verwerkte gegevens binnen de EER worden verwerkt en opgeslagen en dat geen doorgifte naar derde landen plaatsvindt.
28.	Autorisaties binnen de Oplossing moeten op zowel persoons- rol-, of functieniveau kunnen worden ingesteld. Het is daarbij mogelijk dat één gebruiker meerdere rollen/functies toegewezen krijgt en er is te allen tijde een actueel autorisatie overzicht te raadplegen. De Oplossing kan toegang en rechten toekennen op basis van Single Sign-on, gekoppeld aan Entra ID.
29.	Bij NCSC-adviezen die betrekking kunnen hebben op de oplossing informeert de leverancier binnen 3 werkdagen de opdrachtgever of de oplossing geraakt wordt en welke mitigerende acties genomen worden (zie: <a href="https://www.ncsc.nl/actueel/beveiligingsadviezen">https://www.ncsc.nl/actueel/beveiligingsadviezen</a> ).
30.	Er wordt minimaal één keer in de twee jaar een kwetsbaarheidsanalyse uitgevoerd, de uitkomsten worden op verzoek gedeeld met de VrAA.
31.	De Leverancier meldt wijzigingen in de keten van toeleveranciers (zoals sub-verwerkers en hostingproviders) voorafgaand bij wijziging.
32.	De Leverancier meldt beveiligingsincidenten binnen 3 werkdagen.
33.	De Leverancier ondersteunt audit- en DPIA-verplichtingen van de VrAA.
34.	Logbestanden van gebeurtenissen registreren, behoren niet-muteerbaar te worden opgeslagen en toegankelijk te zijn voor de functioneel beheerder. Dit geldt ook voor vastlegging van de functionele instellingen van de applicaties (auditing). De bewaarperiode van de logging is 6 maanden, of zo lang als nodig is volgens de geldende wet- en regelgeving.

### Minimumeisen Beheer en doorontwikkeling

Nr.	Minimumeis
35.	Updates en aanpassingen worden getest en in afstemming met de VrAA op de productieomgeving uitgezet, zonder afbreuk te doen aan de vastgelegde performance eisen.
36.	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Leverancier dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt.



37.	Het beheer van de Oplossing moet door de Leverancier voorafgaand aan live gaan beschreven zijn in een integraal beheerdocument. In dat document wordt minimaal in voldoende mate beschreven hoe het pakket functioneel is ingericht en hoe er omgegaan wordt met archivering, beveiliging en privacy.
38.	Toegang tot de beheerinterfaces van eventuele apparatuur is afgeschermd zodat alleen geautoriseerde beheerders toegang hebben tot de beheerfuncties. De verbinding met deze interface is beveiligd met moderne versleuteling op basis van tenminste TLS 1.2 of hoger. De default wachtwoorden zijn te vervangen.
39.	Standaard beheerwachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een serviceprovider generiek wachtwoord.
40.	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.

### Minimumeisen Installatie en oplevering

Nr.	Minimumeis
41.	De implementatie of migratie kan pas van start gaan, nadat Leverancier tijdig het technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd en is goedgekeurd door de VRAA.
42.	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing (minimaal binnen de contractduur) niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen). Veranderingen in eigendomsstructuur of bedrijfsvoering die impact kunnen hebben op de dienstverlening worden binnen 10 werkdagen gemeld. De escrow valt binnen de prijsaanbieding.
43.	Leverancier onderhoudt documentatie voor technisch beheerders (installatie- en configuratie documentatie), functioneel beheerders (beheerdocumentatie) en gebruikers (handleidingen en instructies) en draagt er zorg voor dat deze altijd up-to-date is met de gebruikte versie van de Oplossing.
44.	Leverancier biedt een opleiding voor functioneel beheerders en kerngebruikers (key-users) aan.

