



Bijlage D Programma van Eisen en Wensen

behorende bij de aanbesteding 'financiële SaaS-applicatie'

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	3
2. Software as a Service (SaaS)	3
3. De programmatuur.....	5
4. Privacy, beveiliging en bedrijfszekerheid.....	7
5. Functionaliteiten.....	8
6. Rapportages	18
7. Gebruiksgemak.....	20
8. Specifieke thema's.....	21
9. (E-)facturering.....	23
10. Integratie en koppelingen	23
11. Implementatie	24
12. Beheer	24
13. Service level agreement	25
14. Trainingen en opleidingen	27
15. Doorontwikkeling en exit strategie	27

Kleurgebruik

In dit document zijn drie soorten eisen opgenomen:

Eis (E)	Harde eis. Geldt als knock-out criterium.
Wens (W)	Zachte eis; wel gewenst, geen knock-out criterium. Inschrijver kan kwaliteitspunten scoren indien hij een wens kan realiseren.
De zwaarte is aangeduid in een schaal van 1 tot en met 5 Voor de waardering wordt verwezen naar de Aanbestedingsleidraad.	

Kwaliteitspunten

Inschrijvers kunnen met de wensen kwaliteitspunten verdienen. Achter de wens is in deze Bijlage aangegeven wat de zwaarte van de wens is. Inschrijvers dienen in Bijlage E aan te geven of zij de betreffende wens kunnen realiseren. In Bijlage E Realisatielijst wensen wordt vervolgens berekend hoeveel kwaliteitspunten Inschrijver verdient met de invulling van zijn wensen. Zie voor meer informatie paragraaf 4.6 in de Aanbestedingsleidraad.

Let op: vult Inschrijver Bijlage E (deels) niet in, dan ontvangt Inschrijver voor dat gedeelte dat niet ingevuld is geen kwaliteitspunten.

1. Algemeen

Algemeen

Algemeen

- E1. De aangeboden oplossing door Inschrijver voldoet nu en in de toekomst aan alle eisen die worden gesteld door wettelijke kaders en externe richtlijnen, zoals:
- Richtlijnen van de BBV (Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten).
 - Fiscale regelgeving (zoals btw, btw Compensatiefonds, WKR, VPB).
 - Gestelde eisen van het CBS – IV3.
 - Digitale verantwoordingsvereisten van overheidsinstanties.
- Dit is geen uitputtend overzicht.
- E2. Alle rapportages en documenten die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen met betrekking tot de Programmatuur zijn aanwezig en worden bij verandering van regelgeving tijdig aangepast, voor rekening van de leverancier. Uitgangspunt is dat de vereiste aanpassingen doorgevoerd en van kracht zijn zodra deze wettelijk van toepassing zijn.

Akkoordverklaring bijlagen

Algemeen

- E3. Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst, zoals opgenomen in Bijlage G bij deze Aanbesteding.
- E4. Inschrijver gaat akkoord met GIBIT 2020, zoals opgenomen in Bijlage H bij deze Aanbesteding.
- E5. Inschrijver gaat akkoord met de standaard Verwerkersovereenkomst, zoals opgenomen in Bijlage K bij deze Aanbesteding.
- E6. Inschrijver gaat akkoord met de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals opgenomen in Bijlage L bij deze Aanbesteding.
- E7. Inschrijver gaat akkoord met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen van Opdrachtgever, zoals opgenomen in Bijlage I bij deze Aanbesteding.

2. Software as a Service (SaaS)

Techniek

Algemeen

- E8. De aangeboden oplossing door Inschrijver wordt geleverd als een Software as a Service (SaaS) omgeving (vanaf nu *'de SaaS-applicatie'*), een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de leverancier (Inschrijver) uitgevoerd wordt.
- E9. De aangeboden Programmatuur bevat geen maatwerkfunctionaliteiten. Indien toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Programmatuur.
- E10. Inschrijver vermeldt in de vraag-en-antwoordronde (Nota van inlichtingen) waar maatwerk in dit Programma van eisen is opgenomen. Bij voldoende blijkt van maatwerk, zal Opdrachtgever de gestelde eisen hier al dan niet op aanpassen.
- E11. De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act.
In de Overeenkomst zal worden beschreven op welke fysieke locaties de data van Opdrachtgever wordt/is ondergebracht. Hiervoor wordt een volledige leverketenbeschrijving geëist.

E12.	<p>De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de Europese Economische Ruimte (EER) blijft. • Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER. • Gebruik maken van ontwikkeldiensten van partijen gevestigd buiten de EER. • Hergebruik van gemeentelijke data voor test- en acceptatiedoelen, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. • Opslag van gemeentelijke data buiten de beveiligde omgeving, bijvoorbeeld op laptops van medewerkers om ‘even’ wat te testen, fouten te zoeken etc. <p>Op voorhand zal Opdrachtgever geen toestemming geven voor deze situaties. Indien Inschrijver aan één van bovenstaande risico's voldoet, dient hij dit kenbaar te maken via de Nota van inlichtingen.</p>
E13.	De Programmatuur werkt binnen de in Bijlage M beschreven globale ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.
E14.	De Inschrijver zorgt voor een gedegen domeinscheiding tussen de SaaS-oplossing van de Opdrachtgever en andere domeinen.
E15.	De Inschrijver zorgt voor een redundant uitgevoerde SaaS-oplossing verdeeld over meerdere geografisch gescheiden datacenters.
E16.	<p>Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld, beiden inclusief alle in dit Programma van Eisen en wensen geëiste en later toegevoegde koppelingen. De testomgeving geeft te allen tijde een representatie van de productieomgeving en dient continu beschikbaar te zijn.</p> <p>De test-omgeving binnen de SaaS-applicatie dient tevens beschikbaar te zijn gedurende de volledige implementatie.</p>
E17.	De test- en productieomgeving hebben gescheiden – al dan niet geanonimiseerde - datasets. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de testomgeving. Deze datamigratie kan door de functioneel beheerder van Opdrachtgever worden uitgevoerd en is zonder meerkosten.
E18.	De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. De testomgeving is benodigd voor o.a. uitproberen van nieuwe structuren. Ook biedt deze omgeving de mogelijkheid om o.a. updates te testen gedurende een periode van ten minste één (1) maand.
E19.	Indien gebruik wordt gemaakt van de e-mailvoorziening binnen de SaaS-applicatie in plaats van via de mailserver van de Opdrachtgever, wordt bij het sturen en ontvangen van e-mail standaard gebruik gemaakt van ten minste TLS 1.2. Er is een mogelijkheid tot het gebruik van een DKIM-sleutel waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger. De mail is hierbij herkenbaar als e-mail van de Opdrachtgever.
E20.	De SaaS-applicatie beschikt over een webbased userinterface (dus géén Citrix of gelijkwaardige omgeving) zonder beperking van functionaliteit. De applicatie moet de laatste HTML versie ondersteunen binnen één (1) jaar nadat deze is uitgebracht. Er zijn ook geen verdere instellingen of installaties (op het client device en/of in de webbrowser) benodigd, met uitzondering van client certificaten.
E21.	Er wordt in principe geen gebruik gemaakt van plug-ins. Indien Inschrijver van mening is dat wel een plug-in noodzakelijk is voor de uitwisseling van data met de Bank Nederlandse Gemeente (BNG), zal Inschrijver bij de eerste nota van inlichtingen motiveren waarom deze plug-in noodzakelijk is en deze motivering toevoegen aan zijn inschrijving. Indien de BNG een andere oplossing aanbiedt zal Inschrijver deze binnen 6 maanden nadat de BNG deze beschikbaar stelt de plug-in vervangen voor de nieuwe oplossing.
E22.	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 20 mb, verzenden van grote e-mails en complexe zoekopdrachten (bv. data-export van een geheel jaar), wordt voor de SaaS-applicatie een acceptabele performance voor circa 100 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat

	de resultaten van alle overige handelingen in de Oplossing binnen één (1) seconde worden weergegeven. Er mag geen performance degradatie plaatsvinden na verloop van tijd.	
E23.	De SaaS-applicatie moet de laatste versie van Microsoft Office 365 ondersteunen.	
Beveiliging		
E24.	De SaaS-applicatie ondersteunt Domain Name System Security Extensions (DNSSEC) voor de webservices.	
E25.	De fysieke locaties van waar de SaaS-applicatie wordt gehost is beveiligd tegen toegang door onbevoegden. De locatie is adequaat – minimaal naar marktstandaarden - beveiligd tegen onheil van buitenaf, waaronder in ieder geval weersomstandigheden en vandalisme.	
E26.	Authenticatie voor medewerkers van de Opdrachtgever dient te verlopen via MS Azure AD.	
E27.	User provisioning wordt geautomatiseerd conform eis E26. Er zal geen LDAP-koppeling worden gebruikt. Bij voorkeur wordt geen gebruik gemaakt van scripting.	
E28.	De Inschrijver zorgt ervoor dat Opdrachtgever geen last heeft van onwenselijk gedrag van andere klanten van Inschrijver (bijv. spamming vanuit eenzelfde IP-adres).	
E29.	De Inschrijver zorgt er voor dat netwerkverkeer tussen verschillende omgevingen niet kan worden onderschept door andere klanten van Inschrijver die actief zijn binnen de systeemomgeving van Inschrijver.	
E30.	De Inschrijver voorkomt dat gebruik van gedeelde componenten door andere klanten van Inschrijver in de infrastructuur de performance bij Opdrachtgever bedreigen.	
Back-up en restore		
E31.	Er wordt een toereikend recovery proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uit maken. Dit moet zijn gedocumenteerd zijn door leverancier en wordt ten minste 1 x per jaar in overleg met Opdrachtgever getest. Hiervan moet een rapportage worden gemaakt.	
E32.	De Inschrijver garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de SaaS-applicatie waarbij, in het geval een restore van data nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen twaalf (12) uur kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal één (1) uur dataverlies. Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige oplossing ‘online’ is.	
E33.	De SaaS-applicatie is redundant uitgevoerd over twee (2) verschillende datacenters.	
E34.	In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de SaaS-applicatie te herstellen. Het herstel-/rollbackmechanisme van de SaaS-applicatie is zodanig dat het mogelijk is om de volledige oplossing vanaf een bepaalde transactie te herstellen. Desgewenst kan ook gekozen worden voor herstel/rollback van bijvoorbeeld een specifieke zaak, een specifiek document, etc.	
E35.	De Inschrijver levert een uitwijkomgeving waardoor real-time uitgeweken kan worden naar een andere locatie, waarbij het verlies van gegevens maximaal één (1) uur kan bedragen.	
Wensen		
W1.	Na een niet-succesvolle test is het mogelijk om de update van de productieomgeving uit te stellen totdat een succesvolle test is uitgevoerd.	Zwaarte 4
Mobile devices		
Algemeen		
E36.	De SaaS-applicatie is geschikt voor verschillende soorten apparaten (laptop, tablet, etc.) en schaal, met uitzondering van beheerfuncties, mee met de afmetingen van een scherm van mobile devices tot tabletniveau, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface (responsive design).	
3. De programmatuur		
De programmatuur		
Algemeen		
E37.	De gebruikersinterface van de programmatuur is volledig Nederlandstalig.	