### Minimumeisen Leverancier / Service Level Agreement

Nr.	Minimumeis				
45.	Nederlandstalige ondersteuning is beschikbaar minimaal van maandag tot en met vrijdag 07:30-17:30.				
46.	Per release, upgrade of fix wordt een volledig overzicht gegeven van de inhoud van de release, upgrade of fix.				
47.	Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Opdrachtnemer in ieder geval vier categorieën voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, service requests), te weten: <table border="1" data-bbox="331 1951 1262 2007"> <thead> <tr> <th>Cat.</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Cat.	Omschrijving		
Cat.	Omschrijving				



	1	Het AMS is volledig niet beschikbaar of te gebruiken (naar mening van de key users een Major Incident – Priority 1).										
	2	Het AMS is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de gebruikers een Major Incident - Priority 2)										
	3	Kleine verstoringen (naar mening van de gebruiker(s) een Incident of Minor incident)										
	4	Gebruikers/ beheedersvraag										
<p>Bij het indienen van een melding of incident zijn de key users altijd leidend in de bepaling van de prioriteit van de melding en daarmee zelfstandig sturend voor de onderstaand beschreven reactie-oplos- en statusupdate-tijden.</p>												
48.	<p>In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Opdrachtnemer in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Begrip</th> <th>Definitie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Responstijd</td> <td>De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door leverancier.</td> </tr> <tr> <td>Reactietijd</td> <td>De maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van leverancier.</td> </tr> <tr> <td>Oplostijd</td> <td>De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag.</td> </tr> <tr> <td>Status updatetijd</td> <td>De maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.</td> </tr> </tbody> </table>		Begrip	Definitie	Responstijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door leverancier.	Reactietijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van leverancier.	Oplostijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag.	Status updatetijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.
Begrip	Definitie											
Responstijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door leverancier.											
Reactietijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van leverancier.											
Oplostijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag.											
Status updatetijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.											



49.	<p>Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdatetijden gelden de volgende minimale serviceniveaus:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Cat.</th> <th style="width: 25%;">Reactietijd</th> <th style="width: 55%;">Oplostijd</th> <th style="width: 15%;">Status updatetijden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>1 uur (tijdens werkdagen)</td> <td>Oplossing binnen 4 uren</td> <td style="text-align: center;">2 uren</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>4 werkuren (tijdens werkdagen)</td> <td>Oplossing binnen 48 uren</td> <td style="text-align: center;">1 dag</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>1 werkdag</td> <td>Work-around binnen 3 dagen. Oplossing in volgende reguliere versie</td> <td style="text-align: center;">2 dagen</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>5 werkdagen</td> <td>Antwoord binnen 7 dagen</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Cat.	Reactietijd	Oplostijd	Status updatetijden	1	1 uur (tijdens werkdagen)	Oplossing binnen 4 uren	2 uren	2	4 werkuren (tijdens werkdagen)	Oplossing binnen 48 uren	1 dag	3	1 werkdag	Work-around binnen 3 dagen. Oplossing in volgende reguliere versie	2 dagen	4	5 werkdagen	Antwoord binnen 7 dagen	
Cat.	Reactietijd	Oplostijd	Status updatetijden																		
1	1 uur (tijdens werkdagen)	Oplossing binnen 4 uren	2 uren																		
2	4 werkuren (tijdens werkdagen)	Oplossing binnen 48 uren	1 dag																		
3	1 werkdag	Work-around binnen 3 dagen. Oplossing in volgende reguliere versie	2 dagen																		
4	5 werkdagen	Antwoord binnen 7 dagen																			
50.	<p>De af te sluiten SLA bevat afspraken over minimaal het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Openingstijden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereikbaarheid;</li> <li>• Prioritering incidenten;</li> <li>• Reactietijd van de incidentmelding;</li> <li>• Afhandeling, responstijden en hersteltermijnen;</li> <li>• Escalatieprocedure.</li> </ul> </li> <li>2. Back-up-, recoveryprocedure: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuele aanvullende ISO-normen waaraan voldaan wordt.</li> </ul> </li> <li>3. Beveiligingsmaatregelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firewall</li> <li>• Encryptie van gegevens.</li> </ul> </li> <li>4. Exit strategie (invulling artikel 26 GIBIT 2023): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teruggave data (wijze, bestandsformaat, termijn);</li> <li>• Kosten transport data, conversie en migratie naar een andere Cloud leverancier of naar interne IT-omgeving;</li> <li>• Vernietiging data;</li> <li>• Termijn van teruggave en vernietiging.</li> </ul> </li> <li>5. Monitoring applicatie en connectiviteit.</li> <li>6. Eigendom van data.</li> <li>7. Beschikbaarheidsgarantie. Uptime. Downtime.</li> <li>8. Beschrijving procedure Testen software en ingebruikname.</li> <li>9. Incidentafhandeling: Leverancier heeft incidentbeheer geïmplementeerd voor detecteren van incidenten, de schade ervan te beperken en de klanten hierover te informeren.</li> <li>10. Patches/verbeteringen/aanpassingen/updates/upgrades en onderhoud.</li> <li>11. Looptijd (gelijk aan looptijd hoofdovereenkomst).</li> <li>12. Audits. Uitvoeren/toestaan van in- en externe audits conform artikel 25.6 GIBIT 2023. In geval van calamiteit m.b.t. functioneren systeem is er een backup buiten kantoortijd.</li> </ol>																				