E38.	<p>De programmatuur bevat gedurende de hele looptijd van de opdracht minimaal de volgende modules/functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grootboek (incl. kas/bank); • Crediteuren; • Debiteuren; • (Meerjaren)begroting; • Balans; • Activa; • Reserves en voorzieningen; • Verzorgen aangifte btw; • Verplichtingenadministratie; • Inkoopadministratie; • Factuurherkenning (via Kofax-koppeling of via SaaS-applicatie van Inschrijver); • E-facturatie; • Verkoopfacturen genereren (enkelvoudig als periodiek); • Betalingsverkeer (incl. digitaal verwerken dagafschriften); • Budgetbewaking; • Investeringsbudgetten/-kredieten; • Rapportagemogelijkheden; • Koppelingen met overige pakketten.
E39.	<p>De hierboven genoemde modules/functionaliteiten zijn onderdeel van één geïntegreerd systeem. De gebruiker hoeft niet tussen verschillende applicatie-interfaces heen en weer te switchen. Transacties tussen de verschillende modules zijn als geautomatiseerde functies binnen de applicatie beschikbaar en zonder tussenkomst van handmatige import-/export handelingen van de eindgebruiker door te voeren.</p>
E40.	<p>Opdrachtgever kan eenzijdig besluiten een aantal afgenomen modules na 01-01-2023 in gebruik te nemen. Inschrijver gaat hiermee akkoord zonder in dergelijke situatie meerkosten ten aanzien van de implementatie te berekenen aan Opdrachtgever.</p>
E41.	<p>De eindgebruiker kan vanuit de verschillende geleidingen van de SaaS-applicatie gekoppelde digitale documenten rechtstreeks openen vanuit de applicatie-interface.</p>
E42.	<p>De SaaS-applicatie biedt de functionaliteiten om digitale documenten op te slaan binnen de SaaS-applicatie en deze in ieder geval te koppelen aan boekingen en stamgegevens.</p>
E43.	<p>De SaaS-applicatie verwerkt het proces van innen en invorderen van Publiek- en Privaatrechtelijke vorderingen digitaal conform Awb, IW 1990 en Rv (King standaard).</p>
E44.	<p>De SaaS-applicatie voldoet aan de mogelijkheid voor het automatisch genereren van het aangifteformat van het CBS – IV3/I4all.</p>
E45.	<p>De SaaS-applicatie ondersteunt in het algemeen de verwerking van importbestanden met standaard uitwisselformaten zoals bijvoorbeeld .txt en.csv of .xls(x)). De mogelijkheid tot importeren van gegevens wordt binnen alle hierboven en hierna nader beschreven modules ondersteunt.</p>
Archivering	
E46.	<p>De SaaS-applicatie voldoet aan de geldende Archiefwet en daaruit vloeiende regelingen en het informatiesysteem is opgebouwd volgens de principes van <i>archiving by design</i>, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De datum voor het vernietigen van informatie moet automatisch berekend kunnen worden; - Van informatieobjecten die voor vernietiging of overbrenging zijn aangemerkt dient op basis van het vernietigings- of overbrengingsjaar een overzicht te worden gecreëerd.
E47.	<p>De in de SaaS-applicatie opgeslagen data blijft toegankelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst, e.e.a. conform dit Programma van Eisen en wensen, behoudens conform protocol vernietigde data.</p>

E48.	Van de vernietiging dient een verklaring te kunnen worden opgeleverd. Hierin wordt minimaal vermeld welke informatie is vernietigd, op welke wijze de vernietiging plaats heeft gevonden, de omvang van de data (tb, mb etc.) en de bevestiging dat de vernietiging volledig is uitgevoerd.
E49.	Het moet mogelijk zijn een export te maken van informatieobjecten en gekoppelde bestanden op basis van opgegeven zoekcriteria, ten behoeve van bijvoorbeeld overbrenging naar een E-depot of een andere applicatie.

4. Privacy, beveiliging en bedrijfszekerheid

Inrichting programmatuur

Algemeen

E50.	Er moeten nieuwe organisatie(s)(onderdelen) kunnen worden toegevoegd en weggenomen aan de SaaS-applicatie.
E51.	Bij het aanmelden moet een bewuste keuze worden gemaakt voor de administratie die beschikbaar is en/of gebruikt gaat worden.
E52.	Het is standaard mogelijk met vreemde valuta te werken.
E53.	De Programmatuur voert een automatische controle uit of een boeking (debet en credit) in evenwicht is.
E54.	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om invoervelden die niet gebruikt worden, niet zichtbaar te laten zijn op het scherm.
E55.	Opdrachtgever kan zelf bepalen welke van de invoervelden verplicht in te vullen zijn en welke niet.
E56.	Bij het aanmelden vindt een controle plaats op de autorisatie. Een medewerker die niet bevoegd is voor een administratie kan dit onderdeel niet benaderen.
E57.	Tijdens de invoercontrole kan een blokkering worden gezet op combinaties van tenminste 3 drie) dimensies (bijvoorbeeld kostenplaatsen, kostensoorten en objecten).
E58.	Het is standaard mogelijk om voor de data-entry een blokkering te laten plaatsvinden op combinaties van gegevens (bijvoorbeeld boekingscombinaties die niet mogelijk zijn).
E59.	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om enkel data in te laten zien die gekoppeld is aan zijn/haar kostenplaats(en) en/of kostensoorten o.b.v. de inlogautorisatie van de gebruiker. Overige data wordt dan afgeschermd.
E60.	Binnen de Programmatuur kan vanuit het hoogste geaggregeerde niveau afgedaald worden naar het laagste boekingsniveau en kan ook de onderliggende documenten worden benaderd.
E61.	Er kan automatisch een beginbalans gegenereerd worden bij het openen van een nieuw boekingsjaar.
E62.	Een boekingsjaar of periode kan voorlopig af worden gesloten voor de opening van de beginbalans van het volgende jaar, waarbij de eindsaldo's voorlopig overgenomen worden.
E63.	Het is mogelijk boekingsjaren definitief af te sluiten, waarbij de eindsaldi definitief worden overgenomen en waardoor er geen mutaties meer kunnen worden uitgevoerd in het afgesloten dienstjaar.
E64.	Een boekingsjaar mag alleen maar definitief afgesloten worden als de balans en de verlies- en winstrekening in evenwicht zijn en er geen voorgenomen openstaande boekingen meer zijn.
E65.	Het is mogelijk om meerdere boekingsjaren actief te hebben waarin gemuteerd kan worden.
E66.	Budgetten worden gekoppeld aan budgetbeheerders/concernbudgethouders. Onder concernbudgethouders wordt verstaan een budgethouder die voor één of meer kostensoorten verantwoordelijk is. Bijvoorbeeld verzekeringen en energie.
E67.	Het is standaard mogelijk om gebruikersinterfaces/-menu's samen te stellen afhankelijk van de rol en autorisatie van een eindgebruiker.
E68.	Het is standaard mogelijk om gebruikers te autoriseren (zoveel mogelijk via standaard functieprofielen en rollen) en deze gebruikers rechten toe te kennen.
E69.	Het financieel systeem signaleert indien meerdere gebruikers op hetzelfde moment dezelfde actie binnen eenzelfde record in het financieel systeem willen uitvoeren. Acties/mutaties worden

	geblokkeerd met vermelding naar de gebruikers, met daarin in ieder geval de vermelding van de persoon die eveneens eenzelfde actie/mutatie wil uitvoeren.
E70.	Het moet binnen de SaaS-applicatie mogelijk zijn om een administratie per boekjaar op te schonen en vernietigen, waarbij opschoning plaats kan vinden per afzonderlijke module.

Afwezigheid

E71.	Bij (geplande) afwezigheid van de budgethouder of prestatieverklaarder kan een plaatsvervanger worden aangewezen die gedurende een ingegeven periode de taken van de budgethouder of prestatieverklaarder waarneemt. De plaatsvervanger krijgt gedurende deze periode daarbij tijdelijk de rechten van de budgethouder.
E72.	De Programmatuur legt de afwezigheidsperiode van de budgethouder vast indien een vervanger is aangewezen, zodat deze gegevens binnen de applicatie opgevraagd kunnen worden.