## Minimumeisen Data & Informatie

Nr.	Minimumeis
51.	Alle data uit de Oplossing is relationeel te exporteren middels een API, met bijbehorend datamodel en documentatie die voldoet aan de open API-specificatie. Zie: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification</a> .
52.	De Oplossing biedt API's voor lees- en schrijfacties, die voldoen aan de open API-specificatie (zie de link bij de vorige eis) en de 'Rest API design-rules'. Zie: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules</a> .

## Functionele minimumeisen algemeen

Nr.	Minimumeis
53.	<b>Persoonskoppeling</b> Het AMS voorziet in de mogelijkheid om objecten, attributen, meldingen en wijzigingen te koppelen aan personen (verstrekkingen persoonlijke bedrijfsmiddelen zoals persoonlijke uitrusting, telecommunicatiemiddelen, etc. en de gerelateerde meldingen en wijzigingen).
54.	<b>Relaties</b> Het AMS dient de mogelijkheid aan te bieden om relaties op te stellen tussen middelen, objecten, personen, wijzigingen, meldingen, voorraden, e.d. Zodoende moet het mogelijk zijn om een middel toe te wijzen aan een persoon en locatie, en wordt deze relatie meegenomen binnen aanvragen, meldingen, storingen, e.d.
55.	<b>Levenscyclus middelen</b> Het AMS ondersteunt de volledige levenscyclus van middelen – waaronder registratie, uitgifte, gebruik, onderhoud, wijziging, verplaatsing en afvoer.
56.	<b>Rapportages</b> Het AMS voorziet in de mogelijkheid voor gebruikers om rapportages op te stellen, te genereren en te exporteren naar gangbare bestandsformaten zoals Excel, Word en/of PDF. De datadefinities, brongegevens en eventuele berekeningen waarop rapportages zijn gebaseerd dienen gedocumenteerd en beschikbaar te zijn voor de Aanbestedende Dienst, zodat rapportages reproduceerbaar zijn.
57.	<b>Bulkregistratie</b> 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 tankautospuit over gaat naar een nieuwe tankautospuit, of middelen in bulk geïmporteerd moeten worden).
58.	<b>QR-codes scannen</b> QR-codes kunnen worden gescand met een mobiel device die corresponderen met de middelen die in het systeem geregistreerd moeten worden/zijn.
59.	<b>QR-code - navigeren gebruiker</b> 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.
60.	<b>Invulvelden</b> Het AMS voorziet in de mogelijkheid om verplichte en vrije invulvelden toe te kennen en toe te voegen aan zowel formulieren binnen de Self Service Portal als object/middelen/persoons “kaarten” binnen het beheerders gedeelte (zodat de vereiste gegevens per object/middel/persoon geregistreerd wordt).