Wensen

W2.	De SaaS-applicatie koppelt de aan- en afwezigheid van de budgethouder en/of diens vervanger aan de aanwezigheid-assistent in Azure	Zwaarte 5
-----	--	-----------

5. Functionaliteiten

Activa

Algemeen

E73.	De Programmatuur beschikt over een vaste activamodule/sub-administratie activa.
E74.	Binnen de module is het mogelijk zowel de planning (prognose van de uitgaven) (vijf (5)) jaren in perspectief als de realisatie (rekening) van de activa te volgen en te berekenen.
E75.	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om mutaties per investeringskrediet te volgen.
E76.	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om per investeringskredietmutatie het autorisatiedocument of wijziging te koppelen of toe te voegen aan het investeringskrediet.
E77.	Er is een automatische koppeling met het grootboek (inclusief balans).
E78.	De Programmatuur ondersteunt het doorvoeren van correctiemutaties per balanscategorie en soort activa.
E79.	Er is een koppeling van een activumkaart aan een investeringskredietnummer met rechtstreekse doorboeking van mutaties. Zowel het investeringskrediet als de activa hebben een uniek vastgelegde koppeling.
E80.	Extra gegevens per activum (adres, toelichting, bijlagen (bijv. een foto), bijzonderheden et cetera) kunnen worden vastgelegd.
E81.	Er is een mogelijkheid geraamde kapitaallasten automatisch te betrekken bij de samenstelling van de (meerjaren)begroting, waaronder een lijst met investeringskredieten per programma met bijbehorende kapitaallasten per jaar (vijf (5) jaren in perspectief).
E82.	Periodieke boekingen van kapitaallasten naar het grootboek zijn mogelijk.
E83.	Extra afschrijvingen, desinvesteringen en bijdragen derden dienen apart zichtbaar te zijn.
E84.	De staat van activa moet automatisch gegenereerd kunnen worden op jaar- en meerjarige basis per balanscategorie conform het BBV

Afschrijving

E85.	De Programmatuur ondersteunt minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • afschrijven op basis van annuïteiten; • lineair afschrijven op basis van de boekwaarde; • lineair afschrijven op basis van de netto aanschafwaarde (verkrijgingsprijs= BBV); • afschrijving in één keer; • afschrijven met een restwaarde; • geen afschrijving (financiële activa, grond, erfpacht, strategische gronden). Tevens wordt het doen van extra afschrijven op activa ondersteunt.
E86.	De ingangsdatum van de afschrijving en de looptijd moet variabel ingegeven kunnen worden. Ook dient het mogelijk te zijn deze data na initiële invoer te kunnen wijzigen.

E87.	De startmaand/-jaar van de afschrijving kan afwijken van de maand/jaar van aanschaf/in gebruik name (moment van activering).
E88.	Gedurende de looptijd (na de eerste afschrijving) kan de afschrijvingsmethode en/of de looptijd voor activa worden gewijzigd, waarbij ook niet afschrijven mogelijk is.
E89.	Bij een afschrijving wordt rekening gehouden met een vooraf bepaalde restwaarde van het activum.
E90.	Automatisch berekende afschrijvingen kunnen handmatig worden aangepast.
E91.	Volledig afgeschreven activa moeten kunnen worden afgesloten en zowel apart en/of als onderdeel van de volledige activa zichtbaar gemaakt kunnen worden.
Rente	
E92.	Gedurende de looptijd (na de eerste afschrijving) kan het rentepercentage voor activa worden gewijzigd.
E93.	De omslagrente percentage kan per jaar worden gewijzigd in de Programmatuur. Dit is ook mogelijk voor toekomstige jaren.
E94.	Rente kan worden berekend over de boekwaarde per 1/1 en/of over de werkelijke mutaties per boekingsdatum/periode (annuïteitenbasis, lineair en rentepercentage 0).
E95.	Er kan worden gewerkt met een vast rentepercentage, afwijkende rentepercentages per activum en een renteomslagpercentage.
E96.	De programmatuur dient de rente automatisch te kunnen berekenen op basis van het ingestelde rentepercentage. De uitkomsten van de renteberekening dienen verwerkt te kunnen worden in een journaalpost of rechtstreeks in de Programmatuur.
E97.	De automatisch berekende rente kan handmatig aangepast worden. Deze rente kan eerst gecontroleerd worden voor het wordt geboekt.
E98.	Er is een vermelding van het activumnummer in de boekingsregel van de kapitaallasten.
E99.	Er wordt onderscheid gemaakt in lopende en gereedgekomen investeringen
E100.	Per activum is in een overzicht minimaal weer te geven: <ul style="list-style-type: none"> • Activumnummer met omschrijving; • Aanschafprijs (historisch); • Afschrijving dit jaar; • Afschrijving tot en met huidige datum; • Aflossing; • Beginboekwaarde dit jaar; • Eindboekwaarde dit jaar; • Vermeerderingen; • Verminderingen (bijdragen van derden); • Rente; • Desinvesteringen; • Extra afschrijving; • Totaal kapitaallasten; • Jaarafsluiting investeringskrediet; • Doorbelastingsrekening kapitaallasten.
Betalingsverkeer	
Algemeen	
E101.	Verwerkingsverslagen dienen per batch en per totaal aantal debet- en creditmutaties aan te maken te zijn.
E102.	Foutieve batchbetalingen dienen terug te draaien te zijn.
E103.	De Programmatuur dient te beschikken over ondersteuning voor internationaal bankverkeer en kan werken met SWIFT-, BAN- en BIC-codes.

E104.	De Programmatuur dient elektronische betaalopdrachten, ontvangsten en bankafschriften geautomatiseerd te kunnen verwerken door middel van standaardinterfaces met e-banking applicaties (minimaal BNG en de Rabobank).
E105.	De Programmatuur ondersteunt automatische incasso.
E106.	De Programmatuur heeft de functionaliteiten om automatische incassobestanden aan te maken die voldoen aan de standaards die door banken worden geëist.
E107.	Betalingsadviezen/-batches dienen gegenereerd te kunnen worden op basis van de vervaldag van te betalen facturen.
E108.	Bij betaaladviezen en automatische incasso-opdrachten dient rekening te worden gehouden met de status van een inkoop-/verkoopfactuur (bijvoorbeeld de status 'goedgekeurd').
E109.	Deelbetalingen dienen verwerkt te kunnen worden.
E110.	Betaaladviezen dienen integraal teruggezet of verwijderd te kunnen worden.
E111.	Betaaladviezen kunnen worden gecontroleerd op basis van vooraf ingegeven parameters, zoals een bedrag of door middel van een steekproef waarbij een minimaal aantal trekkingen plaats vindt. De uitkomst van de trekking wordt vastgelegd in een loggingsbestand.
E112.	Betaaladviezen dienen op factuurniveau gewijzigd te kunnen worden.
E113.	Gestorneerde betalingen en incasso-opdrachten dienen nogmaals meegenomen te worden in een nieuwe automatische incassorun of betaaladvies/-batch.
E114.	Creditnota's dienen te verrekenen te zijn met de bijbehorende openstaande facturen bij het genereren van een betaaladvies.
E115.	Binnen het betaaladvies dienen facturen geblokkeerd te kunnen worden voor betaling.
E116.	Niet-standaardbetalingen (bijvoorbeeld incidentele deelbetalingen) van facturen dienen uitgevoerd te kunnen worden.
	Het zoeken van facturen moet op eenvoudige wijze plaatsvinden, waarbij met een knop 'vorige' of 'volgende' door de facturen kan worden gescrold.

Crediteuren

Algemeen

E117.	De Programmatuur dient meerdere crediteurentypen aan te kunnen maken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om meerdere soorten crediteurentypen aan de Programmatuur toe te voegen, anders dan de standaard aanwezige crediteurentypen.
E118.	De Programmatuur dient verplichtingen/inkopen te kunnen registreren. Dit geldt zowel voor positieve als voor negatieve bedragen.
E119.	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om met de standaard btw-percentages te werken (0, 9, 21 et cetera) en samengestelde btw-percentages.

Btw

E120.	Een factuur kan worden geregistreerd in een facturenregister met financiële boekingen met en zonder btw.
E121.	De Programmatuur heeft mogelijkheden om de btw te berekenen op basis van vooraf ingestelde regels.
E122.	De Programmatuur ondersteunt de verwerking van de btw bij intracommunautaire leveringen.
E123.	De Programmatuur ondersteunt de verwerking van btw-verlegd.

Gegevens

E124.	Voor crediteuren dient gebruik te kunnen worden gemaakt van standaard tegenrekeningen.
E125.	Externe factuurnummers dienen vastgelegd te kunnen worden.

Controle en beveiliging

E126.	Het externe factuurnummer dient automatisch geblokkeerd te worden als sprake is van dubbele invoer per crediteur.
E127.	Crediteuren met nog openstaande saldi kunnen niet verwijderd worden. De wettelijke bewaartermijn bij het verwijderen van crediteuren moet sowieso in acht worden genomen.

Routing	
E128.	De Programmatuur dient facturen vast te kunnen leggen in een routing en de gebruiker moet de routing kunnen aanpassen.
E129.	De Programmatuur biedt bij het registreren van de factuur de mogelijkheid om aan de hand van de kostendrager en/of kostensoort de routing te kunnen bepalen.
E130.	De SaaS-oplossing biedt de mogelijkheid te werken met verschillende rollen binnen de routing, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Besteller; - Akkoord verklaarder bestelling; - Prestatie akkoord verklaarder; - Budgethouder; - Eindcontrole Financiën; - Enz
E131.	Tijdens het routing-proces dient de boekingsomschrijving aangepast te kunnen worden.
E132.	Bij een factuur dient vastgelegd te worden wie de betreffende factuur heeft ingebracht.
E133.	In de Programmatuur dient vastgelegd te kunnen worden welke gebruiker een (credit)factuur moet goedkeuren en binnen welke termijn deze goedkeuring plaats moet vinden. Deze termijn wordt automatisch berekend door een vast ingegeven periode.
E134.	(Verzamel)facturen dienen gelijktijdig naar meerdere budgethouders verstuurd te kunnen worden.
E135.	De factuurrouting kan door de budgethouder bij incidentele facturen aangepast worden, bijvoorbeeld voor een extra verificatie van de factuur door een medewerker die niet in de standaard routing zit.
E136.	De betalingswijze van een factuur dient vastgelegd te kunnen worden.
E137.	Crediteuren kunnen volledig en deels worden geblokkeerd voor betalingen en transacties kunnen worden gelimiteerd.
E138.	De fase in het verwerkingsproces van facturen dient apart vast te kunnen worden gelegd in het crediteurensaldo.
Betaaladviezen en workflow	
E139.	Betaaladviezen worden enkel doorgezet aan de gebruiker die conform de mandaatregeling van Opdrachtgever akkoord mag geven voor het bedrag van het betreffende betaaladvies. Dit houdt in dat per gebruiker ingesteld kan worden voor welk bedrag hij/zij akkoord kan geven op welke kostenplaats(en).
E140.	Indien een nieuw document aan de workflow wordt toegevoegd, dan wordt hiervan een automatische signalering uitgedaan naar de goedkeuringsverantwoordelijke(n) via de Programmatuur.
E141.	Bij betaaladviezen dient rekening te worden gehouden met de status van een factuur (bijvoorbeeld de status 'goedgekeurd').
E142.	Betalingsadviezen kunnen worden gegenereerd op basis van de vervaldag voor te betalen facturen.
E143.	Betaaladviezen dienen integraal teruggezet worden of worden verwijderd.
E144.	Betaaladviezen dienen op factuurniveau gewijzigd te kunnen worden.
E145.	In de workflow dienen opmerkingen ingevoerd te kunnen worden voor het afkeuren of vasthouden van de factuur (bijvoorbeeld "foute routing"). Indien een factuur wordt afgekeurd of vastgehouden, is dit een verplicht in te vullen veld.
E146.	Creditnota's dienen zowel wel als niet verrekenend te kunnen worden met bijbehorende openstaande facturen bij het genereren van een betaaladvies.
E147.	Vanuit de Programmatuur worden hash-totalen meegegeven voor importbestand van de bank.
Factuur en betaling	
E148.	Het dient mogelijk te zijn om te zien of een factuur betaald is en zo ja, wanneer en op welke wijze.
E149.	Het dient mogelijk te zijn voor crediteuren verschillende betalingscondities vast te leggen.
E150.	Het dient mogelijk te zijn een vooruitbetaling later te verrekenen met een ontvangen factuur.

E151.	Het dient mogelijk te zijn een gescande factuur te koppelen aan een crediteur.
E152.	Het dient mogelijk te zijn achteraf de factuur- en vervaldatum aan te passen.
E153.	Het dient mogelijk te zijn dat wordt door gezoomd naar een onderliggende gescande factuur ten tijde van de matching.
E154.	Het dient mogelijk te zijn dat facturen worden geblokkeerd voor betaling.
E155.	Het dient mogelijk te zijn deelbetalingen/automatische termijnbetalingen van facturen uit te voeren.
E156.	Het dient mogelijk te zijn dat bij het invoeren van een factuur- en/of crediteurnummer de NAW-gegevens worden getoond.
E157.	Vanuit het pakket zijn overzichten te genereren die een opgave geven per verantwoordelijke van zijn/haar openstaande handelingen.
E158.	Het is mogelijk een rappellijst per budget- verantwoordelijke aan te maken.
E159.	Het is mogelijk om een factuur op twee (2) verschillende rekeningen te betalen, waarbij de verhouding instelbaar is. Bijvoorbeeld 60% op een reguliere bankrekening en 40% op een G-rekening.

Wensen

W3.	Per crediteur kan afgelezen worden voor hoeveel geld verplichtingen zijn aangegaan.	Zwaarte 1
-----	---	-----------

Debiteuren

Algemeen

E160.	De Programmatuur dient meerdere debiteurentypen aan te kunnen maken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om meerdere soorten debiteurentypen aan de Programmatuur toe te voegen, anders dan de standaard aanwezige debiteurentypen.
E161.	De Programmatuur dient zowel – in ieder geval - privaat- als publiekrechtelijke vorderingen aan te kunnen maken, met per vorderingstype instelbare voorwaarden.

Bankafschriften

E162.	Elektronisch ontvangen bankafschriften dienen naast automatisch, ook handmatig afgeletterd te kunnen worden.
E163.	De Programmatuur moet de dagafschriften kunnen inlezen en reconciliëren.

Gegevens

E164.	Meerdere debiteuren per externe organisatie (of organisatieonderdeel) dienen gedefinieerd te kunnen worden, met per debiteur de mogelijkheid een afwijkend factuuradres vast te kunnen leggen.
E165.	Er dient gebruik te kunnen worden gemaakt van standaard tegenrekeningen.
E166.	De Programmatuur registreert verschillende soorten vorderingen (zoals in de BBV aangegeven).

Btw

E167.	Per geleverde/te leveren product, dienst of werk dienen één of meerdere btw-percentages gehanteerd te kunnen worden.
-------	--

Factuur en betaling

E168.	Het aantal betaaldagen dient gedefinieerd te kunnen worden.
E169.	De Programmatuur dient periodieke vorderingen vast te kunnen leggen.
E170.	De Programmatuur verzendt de facturen op basis van de periodieke vorderingen.
E171.	De Programmatuur kan een overzicht genereren van de periodieke vorderingen en de reeds verzonden facturen.
E172.	Deelbetalingen dienen verwerkt te kunnen worden.
E173.	Het is mogelijk om de vervaldatum van een openstaande post aan te passen.
E174.	Het is mogelijk een betaalschema aan een factuur te kunnen koppelen. Bijvoorbeeld maandelijkse betaling van de jaarhuur.
E175.	De Programmatuur biedt mogelijkheden om verkoopfacturen af te drukken in PDF/A en/of XML-formaat om deze vervolgens digitaal te verzenden.

E176.	Het is mogelijk bij een factuur een bijlage toe te voegen in PDF, Excel of Word formaat met maximaal 3 (drie) klikken. Het doorklikken naar onderliggende mappen geldt als 1 (één) klik.
Invordering	
E177.	De Programmatuur kan automatisch de volgende documenten genereren: <ul style="list-style-type: none"> • herinneringen (privaat- en publiekrechtelijk) • aanmaningen (publiekrechtelijk) • dwangbevelen (publiekrechtelijk) • hernieuwd bevel tot betaling (publiekrechtelijk) • betalingsregelingen • niet nakomen betalingsregelingen • facturen
E178.	Het moet mogelijk zijn om privaatrechtelijke verkoopfacturen via email te kunnen versturen vanuit de Programmatuur.
E179.	Het moet mogelijk zijn het onderwerp van de mail in te stellen. Bijvoorbeeld tenminste “Factuur gemeente Etten-Leur”.
E180.	Het moet mogelijk zijn om publiekrechtelijke verkoopfacturen via de Berichtenbox in Mijn Overheid te kunnen versturen vanuit de Programmatuur.
E181.	Opdrachtgever kan zelf de lay-out en tekst van de documenten genoemd in E177 aanpassen.
E182.	Meerdere aanmaningsniveaus (naar inhoud, termijn en soort) dienen ondersteunt te kunnen worden.
E183.	De Programmatuur kan een overzicht genereren waarin tenminste wordt vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Het debiteurennummer en -naam; - Het factuurnummer; - Het opgeboekte bedrag - Het betaalde bedrag; - Het openstaande bedrag; - Vervaldatum; - Aantekeningen.
E184.	Het systeem dient exportbestanden te kunnen genereren voor gerechtsdeurwaarders en/of belastingdeurwaarders.
E185.	Kosten voortvloeiende uit de kostenwet dienen automatisch gejournaliseerd bij het genereren van een nieuwe aanmaning en een dwangbevel.
E186.	De Programmatuur dient bestanden (uploadsheet) met debiteur- en nota-regels te kunnen importeren (e.e.a. conform E45). Vervolgens kan automatisch in één (1) handeling alle facturen worden gegenereerd.
E187.	Standaard dient bij een debiteur bijlagen automatisch toegevoegd te kunnen worden, bijvoorbeeld de verzonden facturen, herinneringen en aanmaningen
E188.	Binnen de Programmatuur is het mogelijk aantekeningen te maken die betrekking hebben op de invordering op factuurniveau.
Crediteuren en debiteuren	
Algemeen	
E189.	De Programmatuur moet beschikken over een relatiebestand debiteuren en crediteuren. Dit mogen separate bestanden zijn.
E190.	Binnen het relatiebestand/de relatiebestanden dient gezocht te kunnen worden op alle ingevoerde gegevens (zoals bijvoorbeeld debiteurnummer, debiteurennaam, factuurnummer, bedrag, omschrijving etc, Email adres.).
E191.	De Programmatuur bevat de functionaliteiten om debiteuren- en crediteurensaldi historisch vast te houden zodat op elk willekeurig tijdstip het aan te sluiten is met het grootboek van een bepaalde periode terug in de tijd.

E192.	De Programmatuur dient het debiteuren- en crediteurensaldo op elk willekeurig tijdstip aan te laten sluiten op het balanssaldo.	
E193.	Per factuur is digitaal vast te leggen: <ul style="list-style-type: none">• een relatie• een factuur• autorisatie factuur en routing• betaaldatum, factuurnummer, bedrag en betaallijst• betaalbatch• een ongelimiteerd aantal bijlagen (minimaal de extensies .jpeg, .png, .txt, .pdf, .xls(x) en .doc(x)).	
E194.	De bijlagen bedoeld in E187 kunnen ook na het goedkeuren/betalen van de factuur worden toegevoegd.	
E195.	Voor het aanbrengen van wijzigingen in de stamgegevens van crediteuren en debiteuren is het mogelijk om een goedkeuring door twee (2) verschillende gebruikers in te stellen voor individuele velden. De goedkeuring is achteraf zichtbaar in het loggingsbestand.	
E196.	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om debiteuren en crediteuren te ontdebellen.	
Wensen		
W4.	Het pakket biedt mogelijkheden om binnen één relatie zowel een debiteur als een crediteur op te nemen.	Zwaarte 5
W5.	Bij een factuur is het mogelijk een kostencategorie mee te geven via een keuzemenu bij de codering die een specifieke taak kan weergeven, zoals de werkkostenregeling.	Zwaarte 3
Verplichtingen		
Algemeen		
E197.	De Programmatuur beschikt over een verplichtingenadministratie.	
E198.	Er dient inzicht gegeven te kunnen worden in de matching tussen verplichtingen en de bijbehorende factuur.	
E199.	Per crediteur dient afgelezen te worden welke verplichtingen nog open staan.	
E200.	Verplichtingen dienen overgeheveld te kunnen worden naar een volgend boekjaar.	
E201.	Bij de overgehevelde verplichting naar het nieuwe boekjaar, zijn in het grootboek de oorspronkelijke boekingsregels en informatie zichtbaar.	
E202.	Per budgethouder kan afgelezen worden voor hoeveel geld verplichtingen zijn aangegaan.	
E203.	Een verplichting dient meerjarig vastgelegd te kunnen worden.	
E204.	Op een reeds afgemelde verplichting kan niet meer worden geboekt.	
E205.	In de Programmatuur is zichtbaar wie de verplichting heeft aangemaakt.	
Vastlegging en wijzigingen		
E206.	Verplichtingen dienen handmatig af te boeken te zijn.	
E207.	Verplichtingen zijn tussentijds te wijzigen.	
E208.	Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen verplichtingen die wel en niet automatisch overgezet kunnen worden naar een volgend boekjaar.	
Wensen		
W6.	De Programmatuur signaleert een budgetoverschrijding wanneer een verplichting wordt vastgelegd die niet binnen het budget past. Een zachte budgetbewaking (alleen signaal functie) is voldoende.	Zwaarte 4
Kas		
Algemeen		
E209.	De Programmatuur dient kasadministraties te kunnen verwerken.	
E210.	Ontvangsten en uitgaven dienen in kas afgeboekt te kunnen worden van een openstaande debiteuren- en crediteurenpost.	