61.	<b>Historische gegevens</b> Het AMS voorziet in de mogelijkheid om op een eenvoudige wijze (bijv. onderhoud/keuringen) historische gegevens aan een specifiek object toe te voegen en op te roepen. Ook moeten historische incidenten, wijzigingen en toepassingen opvraagbaar zijn (bijvoorbeeld: het moet mogelijk zijn om te zien aan welke persoonskaart een middel is gekoppeld geweest, of welke incidenten en/of wijzigingen er in de levensloop van een middel geregistreerd zijn aan het desbetreffende middel).
62.	<b>Archiveren</b> Het AMS voorziet in de mogelijkheid om een object te kunnen archiveren (end of life datum meegeven). Historische objecten moeten vindbaar zijn.
63.	<b>Begeleiding en volgorde</b> Het AMS voorziet in de mogelijkheid om de gebruiker te begeleiden in zijn handelingen. Dit houdt in dat de activiteiten welke een volgordelijkheid kennen ook als dusdanig zijn vormgegeven en er niet wordt uitgegaan van kennis van de gebruiker over een werkproces.
64.	<b>Dashboard</b> Het AMS voorziet in een dashboardfunctionaliteit die als beginscherm van de applicatie kan dienen. Gebruikers moeten de mogelijkheid hebben om het dashboard eenvoudig aan te passen, bijvoorbeeld door relevante informatie, rapportages of tegels te tonen, te verbergen of te ordenen.
65.	<b>Database</b> Het AMS voorziet naast de mogelijkheid voor geautomatiseerde aanlevering van data via een koppeling met Entra ID, de mogelijkheid om de database vrij in te richten op basis van input van de VRAA. (Voorbeeld opzet: object, ruimte, inventaris, e.d.)
66.	<b>Helpfunctie</b> 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)
67.	<b>Zoekfunctie</b> 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.
68.	<b>Voorraadbeheer</b> Het AMS voorziet in mogelijkheden tot voorraadbeheer, gekoppeld aan bestellingen en aan gebruikt materiaal bij de keuringen/ reparaties.
69.	<b>Statussen</b> Het AMS biedt inzicht in- en mogelijkheid voor aanpassingen op de status, voortgang en afhandeling van meldingen, aanvragen en storingen.
70.	<b>Unieke identificatie</b> Alle middelen, meldingen, wijzigingen, voorraden, werkorders, e.d. zijn uniek identificeerbaar en bevatten relevante kenmerken (uniek identificatie nummer,
71.	<b>Meldingenbeheer</b> Het AMS biedt medewerkers de mogelijkheid om meldingen te registreren met betrekking tot gebouwen, voertuigen en/of materialen. Meldingen kunnen objectgericht worden vastgelegd en worden automatisch toegewezen aan de juiste afdeling of het juiste team op basis van vooraf ingestelde routeringsregels.
72.	<b>Wijzigingsbeheer</b> Het AMS ondersteunt de aanvraag, registratie, beoordeling, uitvoering en afhandeling van wijzigingen.



73.	<b>Signalering</b> Het AMS ondersteunt configureerbare signalering en notificaties (op basis van acties, status, datering, e.d.)
74.	<b>Rollen- en rechtenmodel</b> Het AMS ondersteunt een configureerbaar rollen- en rechtenmodel waarbij meldingen, wijzigingen, en taken toegewezen kunnen worden en inzichtelijk zijn voor de relevante behandelaars. Hiernaast is het AMS in staat om naast processen, componenten zoals middelen en voorraden, inzichtelijk te maken op basis van het desbetreffende rollen- en rechtenmodel.
75.	<b>Routering</b> Het AMS ondersteunt automatische routering van meldingen, aanvragen, wijzigingen e.d. naar de verantwoordelijke teams of behandelaars.
76.	<b>Tekst en bijlagen toevoegen aan meldingen</b> Aan meldingen kunnen tekst en bijlagen worden toegevoegd ter naslagwerk.

### Functionele minimumeisen met betrekking tot Garage- en onderhoud

Nr.	Minimumeis
77.	Alle voertuigen, gereedschappen en onderdelen moeten in het systeem geregistreerd kunnen worden met een unieke identificatie, waaronder omschrijving, serienummer en locatie. De Oplossing ondersteunt het koppelen van deze registratie aan een QR-code ten behoeve van identificatie en raadpleging.
78.	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om het keuringsproces, periodiek- en correctief onderhoud erin te verwerken. Signalering, (meerjaren-) planning, uitvoering, verslaglegging, rapportering is hierin vereist.  Deze Minimumeis is van toepassing op al het voorkomende materiaal en materieel binnen de VrAA, alsmede bij gebouw- en objectbeheer.
79.	De Oplossing 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 de Oplossing 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).
80.	De Oplossing borgt dat openstaande aandachtspunten, gebreken en vervolgacties die bij inspecties of werkorders worden vastgelegd, zichtbaar blijven totdat deze zijn afgehandeld. Deze aandachtspunten worden automatisch getoond bij opvolgende werkorders en inspecties van het betreffende object en kunnen worden gekoppeld aan nog te vervangen onderdelen.
81.	De Oplossing 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 specifiek object(en). Het planbord wordt automatisch aangepast bij het wijzigingen van een reservering en vice versa.
82.	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om werkorders overzichtelijk en compact weer te geven, waarbij alleen relevante regels/informatie wordt getoond. De gebruiker moet instelbaar kunnen bepalen welke velden zichtbaar zijn.
83.	De Oplossing ondersteunt configureerbare signalering voor aankomende inspecties en keuringen van voertuigen, materieel en objecten. De signalering is visueel (bijvoorbeeld kleurcodering) en tijdsafhankelijk.