E211.	Op elk moment dient een controleverslag te kunnen worden vervaardigd met kasmutaties tot en met de huidige periode.
-------	---

Grootboek, journaalposten en boekingen

Algemeen

E212.	Tussen- en balansrekeningen dienen automatisch af te kunnen letteren.
E213.	Foutieve afletteringen dienen teruggedraaid te kunnen worden.
E214.	De Programmatuur dient bestanden (uploadsheet) met boekingsregels te kunnen importeren (e.e.a. conform eis E46).
E215.	Periodieke memoriaalposten dienen vastgelegd te kunnen worden.
E216.	Achter memoriaalboekingen dient digitaal extra informatie opgenomen te kunnen worden (net als bij crediteuren/debiteuren de factuur erachter gehangen kan worden).
E217.	Per dagboek kan worden aangegeven of de nummering automatisch dan wel handmatig plaatsvindt.
E218.	Op kostendragerniveau is een kladblok beschikbaar waar minimaal 500 karakters kunnen worden vastgelegd. Het kladblok is jaargebonden en kan worden opgevraagd in rapportages.
E219.	Functiescheiding bij het vastleggen en het goedkeuren van (periodieke)memoriaalboekingen moet mogelijk zijn.
E220.	Het grootboek (de kostendragers en de kostensoorten) dient minimaal de volgende vaste kenmerken te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • programma • taakveld en categorie BBV • begin en einddatum • soort grootboekrekening • balanspost BBV • budgethouder • code blokkering • code btw • WKR

Opzet

E221.	De lengte van de kostendrager dient minimaal tien (10) posities te zijn. Minder posities moet mogelijk zijn, zonder gebruik van voorloop nullen.
E222.	De lengte van de kostensoort dient minimaal tien (10) posities te zijn. Minder posities moet mogelijk zijn, zonder gebruik van voorloop nullen.
E223.	Meerdere boekingsperioden binnen het grootboek dienen gedefinieerd te kunnen worden. Tenminste maand, kwartaal en jaar moeten kunnen worden gedefinieerd.
E224.	Balans- en grootboekrekeningen dienen geblokkeerd te kunnen worden (dit moet afzonderlijk mogelijk zijn voor boekingen en ramingswijzigingen).
E225.	Vaste boekingsregels en -combinaties dienen vastgelegd te kunnen worden.
E226.	Middels een beveiligingsmaatregel dient voorkomen te worden dat uit grootboeken met een saldo of met mutaties of met een verband/koppeling met andere actieve, stamgegevens kunnen worden verwijderd.

Journaalposten en boekingen

E227.	Balansrekeningen dienen geblokkeerd te kunnen worden voor handmatige boekingen.
E228.	Aan journaalposten dient een status (bijvoorbeeld aangemaakt, concept, definitief etc.) toegekend te kunnen worden.
E229.	De herkomst van automatische en handmatige boekingen dient vastgelegd te kunnen worden.
E230.	De presentatie van de boekingshistorie van het grootboek dient vrij op het scherm in te stellen te zijn en te sorteren naar transactie, periode of herkomst.
E231.	Het is mogelijk geautomatiseerde IV3 rapportages te genereren.
E232.	Het is mogelijk om boekingscombinaties (kostendrager en kostensoort) uit te kunnen sluiten.

E233.	Het is mogelijk aan grootboekrekeningen een einddatum mee te geven (en daarmee te blokkeren).	
E234.	Het is mogelijk een mutatieverslag van wijzigingen in de stamgegevens van de grootboeknummers op persoon en datum te genereren.	
Transitorische posten		
E235.	De Programmatuur moet de mogelijkheid ondersteunen transitorische posten vast te leggen (nog te betalen, nog te ontvangen, vooruitbetaalde en vooruit ontvangen bedragen)	
Rechten		
E236.	De Programmatuur moet de mogelijkheid bieden rechten vast te leggen. Onder rechten wordt onder andere verstaan: <ul style="list-style-type: none"> - Periodieke ontvangsten zoals retributies, huren, enz.; - Subsidie-ontvangsten; - Algemene uitkering Gemeentefonds. 	
E237.	De Programmatuur biedt de mogelijkheid af te kunnen boeken op rechten.	
Wensen		
W7.	Het is mogelijk aan grootboekrekeningen een signalering te koppelen, als er bijvoorbeeld langer dan een zelf te definiëren termijn niet meer gemuteerd wordt.	Zwaarte 1
W8.	De Programmatuur kan vaste boekingsregels aanmaken (periodedagboeken).	Zwaarte 4
W9.	Het is mogelijk om stamgegevens van de grootboeknummers boekjaarafhankelijk aan te passen.	Zwaarte 4
W10.	Het is mogelijk de financiële administratie onder te verdelen naar minimaal vier (4) aggregatie niveaus.	Zwaarte 4
W11.	Het is mogelijk om een verkoopfactuur te koppelen aan een recht	Zwaarte 5
Btw en BTW-compensatiefonds		
Algemeen		
E238.	De Programmatuur dient de btw-administratie volgens wetgeving te voeren.	
E239.	De Programmatuur dient te beschikken over een basistabel btw waarin combinaties worden vastgelegd op alle dimensies voor de afwikkeling van de btw.	
E240.	De Programmatuur dient te beschikken over de functionaliteit om te kunnen omgaan met gemengde/samengestelde percentages btw.	
E241.	Per kostendrager dienen verschillende btw-percentages gehanteerd te kunnen worden.	
E242.	De btw-aangifte en opgave BCF dient geautomatiseerd via de Programmatuur gegenereerd te kunnen worden.	
E243.	De Programmatuur dient btw real-time te verwerken.	
E244.	De Programmatuur dient de btw te verwerken zodat op kostendragerniveau direct bij het boeken van de factuur wordt vastgelegd welk deel van de btw verrekenbaar, compensabel en/of kostenverhogend is.	
E245.	De btw-verwerking dient op factuurregelniveau rechtstreeks uit de database te raadplegen zijn. Dit dient zowel op het scherm als via een rapportage mogelijk te zijn, waarbij wordt aangegeven (indien van toepassing) welk deel van de inkoop btw is verrekend, gecompenseerd en/of kostenverhogend is verantwoord.	
E246.	Het is bij verandering in de btw-percentages mogelijk een ingangsdatum voor de btw in te geven.	
E247.	De SaaS-oplossing moet de btw-verlegd (intracommunautaire leveringen) in de juiste rubriek voor de aangifte btw te kunnen verwerken.	
Wensen		
W12.	Het moet raadpleegbaar zijn in welke btw-aangifte de btw/BCF is verwerkt	Zwaarte 5
W13.	Het moet mogelijk zijn de rondrekening btw - BCF geautomatiseerd via het financiële systeem te kunnen doen.	Zwaarte 5
W14.	Het is mogelijk om een suppletieaangifte btw via het pakket te doen.	Zwaarte 4

Budgetten

Algemeen

E248.	Budgetbeheersing dient gefaciliteerd te kunnen worden door middel van signalering bij budgetoverschrijding. Bijvoorbeeld bij het bereiken van 80% van het budget.
E249.	Budgetten dienen aan een budgethouder gekoppeld te kunnen worden in een vrije combinatie van kostendrager en/of kostensoort.
E250.	Het is mogelijk de vrije budgetruimte te raadplegen per kostendrager en/of kostensoort
E251.	Het is mogelijk de vrije budgetruimte te raadplegen per budgethouder
E252.	Het is mogelijk de vrije budgetruimte te raadplegen per investeringskrediet
E253.	Het is mogelijk om de omvang van de verplichtingen af te lezen die zijn aangegaan op een budgetpost

Wensen

W15.	Het is mogelijk te werken met rechten en reserveringen (reservering is de afzondering van een budget die kan leiden tot het aangaan van een verplichting).	Zwaarte 5
W16.	Het is mogelijk om tijdevenredige budgetten te koppelen aan de realisatie	Zwaarte 3
W17.	Het is mogelijk van budgetten de historie van wijzigingen in inhoud en van status (bijvoorbeeld klad, definitief, administratief, etc.) en de toelichting daarop vast te leggen.	Zwaarte 5

Kostentoerekening

Algemeen

E254.	De Programmatuur dient te beschikken voor de kostentoerekening over standaardkoppelingen met een grootboek.
E255.	Journalposten dienen gegenereerd te kunnen worden waarmee toegerekende kosten worden tegengeboekt in de volgende periode.