	<p>Een voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groen: meer dan twee maanden voor vervaldatum</li> <li>• Geel: binnen twee maanden</li> <li>• Oranje: binnen 1 maand</li> <li>• Rood: binnen twee weken voor vervaldatum</li> </ul> <p>De signalering is zichtbaar in overzichten, agenda's/planborden en op object- en voertuigniveau en wordt automatisch bijgewerkt.</p>
84.	Benodigde onderdelen voor een werkorder worden automatisch gekoppeld en gereserveerd in het voorraadbeheer.
85.	Resultaten van inspecties vastleggen via checklists, met mogelijkheid voor tekst, foto's en digitale handtekening.
86.	Per voertuig en onderdeel is historie zichtbaar van uitgevoerde inspecties, werkorders en vervangingen.
87.	Monteurs kunnen via de mobiele app werkorders ontvangen, starten, pauzeren en afronden.
88.	De monteur kan de status van een werkorder aanpassen (bijv. gereed, vervolgactie nodig).
89.	Werkbonnen kunnen digitaal worden afgerond, inclusief datum, tijd en eventueel akkoord (handtekening).
90.	Rapportages beschikbaar over geplande, lopende en gemiste inspecties en keuringen.
91.	Optie om kosten van werkorders voor (externe) partijen (arbeid + onderdelen) door te zetten richting Business Central.
92.	<p>De Oplossing stelt bevoegde gebruikers in staat om gelijktijdig werkorders te raadplegen en bij te werken.</p> <p>Werkorders zijn realtime inzichtelijk voor alle monteurs, behandelaars en planners, waarbij statuswijzigingen, uitgevoerde werkzaamheden en opmerkingen direct zichtbaar zijn voor andere gebruikers.</p>
93.	De Oplossing biedt per object en per werkorder inzicht in openstaande werkzaamheden, lopende reparaties en nog te vervangen onderdelen. Dit inzicht is beschikbaar voor monteurs, planners en bevoegde medewerkers, inclusief voortgang en status.

### Minimumeisen met betrekking tot de app

Nr.	Minimumeis
94.	<p><b>Native app</b></p> <p>De app moet beschikbaar zijn als native applicatie voor iOS, en volledig functioneren op de recent ondersteunde versies van deze besturingssystemen. De app moet beschikbaar worden gesteld via de publieke Apple App Store.</p>
95.	<p><b>SSO</b></p> <p>De mobiele applicatie van het aangeboden systeem dient Single Sign-On (SSO) te ondersteunen.</p>



96.	<b>Interface</b> De app moet een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke interface bieden, waarin uitsluitend de voor de gebruiker relevante functionaliteiten en een minimaal aantal bedieningselementen worden getoond.
97.	<b>Vastleggen gps-positie</b> In de app wordt (na toestemming) gps-positie van het mobiel apparaat vastgelegd.
98.	<b>Interactief pushen</b> De app moet pushberichten kunnen verzenden die door de gebruiker interactief afgehandeld kunnen worden (bijvoorbeeld bevestigen, openen of uitvoeren van een taak).

### Minimumeisen met betrekking tot het team Logistiek

Nr.	Minimumeis
99.	De Oplossing ondersteunt de logistieke processen rondom het beheren, ontvangen, opslaan, uitgeven en administreren van goederen en middelen binnen de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland, in samenhang met onderhouds- en operationele processen (garage en operationele middelen).
100.	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot registratie van artikelen via een artikelkaart met minimaal: artikelnummer, omschrijving, kenmerken (maat, kleur, type), leverancier en verpakkingsvorm (inkoop- en uitgifteverpakking).
101.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om artikelen te zoeken, filteren en raadplegen.
102.	De Oplossing ondersteunt het gebruik van mobiele scanners voor het raadplegen van actuele voorraad en het registreren van uitgiftes van artikelen.
103.	De Oplossing ondersteunt registratie van serienummers voor artikelen waar dit van toepassing is.
104.	De Oplossing registreert en toont magazijnlocaties per artikel.
105.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de gemiddelde levertijd per artikel vast te leggen.
106.	De Oplossing ondersteunt het instellen en bewaken van minimale en maximale voorraadmiveaus.
107.	De Oplossing genereert automatisch besteladviezen op basis van ingestelde parameters, zoals verbruik en levertijd.
108.	De Oplossing ondersteunt het registreren van ontvangen goederen door middel van scanning van barcode en/of QR-code, zowel op doosniveau als op individueel artikelniveau.
109.	De Oplossing ondersteunt het gebruik van mobiele scanners (o.a. Zebra-scanners).
110.	De Oplossing maakt eenvoudig en veilig inloggen op mobiele scanners mogelijk.
111.	De Oplossing verwerkt automatisch voorraadmutaties bij zowel de uitgifte van artikelen als de ontvangst van ingekochte goederen, zodat de actuele voorraad continu correct wordt weergegeven.
112.	De Oplossing ondersteunt logistieke planning voor het verplaatsen van goederen en middelen tussen locaties/kazernes.
113.	De Oplossing biedt een overzichtelijke planningsweergave (bijvoorbeeld een planbord) waarin logistieke bewegingen en transportopdrachten inzichtelijk zijn.
114.	De Oplossing ondersteunt het plannen van logistieke activiteiten op basis van toekomstige gebeurtenissen, zoals onderhoud aan voertuigen of geplande oefeningen.



115.	De Oplossing ondersteunt het reserveren en plannen van oefenmateriaal voor activiteiten, waarbij logistieke taken kunnen worden gegenereerd voor transport van middelen naar de juiste locatie.
116.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere planningsborden te gebruiken (bijvoorbeeld voor garage, logistiek en vakbekwaamheid) en ondersteunt uitbreiding met aanvullende planningsweergaven.
117.	De Oplossing kan omgaan met meerdere eenheden, waarbij een omverpakking automatisch wordt weergegeven als x stuks per verkoopeenheid.

### Minimumeisen met betrekking tot de webshop

Nr.	Minimumeis
118.	De Oplossing beschikt over een interne webshop/catalogus waarin medewerkers artikelen kunnen bestellen.
119.	Artikelen in de webshop zijn voorzien van omschrijving, afbeelding, artikelcode, voorraadstatus en eventuele maat/variant.
120.	De Oplossing ondersteunt autorisatie per gebruiker/rol (bijv. wie mag welke artikelen aanvragen).
121.	De Oplossing registreert wie welk artikel heeft aangevraagd, ontvangen en wanneer.
122.	De status van een aanvraag is inzichtelijk voor de aanvrager (aangevraagd, goedgekeurd, uitgegeven, afgerond).
123.	De webshopfunctionaliteit is beschikbaar via web.

### Functionele minimumeisen met betrekking tot Huisvesting

Nr.	Minimumeis
124.	Medewerker kan eenvoudig een melding maken van defecten of storingen via portal of mobiele app.
125.	Mogelijkheid om tekst, foto's of andere bestanden toe te voegen aan een melding.
126.	Meldingen worden automatisch doorgestuurd naar de juiste afdeling (Team Huisvesting).
127.	Systeem toont aan de melder welke medewerker/afdeling verantwoordelijk is voor de opvolging.
128.	Status van melding zichtbaar voor melder en verantwoordelijke: "in behandeling", "in uitvoering", "gereed".
129.	Voor elke werkopdracht wordt automatisch een Opdrachtnummer aangemaakt, noodzakelijk voor facturatie onderaannemers.
130.	Overzicht openstaande en afgeronde meldingen per kazerne, filterbaar op status, afdeling en prioriteit.
131.	Meldingenbeheer toegankelijk via mobiele app.
132.	Opdrachtnummer en financiële gegevens kunnen gekoppeld worden aan Business Central.
133.	Mogelijkheid dat Team Huisvesting meldingen kan doorzetten naar externe aannemers.
134.	De Oplossing ondersteunt het genereren en versturen van werkbonden aan externe leveranciers en aannemers, gekoppeld aan meldingen, werkopdrachten en Opdrachtnummers.