Reserves en voorzieningen (R&V)

Algemeen

E256.	De Programmatuur dient te beschikken over een module voor de verwerking van R&V.
E257.	Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden in het resultaat voor en na dotaties en onttrekkingen van de R&V.
E258.	Voor onttrekkingen aan de R&V dient onderscheid gemaakt te kunnen worden in aanwendungen en vrijval.
E259.	Mutaties dienen automatisch verwerkt te worden in het grootboek en worden doorgeleid naar de balans.
E260.	Er dient onderverdeling in soorten R&V gemaakt te kunnen worden, waarbij per reserve en voorziening een vergelijking mogelijk is tussen de begroting en de realisatie.
E261.	Er dienen meerjarenoverzichten R&V gegenereerd te kunnen worden (actueel boekjaar plus vijf (5) jaren).
E262.	Meerjarenoverzichten R&V dienen gegenereerd te kunnen worden met saldi per 01/01 van een boekjaar, waarbij onderscheid naar categorieën gemaakt kan worden (bijv. programma's en soort, zoals egalisatie, specifieke en overige).
E263.	Er dienen begroting- en/of rekeningoverzichten samengesteld te kunnen worden.
E264.	Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen actieve en afgesloten R&V.

Begroting en jaarrekening

Algemeen

E265.	De Programmatuur dient te beschikken over een module begroting/meerjarenbegroting en werkelijkheid/realisatie.
E266.	In de meerjarenbegroting dient te kunnen worden gewerkt met minimaal vijf (5) jaarschijven.

E267.	De begroting dient zowel zero-based te kunnen worden opgesteld als op basis van historische gegevens.	
E268.	Begrotingswijzigingen dienen per (sub)taakveld, grootboeknummer en kostensoort gemuteerd en in een overzicht gegenereerd te kunnen worden, waarbij het mogelijk is om documentatie per wijziging toe te voegen.	
E269.	Zowel bij de primitieve begroting als bij de begrotingswijziging wordt aangegeven of de raming incidenteel dan wel structureel is.	
E270.	De begroting dient voor het opstellen van de jaarrekening de vergelijking met het vorig boekjaar, primaire begrotingsbedragen, gewijzigde begrotingsbedragen en afwijking tussen begroting en werkelijkheid te kunnen weergeven.	
E271.	In de Programmatuur dient de jaarafsluiting en jaarovergang te zijn geregeld.	
E272.	Boekingsperioden dienen afzonderlijk te kunnen worden afgesloten.	
E273.	Er dienen balansstructuren te kunnen worden ingericht.	
E274.	Er dienen meerdere dienstjaren naast elkaar actief te kunnen zijn.	
Wensen		
W18.	Voor het invoeren van mutatieomschrijvingen bij begrotingswijzigingen dient het invoerveld uit minimaal 50 karakters te bestaan.	Zwaarte 4
W19.	Begrotingswijzigingen kunnen beschikken over een kladblok met tenminste 500 karakters	Zwaarte 5
W20.	Aan een begrotingswijziging kan een document worden toegevoegd (pdf, Excel, Word, PNG en CSV)	Zwaarte 4
W21.	Voor het invoeren van een Pro Memorie (PM) post dient een nul-bedrag ingevoerd te kunnen worden.	Zwaarte 1

6. Rapportages

Algemeen

Algemeen

E275.	Overzichten/rapportages dienen realtime 24/7 gegenereerd te kunnen worden.	
E276.	Rapportages dienen gebruiksvriendelijk samengesteld te kunnen worden op alle niveaus en alle gemuteerde velden (of dimensies), zowel van jaargebonden als niet-jaargebonden budgetten.	
E277.	Via rapportages binnen de Programmatuur dienen de bijbehorende broninformatie geraadpleegd te kunnen worden.	
E278.	Rapportagestructuren dienen door de Opdrachtgever zelf aangepast te kunnen worden, bijvoorbeeld indien de informatiebehoefte verandert of extra hiërarchieniveaus worden verlangd.	
E279.	Rapportages dienen opgesteld te kunnen worden die gebruik maken van vergelijkende cijfers, zoals huidig jaar/periode versus vorig jaar/periode, maar ook realisatie, verplichting op basis van organisatieonderdeel.	
E280.	De Programmatuur dient uitputtingsoverzichten te kunnen genereren (budget versus reël versus aangegane verplichtingen).	
E281.	De Programmatuur dient outputkeuze te hebben in scherm, PDF/A, en CSV, of XLS(X) of XML-format.	
E282.	De Programmatuur dient rapportages te kunnen schedulen.	
E283.	Naast de geëiste standaardrapportages (activa, debiteuren, crediteuren en IV3) kan de Programmatuur mutatieverslagen genereren.	
E284.	Naast de geëiste standaardrapportages (activa, debiteuren, crediteuren en IV3) kan de Programmatuur batchinvoerverslagen genereren.	
E285.	Naast de geëiste standaardrapportages (activa, debiteuren, crediteuren en IV3) kan de Programmatuur grootboekoverzichten genereren.	
E286.	Naast de geëiste standaardrapportages (activa, debiteuren, crediteuren en IV3) kan de Programmatuur boekingsoverzichten genereren.	

Wensen		
W22.	Geschedulde rapporten dienen automatisch via in ieder geval e-mail gedistribueerd te kunnen worden.	Zwaarte 3
W23.	Geschedulde rapporten dienen automatisch weggeschreven kunnen worden naar een share-point omgeving	Zwaarte 5
W24.	Er is een standaardset aan rapportages t.b.v. budgetbewaking door de budgethouder. Dit betreft stuur- en verantwoordingsinformatie.	Zwaarte 5
W25.	Rapportages kunnen alleen worden gemaakt en/of gewijzigd als de gebruiker hiertoe is geautoriseerd	Zwaarte 3
W26.	De Programmatuur dient uitputtingsoverzichten te kunnen genereren (budget versus rechten en reserveringen).	Zwaarte 5
Rapportages activa		
Algemeen		
E287.	Per activum dient in een overzicht minimaal weergegeven te kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> • aanschafprijs (historisch) • afschrijving(en) op jaarniveau • afschrijving(en) t/m huidige datum • aflossingen • beginboekwaarde en eindboekwaarde dit jaar • vermeerderingen • verminderingen • desinvesteringen • bijdragen derden • rente • startjaar afschrijving • afschrijvingstermijn 	
E288.	Er dient een overzicht gegenereerd te kunnen worden van lopende, afgesloten en vrijgevallen investeringen.	
Rapportages debiteuren		
Algemeen		
E289.	Debiteurenrapportages dienen vrij te definiëren te zijn, waarbij minimaal de volgende gegevens getoond kunnen worden per debiteur en/of per post: <ul style="list-style-type: none"> • afzonderlijke openstaande posten per debiteur • boekingsdatum • boekjaar • omschrijving boeking • factuurnummer • vervaldatum • mutaties per post • verstuurd aanmaningen/herinneringen • aantekenvelden 	
E290.	Een ouderdomsanalyse van debiteuren dient gegenereerd te kunnen worden met een vrij te kiezen (historische, huidige of toekomstige) referentiedatum. Een historisch overzicht is onafhankelijk van de mogelijke verwerking van betalingen en ontvangsten op een later moment.	
E291.	Via functionaliteiten per budgetbeheerder dient inzicht verkregen te worden en dient gerapporteerd te kunnen worden over het verloop van de invorderingen en de (ouderdom) van de openstaande vorderingen.	

Wensen		
W27.	Binnen de Programmatuur is het mogelijk een analyse openstaande posten debiteuren/crediteuren te schedulen.	Zwaarte 5
Rapportages crediteuren		
Algemeen		
E292.	Crediteurenrapportages dienen vrij gedefinieerd te kunnen worden, waarbij minimaal de volgende gegevens getoond kunnen worden per crediteur en/of per post: <ul style="list-style-type: none">• openstaande posten per crediteur• boekingsdatum• boekjaar• omschrijving boeking• openstaand bedrag• betaald bedrag• factuurnummer• mutaties per post per crediteur• niet afgehandelde facturen• uitnutting per verplichting	
E293.	Een ouderdomsanalyse van crediteuren dient gemaakt te kunnen worden met een vrij te kiezen (historische, huidige of toekomstige) referentiedatum. Een historisch overzicht is onafhankelijk van de mogelijke verwerking van betalingen en ontvangsten op een later moment.	
E294.	De Programmatuur dient overzichten vanuit de sub-administratie crediteuren te kunnen genereren, die aansluiten met het grootboeksaldo c.q. balanssaldo op elk willekeurig tijdstip.	
E295.	Voor creditnota's moet een afzonderlijke rapportage gemaakt kunnen worden.	
7. Gebruiksgemak		
Gebruiksvriendelijkheid		
Algemeen		
E296.	Binnen de verschillende onderdelen van de Programmatuur dienen op alle niveaus documenten toegevoegd, opgevraagd en uitgeprint te kunnen worden (bijv. eigen aantekeningen, opdrachtbrieven, aanmaningen, facturen).	
E297.	De teksten in de Programmatuur dienen makkelijk te begrijpen te zijn (taalniveau B1).	
E298.	Gebruikers dienen alleen de menu's en onderliggende gegevens te zien te kunnen krijgen waarvoor ze zijn geautoriseerd.	
E299.	Voor- en achteruitbladeren op het scherm dient mogelijk te zijn indien het aantal regels groter is dan op het scherm kan worden weergegeven.	
E300.	De Programmatuur dient een kopieerfunctie te ondersteunen (knippen, plakken, kopiëren), op een gelijke wijze als het gebruik binnen de Windows-omgeving. Zoals bijvoorbeeld de toetscombinaties Ctrl + C, Ctrl + X en Ctrl + V moeten gebruikt kunnen worden.	
E301.	Er dienen meerdere schermen/administraties gelijktijdig geopend te kunnen worden, bewerkt te kunnen worden en van schermen/administraties gewisseld kunnen worden.	
E302.	De schermopbouw dient eenduidig en herkenbaar te zijn.	
E303.	Er dient een digitale helpfunctie op te roepen te zijn per scherm.	
E304.	De Programmatuur dient zowel met de muis als met toetsenbordcombinaties te bedienen te zijn.	
E305.	De Programmatuur dient over een enkelvoudige sneltoets (bijvoorbeeld de "tab"-toets) te beschikken waarmee naar een volgend invoerveld kan worden gegaan.	
E306.	Voor alle onderdelen in de Programmatuur dienen eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toets combinaties te zijn.	