135.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om projecten te registreren en te beheren, waarbij een project als afzonderlijk object fungeert met bijbehorende meldingen, werkopdrachten, kosten en documentatie.
------	--

### Functionele minimumeisen met betrekking tot Reserveren van werkplekken

Nr.	Minimumeis
136.	Het systeem moet gebruikers in staat stellen werkplekken en vergaderzalen digitaal te reserveren.
137.	Het systeem moet de actuele beschikbaarheid van werkplekken en vergaderzalen tonen.
138.	Het systeem moet automatisch een bevestiging sturen per mail van de gemaakte reservering.
139.	Het systeem moet gebruikers in staat stellen reserveringen eenvoudig te wijzigen of te annuleren. Bij wijziging of annulering moet automatisch een bevestiging worden verstuurd.

### Minimumeisen met betrekking tot Self-Service Portal (SSP)

Nr.	Minimumeis
140.	Het SSP dient de mogelijkheid te bieden om een kennisbank in te richten waarbij eindgebruikers zelfstandig en op een intuïtieve wijze, door middel van een zoekfunctie, relevante informatie kunnen vinden.
141.	Het SSP moet de mogelijkheid bieden om voor eindgebruikers bijlagen toe te voegen aan bestellingen, meldingen, wijzigingsaanvragen.
142.	Het SSP moet de mogelijkheid bieden om voor eindgebruikers de status van zowel huidige als historische bestellingen, meldingen en wijzigingsaanvragen in te kunnen zien.
143.	Het SSP biedt de mogelijkheid tot feedback van de gebruikers op de afhandeling van meldingen en aanvragen.
144.	Meldingen en notificaties dienen binnen het SSP inzichtelijk te zijn voor de relevante gebruikers – zodoende moet het voor de gebruikers inzichtelijk zijn wanneer een storing impact heeft op een middel of object wat gekoppeld is aan de desbetreffende gebruiker (op basis van relaties). Voorbeeld: wanneer er een storing is binnen een specifieke applicatie plaatsvindt die impact heeft op meerdere gebruikers, moeten de gerelateerde gebruikers hiervan informatie kunnen (in)zien binnen het SSP.

### Minimumeisen met betrekking tot implementatie

Nr.	Minimumeis
145.	<b>Testaanpak</b> Leverancier levert voor aanvang van de implementatie een uitgewerkte testaanpak op conform artikel 6 GIBIT 2023..
146.	<b>Testomgeving</b> Leverancier stelt, naast de productieomgeving, een testomgeving beschikbaar aan de VrAA.



## Minimumeisen met betrekking tot service

Nr.	Minimumeis
147.	<p><b>Functioneel beheer</b> Het functioneel applicatiebeheer van de applicatie is volledig via de applicatie beheerfuncties uitvoerbaar door de VrAA.</p>
148.	<p><b>Technisch beheer</b> Het technisch applicatiebeheer ten behoeve van de applicatie wordt door de Leverancier verricht.</p>
149.	<p><b>Back-up</b> Leverancier stelt na gunning een back-upprocedure op waarin de herstelpuntdoelstelling (RPO) en hersteltijd-doelstelling (RTO) zijn opgenomen. De VrAA stelt als eis dat het maximaal toelaatbare dataverlies één (1) dag bedraagt.</p>
150.	<p><b>Escrow</b> Leverancier biedt een Escrow-faciliteit aan. Deze Escrow-faciliteit van de Leverancier dient ook in het geval van faillissement van de Leverancier de VrAA 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 en dergelijke.</p>
151.	<p><b>Aanpassingen/ Onderhoud</b> 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.</p>
152.	<p><b>Updates</b> Leverancier garandeert dat de applicatie en de infrastructuur altijd is voorzien van de laatste updates. Leverancier kondigt minimaal een maand van tevoren voorgenomen updates aan (release notes) bij De VrAA. Leverancier garandeert dat gebruikers geen hinder ondervinden van updates.</p>
153.	<p><b>Vaste contactpersoon</b> Leverancier dient een vaste contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon van Leverancier is het eerste aanspreekpunt voor De VrAA. Tevens zorgt Leverancier voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof, uitdiensttreding van de contactpersoon.</p>
154.	<p><b>Overlegstructuur</b> 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.</p>
155.	<p><b>SLA</b> Op basis van de aanbestedingsdocumenten stelt de leverancier, in overleg met de VrAA, een Service Level Agreement (SLA) op. De SLA wordt integraal onderdeel van de Overeenkomst en beschrijft de afgesproken serviceniveaus, responstijden, onderhoud en support.</p>