E307.	Er dienen aantekeningen (kladblokfunctie/toelichtingenveld met minimaal 500 tekens) binnen de verschillende sub-administraties te maken te zijn. Zowel numerieke als tekstwaarden kunnen in dit veld verwerkt worden.
E308.	De Programmatuur dient te blokkeren wanneer bij de invoer van gegevens van verplichte velden niet zijn ingevuld (waarschuwing bij evidente fouten).
E309.	De Programmatuur genereert een audit-file ten behoeve van de accountant en de Belastingdienst.

Zoeken en vinden

Algemeen

E310.	De gebruiker dient op meerdere manieren (denk hierbij aan getallen en (delen) van tekst) in meerdere velden te kunnen zoeken binnen de Programmatuur, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters.
-------	---

Wensen

W28.	De zoekbalk is zonder wildcard te gebruiken. Denk hierbij aan leestekens en getallen die gebruikt dienen te worden om in meerdere velden te kunnen zoeken binnen de Programmatuur, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters.	Zwaarte 5
W29.	Het kladblok/toelichtingenveld dient doorzoekbaar te zijn	Zwaarte 1

8. Specifieke thema's

Algemeen

Algemeen

E311.	De infrastructuur en organisatie van de Inschrijver voldoen aan de voorwaarden genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG). De software mag geen persoonsgegevens vergaren zonder doelbinding.
E312.	Alle aspecten van de nieuwe Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en het daaruit voortvloeiende actieve informatieveiligheid- en privacy-beleid van Opdrachtgever dienen te kunnen worden doorgevoerd.
E313.	Inschrijver dient, indien hiertoe een verzoek wordt gedaan, op eigen kosten jaarlijks een verklaring van getrouwheid (of vergelijkbaar) te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat zij als Contractant veilig omgaat met vertrouwelijke informatie.

Beveiliging

Algemeen

E314.	De Inschrijver dient gebruik te maken van een hardeningsproces zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen (Hardenen van systemen bestaat uit verschillende stappen om een gelaagde bescherming te bieden. Met behulp van antivirus, -spyware, -spam en -phishing software, regelmatig installeren van de laatste patches van de Inschrijver, het uitschakelen van onnodige software en diensten leidt tot een beter beveiligd systeem dat moeilijker door kwaadwillende is te misbruiken). Inschrijver levert bewijsmiddelen op m.b.t. genoemde tests.
E315.	Er dient geen gebruik gemaakt te worden van onbeveiligde of publieke internetverbindingen. Uitzondering hierop kan zijn een met de Opdrachtgever afgesproken beveiligde uitwijkverbinding over het publieke internet om calamiteiten op te vangen.
E316.	Gegevens die van en naar de Programmatuur getransporteerd te worden, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL-protocol op basis van TLS 1.2 of beter of gelijkwaardig.
E317.	Gegevens binnen de Programmatuur dienen versleuteld opgeslagen te worden waarbij minimaal gebruik wordt gemaakt van AES-256.
E318.	Bij het opslaan van wachtwoorden dienen hashing en salting te worden gebruikt.
E319.	Penetratietests dienen periodiek uitgevoerd te worden (minimaal één (1) maal per maand).

E320.	Vulnerability assessments (security scans) dienen periodiek uitgevoerd te worden (minimaal één (1) maal per maand).
E321.	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn, dienen onmiddellijk gemeld te worden aan en besproken met de Opdrachtgever.
E322.	Inschrijver dient indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang, alsmede alle getroffen maatregelen, worden aan de Opdrachtgever gerapporteerd.
Logging	
Algemeen	
E323.	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van een gegeven door een applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren.
E324.	<p>Onderdelen die minimaal in de logging opgenomen dienen te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ontvangen gegevens; • gestelde vraag; • datum/tijd van aanroep; • verstuurd antwoord; • naam en/of locatie van het leverende of afnemende bron of systeem; • een gebruikersnaam of -ID; • eventuele transformaties en/of verrijkingen; • eventueel opgetreden fouten; • (poging tot) ongeautoriseerde toegang; • (poging tot) wijziging van de beveiligingsinstellingen; • handelingen met speciale bevoegdheden, waarbij alle handelingen van 'superusers' worden gelogd; • het object waarop de handeling werd uitgevoerd. <p>In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden (zoals wachtwoorden, inbelnummers, etc.). In de logregel mogen ook geen persoonsgegevens worden opgenomen uit systemen van de Opdrachtgever zelf (dus wel gebruikersnamen of inlog accounts).</p>
E325.	De logging dient niet te worden verwijderd en zal beschikbaar blijven binnen de SaaS-oplossing.
E326.	De logging dient read-only te zijn. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan, uitgezonderd verwijdering o.b.v. de AVG. Het verwijderen van log-records dient derhalve onder voorwaarden mogelijk te zijn.
E327.	Er dient een totaaloverzicht beschikbaar te zijn van autorisaties van zowel Inschrijver als Opdrachtgever.
E328.	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de Programmatuur inregelbaar door Opdrachtgever.
E329.	Inschrijver dient medewerking te verlenen aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
E330.	De logging dient geen performanceverlies ten aanzien van de in deze aanbesteding gestelde eisen aan de Programmatuur te veroorzaken.
E331.	Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat deze minimaal wekelijks – liefst geautomatiseerd – de logging controleert op mogelijk verdachte zaken, zoals o.a. beschreven in eis E284.
E332.	Inschrijver beschikt over een monitoringsysteem om de beschikbaarheid en performance van de aangeboden diensten te monitoren, zodat de beheersorganisatie direct gealarmeerd wordt bij onder andere, maar niet uitputtend: uitval, performanceproblemen, (D)DOS-aanvallen, onverklaarbare toename in verkeer naar internet, verlopen van beveiligingscertificaten,

ongeautoriseerde wijzigingen aan configuratiebestanden, ongeautoriseerde wijzigingen aan systeembestanden etc.

9. (E-)facturering

Algemeen

- E333. De Programmatuur dient het ontvangen en verwerken van elektronische facturen (e-facturen) te ondersteunen, die voldoen aan de EU-richtlijn 2014/55/EU.
- E334. Opdrachtgever maakt gebruik van het PEPPOL-netwerk voor het ontvangen en versturen van e-facturen. De Programmatuur dient voor binnenkomende en te versturen e-facturen gekoppeld te zijn met PEPPOL.
- E335. De Programmatuur dient e-facturen te kunnen genereren en te versturen.
- E336. De Programmatuur biedt monitoring op ontvangst in en verwerking door de Programmatuur. Eventuele fouten of inconsistenties in de verwerking dienen middels notificatie kenbaar gemaakt te worden aan Opdrachtgever.
- E337. De Programmatuur dient te voldoen aan de door de overheid opgestelde lijst van open standaarden. Zie <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>.

10. Integratie en koppelingen

Standaarden

Algemeen

- E338. De Programmatuur dient voorzien te zijn van standaard services voor het uitwisselen van (financiële) gegevens tussen de financiële administratie met andere systemen van de Opdrachtgever. Om deze uitwisseling adequaat te faciliteren zal de Programmatuur moeten voldoen aan de volgende standaarden voor de koppeling:
- UBL (SI-UBL en/of UBL-OHNL)
 - XBRL
 - ISO 20022 of aantoonbaar gelijkwaardig

Koppelingen

Algemeen

- E339. Inschrijver dient Opdrachtgever te ontzorgen betreffende het realiseren en het beheer van koppelingen.
- E340. Koppelingen met andere applicaties moeten zo in te richten zijn dat deze alleen op de juiste administratie aansluiten. Van de gegevens is altijd te herleiden bij welke administratie ze horen (gegevensintegriteit).
- E341. De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een gegevensuitwisseling met de BRP omgeving (Basis Registratie Persoonsgegevens). Opdrachtgever maakt op dit moment gebruik van Key2Datadistributie van Centric. Voor alle systemen geldt een koppeling op basis van StUF-BG 3.10
- E342. De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een rechtstreekse koppeling met het Nederlands HandelsRegister van de Kamer van Koophandel op basis van de API van de KvK ten behoeve van bedrijfsgegevens: <https://www.kvk.nl/producten-bestellen/koppeling-handelsregister/kvk-api/>.
- E343. De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur waarin digitaal aangeboden facturen rechtstreeks worden aangeboden. De eventueel aangeboden pdf wordt embedded aangeboden aan de Programmatuur.
- E344. De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling met de digitale postkamer Kofax Agility op basis een door de Programmatuur meegeleverde webservice (REST API, StUF of SOAP) voor binnenkomende pdf-facturen of heeft een eigen facturen verwerkingsmodule voor pdf-facturen die binnengekomen zijn op meerdere mailadressen mogelijk. Indien wordt

	gekozen voor de laatste variant, is OCR (tekstherkenning) in de Programmatuur ten behoeve van (automatische) factuuraafhandeling verplicht.
E345.	De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling met PEPOL voor inkomende- en uitgaande e-facturen.
E346.	De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling met AAD op basis van SAML 2.0 Connect ten behoeve van SingleSignOn.
E347.	De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling met de Berichtenbox in Mijn Overheid.
E348.	Opdrachtgever dient niet opnieuw in te hoeven loggen indien een koppeling wordt geactiveerd. De applicaties, inclusief koppelingen, maken daartoe gebruik van Single Sign On (SSO) volgens dit Programma van eisen.
E349.	De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling met een datawarehouse op basis van export/import van standaard formaten (bijv. CSV- of xml-bestanden) of door het laten aanroepen van een API die bij de Programmatuur hoort.
E350.	Bij het leggen van koppelingen tussen de Programmatuur en andere applicaties (ongeacht de locatie binnen of buiten het gemeentelijk domein) wordt (indien aangegeven in de eisen) Enable-U ingezet. Deze gemeentelijke servicebus/DMZ Gateway biedt mogelijkheid tot monitoring van het verkeer.
	De regie van het implementeren ligt bij de Opdrachtgever. Ook indien de Programmatuur koppelt met een applicatie of voorziening die niet bij de Opdrachtgever in beheer is.

11. Implementatie

Algemeen

E351.	De Programmatuur moet op 01-12-2022 operationeel zijn. De Inschrijver gaat akkoord met deze datum.
E352.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het voeren van projectmanagement.
E353.	Er is alleen sprake van acceptatie van de Programmatuur bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel de Opdrachtgever als de Inschrijver.
E354.	De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de implementatie en inrichting van de Programmatuur. De projectmanager heeft tenminste drie soortgelijke trajecten volledig begeleid, beheerst de Nederlandse taal en toont dit alles aan in het, bij het implementatieplan, meegeleverde CV.
E355.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanleveren van een plan van aanpak. Het plan van aanpak bevat een implementatieplan, inclusief alle relevante mijlpalen en resultaten, wat er precies wanneer en van wie verwacht wordt (zowel van de leverancier als van de Opdrachtgever).
E356.	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaard wachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden.

12. Beheer

Functioneel beheer

Algemeen

E357.	Dagelijkse functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Programmatuur voor de overige gebruikers en op andere ICT-oplossingen. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van de Programmatuur tijdens dagelijkse functionele beheertaken.
E358.	Autorisaties dienen middels een beheerinterface gebruiksvriendelijk te kunnen worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de Programmatuur kan op één plek geconfigureerd worden.

E359.	Het is mogelijk om configuraties in rollen en rechten te stapelen, in groepen toe te kennen, te overerven, te kopiëren en te delegeren.
E360.	Voor het uitvoeren van het functioneel beheer van de Programmatuur is geen programmeerkennis nodig.
E361.	De functioneel beheerder dient: <ul style="list-style-type: none"> • zelf de logging en audittrail(rapportages) in te kunnen instellen. • snel en flexibel inspelen op wijzigingen in processen. Dit houdt in dat de functioneel beheerder workflows snel zelf aan kan passen.
E362.	Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties en stamtabellen kunnen inrichten en beheren met begin- en einddatum en gebruikmakend van logfiles. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuur- en stamgegevens en het beheren van helpteksten.
E363.	De functioneel beheerder dient uit systeemlogging rapporten te kunnen genereren.
E364.	In de Programmatuur moet de beschikbaarheid en het gebruik van de licenties inzichtelijk zijn. In de applicatie zit ofwel een signaalfunctie of er is een jaarlijkse systeemmeting op basis waarvan het verschil in gebruik/licenties wordt gezien.
E365.	De Programmatuur dient in goede scheiding tussen systeembeheer, functioneel- en technisch-applicatiebeheer en gebruikers te kunnen voorzien.
E366.	Data dient eenvoudig door de functioneel beheerder van de productie- naar de testomgeving gezet kunnen worden. Dit mag niet leiden tot meerkosten.

Technisch beheer

Algemeen

E367.	Beheer en onderhoud van de Programmatuur geschiedt in de Nederlandse taal.
E368.	De duurzaamheid van de Programmatuur is binnen de contractperiode gegarandeerd indien de Programmatuur niet langer ondersteund wordt door de Inschrijver (bijvoorbeeld wanneer de mogelijkheid bestaat om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij).
E369.	Het systeem- en technisch beheer dient geheel verzorgd te worden door Inschrijver.
E370.	Technisch applicatiebeheer betreft de werkzaamheden die nodig zijn voor het waarborgen van de ononderbroken goede werking van de SaaS-oplossing en financieel systeem.
E371.	Rollen en rechten van zowel de Inschrijver (technisch beheer) als de Opdrachtgever (functioneel beheerders) zijn inzichtelijk.
E372.	Er dient op geen enkele wijze sprake te zijn van inlogmogelijkheden door Inschrijver of diens voor deze opdracht in te zetten derden (backdoor) waar Opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving gaat altijd na overleg vooraf.

13. Service level agreement

Helpdesk

Algemeen

E373.	De Inschrijver beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning ter ondersteuning bij onderhavige opdracht. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
E374.	De helpdesk van de leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web-portaal/kennisbank.
E375.	De helpdesk dient op werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn tussen 08.00 en 18.00 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk (eerste lijn) van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
E376.	De Inschrijver geeft inzicht in ingediende wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers van de Programmatuur.

E377. De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Programmatuur volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt prioriteit van incidenten. T.a.v. ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

Nr. Omschrijving

- | | |
|---|---|
| 1 | De Programmatuur is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem) |
| 2 | De Programmatuur is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem) |
| 3 | Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem) |
| 4 | Gebruikers/beheerdersvraag |

De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Programmatuur. De Inschrijver maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Nr.	Reactietijd	Oplossing binnen
Prio 1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
Prio 2	2 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
Prio 3	4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie
Prio 4	8 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Antwoord binnen 1 week

Beschikbaarheid en onderhoud

Algemeen

E378. De beschikbaarheid van de Programmatuur is voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, berekend met 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%, waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen.

De beschikbaarheid wordt op basis van de volgende formule bepaald:

$$(((\text{aantal dagen maand } x) * 24 * 60 - [\text{aantal minuten gepland onderhoud maand } x]) - [\text{aantal minuten downtime}]) / ((\text{aantal dagen maand } x) * 24 * 60 - [\text{aantal minuten gepland onderhoud maand } x]) * 100 = \text{beschikbaarheid maand } x$$

E379. Onderhoudstijden van Inschrijver worden ingepland buiten reguliere werktijden. Gepland onderhoud vindt derhalve plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen.

Werktijden worden als volgt gedefinieerd:

Maandag tot en met vrijdag: 07:00 – 18:00 uur

E380. Werkzaamheden door de Inschrijver worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd.

E381. Een uitzondering op de vaste onderhoudstijden (inclusief communicatie) zijn calamiteiten met een hoge prioriteit zoals onvoorziene zaken waarbij de integriteit van de gegevens in gevaar zijn, informatieveiligheidsincidenten en rampen.

14. Trainingen en opleidingen

Algemeen

- E382.** De Inschrijver leidt groepen van eindgebruikers (budgetbeheerders/ budgethouders), trainers (t.b.v. eindgebruikers.), functioneel beheerders, medewerkers financieel beheer en financieel adviseurs van de Programmatuur op in de Nederlandse taal. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie in de Nederlandse taal (indicatie B2 niveau) (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
- E383.** De Inschrijver geeft minimaal eenmaal – gedurende de beginperiode van de Overeenkomst – een gebruikerstraining aan de onder E382 genoemde gebruikers, en zoveel vaker als Opdrachtgever dit van Inschrijver verlangt zonder hiervoor meerkosten te berekenen.

15. Doorontwikkeling en exit strategie

Algemeen

- E384.** Op basis van het afgesloten contract garandeert de Inschrijver dat de Programmatuur, gedurende de contractperiode zal worden doorontwikkeld. Hieronder wordt, naast correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat binnen de Programmatuur innovatief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Zie artikel 8 e.v. van de GIBIT.
- E385.** De Inschrijver hanteert een degelijk patchschema om alle componenten (zoals firmware, operatingsystems, applicaties) van de gehoste SaaS-oplossing actueel te houden om verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen.
- E386.** De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.
- E387.** Kritische beveiligingsupdates worden binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd en beschikbaar gesteld in de Programmatuur.
- E388.** Systeemsoftware, inclusief software die niet vanaf het internet benaderbaar is, dient up-to-date te worden gehouden.
- E389.** Alle wijzigingen worden door de leverancier altijd eerst getest voordat deze in productie worden genomen en worden via wijzigingsbeheer doorgevoerd. De wijzigingen worden niet eerder in productie genomen dan dat de nieuwe release aantoonbaar zonder problemen de testfase is doorlopen.
- E390.** Opdrachtgever wenst voor het in productie nemen van de nieuwe release inzicht te hebben in de wijziging(en) die in de desbetreffende release zijn opgenomen.
- E391.** Updates zijn uiterlijk één (1) maand voor inwerkingtreding van nieuwe Europese en rijks wet- en regelgeving beschikbaar

Wensen

- W30.** Inschrijver beschikt over een actieve gebruikersgroep van gemeenten die de applicatie gebruiken. Opdrachtgever wil deel kunnen nemen aan deze gebruikersgroep. Zwaarte 4

Exit strategie

Algemeen

- E392.** De Inschrijver draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (incl. metadata) uit de Programmatuur in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van Opdrachtgever van succesvolle overdracht wordt alle data van de systemen van de Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging. Hierin wordt minimaal vermeld welke informatie is vernietigd, op welke wijze de vernietiging heeft plaatsgevonden, de omvang van de data (tb, mb etc.) en de bevestiging dat de vernietiging volledig is uitgevoerd.
- E393.** De Inschrijver verleent in de periode vóór het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst c.q. de beëindiging daarvan zijn volledige medewerking aan een migratie naar een andere partij. Hiertoe krijgt de Opdrachtgever kosteloos de beschikking over alle databases (incl. gegevensmodelbeschrijving), gegevens, en configuratiebestanden, wachtwoorden, etc., incl. alle

eventuele bijbehorende documentatie, zodanig dat de Opdrachtgever of een derde partij namens haar alle gegevens (incl. content), configuraties, etc. kan migreren. Bovendien zal Inschrijver hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering van de Opdrachtgever niet in gevaar komt, uitgezonderd beperkte downtime (hooguit enkele uren) tijdens feitelijke (deel)migratie en bij problemen. Deze medewerking vindt plaats o.b.v. een nadere offerteaanvraag, tegen (maximaal) de uurtarieven zoals aangeboden in de Offerte.

Akkoordverklaring Programma van Eisen en wensen

Inschrijver verklaart door ondertekening van dit Programma van Eisen en wensen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de bovenstaande gestelde eisen en dat deze eisen zijn verwerkt in de door haar uitgebrachte Inschrijving. Inschrijver parafeert elke pagina van dit Programma van Eisen en wensen.

Ondertekening dient te geschieden door de rechtsgeldig tekenbevoegde(n) van Inschrijver.

Inschrijvende organisatie

Naam rechtsgeldig tekenbevoegde

Voor akkoord (handtekening)

Datum

Plaats