156.	<p><b>Bereikbaarheid</b></p> <p>Leverancier beschikt over een servicedesk welke tenminste op werkdagen bereikbaar is van 07:30 uur tot 17.30 uur voor vragen, opmerkingen, storingen en andere meldingen met betrekking tot het AMS.</p>
------	--

### Minimumeisen met betrekking tot opleiding, instructies en handleidingen

Nr.	Minimumeis
157.	<p><b>Handleiding gebruikers</b></p> <p>Er dient een actuele digitale Nederlandstalige handleiding beschikbaar te zijn over de werking specifiek voor alle type gebruikers. Deze dient tijdens de gehele looptijd van de Overeenkomst actueel te worden gehouden door Leverancier.</p>
158.	<p><b>Handleiding Functioneel Beheer</b></p> <p>De leverancier levert een volledige handleiding voor functioneel beheer tijdens de implementatiefase. De handleiding bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Documentatie van alle workflows en standaardwerkwijzen binnen het systeem</li> <li>· Afspraken over het gebruik van het systeem</li> <li>· Beschrijving van instellingen, rechten en rolverdelingen</li> </ul>

### Financiële Minimumeisen

Nr.	Minimumeis
159.	<p><b>Prijzen/tarieven</b></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 VrAA.</p>
160.	<p><b>Richtlijnen facturatie</b></p> <p>Op de facturen dienen de volgende onderdelen te worden weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De adressering aan De VrAA</li> <li>➤ Volledige (handels-) naam en adres van de Leverancier</li> <li>➤ BTW- en KVK-nummer van de Leverancier</li> <li>➤ Factuurdatum en opeenvolgend factuurnummer.</li> <li>➤ De aard van de goederen of diensten (wat is geleverd)</li> <li>➤ De hoeveelheid of de omvang geleverde</li> <li>➤ Leveringsperiode</li> <li>➤ Factuurbedrag, exclusief BTW</li> <li>➤ Btw-tarief (%) en Btw-bedrag, vermeld aparte bedragen wanneer er sprake is van verschillende tarieven.</li> <li>➤ Factuurbedrag, inclusief BTW</li> <li>➤ Inkoopordernummer</li> </ul>



## Minimumeisen met betrekking tot Archieffunctionaliteit

Nr.	Minimumeis
161.	Het AMS ondersteunt digitaal archiveren / vernietigen conform de Archiefwet.
162.	Het AMS moet, al dan niet met ondersteuning vanuit de leverancier, gegevens kunnen migreren naar andere systemen, overeenkomstig de richtlijn conversie en migratie van de Vraa.
163.	Bij vernietiging van een middel worden automatisch ook alle bijbehorende documenten vernietigd.
164.	Het AMS garandeert vernietiging zoals bedoeld in de Archiefwet: bestanden zijn pas vernietigd als zij op geen enkele wijze meer terug te halen c.q. te reconstrueren zijn.
165.	Het AMS voert in geval van (Sub)zaak/ dossier/ documenten de vernietiging uit op het niveau van een geheel (Sub)zaak/ dossier.
166.	Bij vernietiging van een (Sub) object wordt tevens de Back-up aantoonbaar vernietigd
167.	Het moet mogelijk zijn om afzonderlijke documenten vanuit een back-up terug te zetten, zonder dat de gehele inhoud van het systeem teruggezet dient te worden.