

Programma van Eisen

Aanbesteding nieuw financieel systeem gemeente Leudal

V1.0

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
2. Functionaliteiten	4
3. ICT	18
4. Rapportages algemeen	22
5. Implementatie	22
6. Doorontwikkeling	23

#	Onderdeel	Omschrijving
		ALGEMEEN
E1.	Wettelijk	De applicatie voldoet nu en in de toekomst aan alle eisen die worden gesteld door de wettelijke kaders en externe richtlijnen, zoals: • Richtlijnen van de BBV (Besluit Begroten 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.	Algemeen	Alle rapportages en documenten die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen met betrekking tot de applicatie 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.
E3.	Algemeen	De aangeboden applicatie is minimaal in de afgelopen 3 jaren operationeel in gebruik genomen bij minimaal 3 gemeenten met een inwoneraantal tussen de 30.000-100.000 en soortgelijk inhoudelijke uitvraag met minimaal de modules uit eis 12.
E4.	Algemeen	De applicatie beschikt over een Nederlandstalige gebruikersinterface.
E5.	Gebruikers	De applicatie maakt gebruik van verschillende soorten licenties die afhankelijk zijn van het type gebruiker : • Standaard gebruiker: gebruikers uit de organisatie die een rol hebben in een workflow (accorderen facturen als budgethouder, aanmaken verplichtingen, coderen facturen, toevoegen prestatieverklaring) en normale raadpleegacties (b.v. raadplegen eigen budgetten in standaard rapporten) uitvoeren. Deze gebruikers maken geen continu gebruik van de applicatie. • Intensieve gebruiker: gebruikers die continu de applicatie gebruiken voor de uitvoering van de dagelijkse financiële werkzaamheden (medewerkers financieel beheer/administratie). Dit betreft muteren en uitgebreid raadplegen. • Functioneel beheerder: gebruikers voor de uitvoering van het functionele beheer van de applicatie. • Key users: medewerkers die bevoegd zijn tot het wijzigen van hoofdstamgegevens.
E6.	Rapportage	De applicatie gebruikt voor output (rapportages en overzichten) pdf, Excel(csv, xlsx), Word(docx) of xml formaat.

		FUNCTIONALITEITEN
		Algemeen
E7.	Modules	De applicatie bevat minimaal de volgende modules en/of functionaliteiten: • beheren grootboekadministratie; • balans; • activa; • verplichtingen; • beheren crediteuren- en debiteurenadministratie; • betalingsverkeer; • kas, bank, en giro; • Memoriaalboekingen • workflow; • kostenverdeelstaat; • reserves en voorzieningen; • projectenadministratie; • • archieffunctie.
E8.	Modules	De hierboven genoemde modules/functionaliteiten zijn onderdeel van één geïntegreerd systeem. 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.
E9.	Administratie	Er moeten nieuwe administraties kunnen worden toegevoegd. Koppelingen moeten met andere systemen 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 (gegevens integriteit).
		Grootboek
E10.	Inrichting	Het is mogelijk automatisch een (fiscale) beginbalans te genereren in het nieuwe boekingsjaar, na afsluiting oude boekjaar.
E11.	Inrichting	Het is mogelijk boekingsperioden of boekingsjaren definitief af te sluiten, waardoor er geen mutaties meer kunnen worden gepleegd in het afgesloten dienstjaar.
E12.	Inrichting	Een boekingsjaar mag alleen maar definitief afgesloten worden als de balans en de verlies- en winstrekening in evenwicht zijn en er geen voorgenomen boekingen meer zijn.
E13.	Inrichting	Mogelijkheid tot het wijzigen van gegevens bij overzetten naar beginbalans in nieuw boekjaar.
E14.	Inrichting	Er moet een afgrendeling zijn wie op welke grootboekrekening mag boeken, zodat mensen alleen kunnen boeken op rekeningen waar ze bevoegd voor zijn.
E15.	Inrichting	De inrichting van het rekeningschema bevat minimaal de mogelijkheid om de kenmerken vast te leggen conform de BBV. Denk hierbij aan; taakveld (BBV), economische categorieën (BBV), balansindeling (BBV), maar ook organisatielagen en -onderdelen en programmastructuur (directies / afdelingen, budgethouders, budgetbeheerders, projectleiders).
E16.	Inrichting	Het moet mogelijk zijn om tussenrekeningen/balansrekeningen automatisch af te letteren.
E17.	Inrichting	Het moet mogelijk zijn om foutieve afletteringen terug te draaien.
E18.	Inrichting	Het moet mogelijk zijn om meerdere boekingsperioden binnen het grootboek te definiëren.
E19.	Inrichting	Het moet mogelijk zijn om bepaalde kostenplaatsen, kostensoorten,

		grootboekrekeningen en projectnummers te blokkeren.
E20.	Inrichting	Het moet technisch onmogelijk zijn dat uit grootboeken stamgegevens worden verwijderd terwijl ze een saldo hebben of mutaties of een verband/koppeling met andere actieve (sub)administraties.
E21.	Inrichting	Het moet mogelijk zijn om per kostenplaats, kostensoort, grootboekrekening en projectnummer een begin- en einddatum op te voeren.
E22.	Inrichting	Het moet mogelijk zijn om vaste boekingsregels/-combinaties vast te leggen en te blokkeren
E23.	Inrichting	Alle boekjaren dienen raadpleegbaar te zijn. Meerdere boekjaren moeten tegelijkertijd geraadpleegd kunnen worden.
E24.	Inrichting	Alle per batch ingevoerde gegevens moeten na invoer voor verwerking benaderbaar zijn en geprint kunnen worden zodat correcties plaats kunnen vinden.
E25.	journalen	De applicatie kan periodieke memoriaalposten vastleggen.
E26.	journalen	Het is mogelijk om achter memoriaalboekingen digitaal extra informatie op te nemen.
E27.	journalen	Het is mogelijk aan journaalposten een status (bijvoorbeeld aangemaakt, concept, definitief, et cetera) toe te kennen.
E28.	journalen	Het is mogelijk om de herkomst van automatische en handmatige boekingen vast te leggen.
E29.	journalen	Het is mogelijk om een simulatie uit te voeren op door te boeken journaalposten.
E30.	journalen	Het is mogelijk invoer van bepaalde, aan het grootboekrekeningnummer gekoppelde, velden verplicht te stellen.
E31.	journalen	De applicatie biedt de mogelijkheid om een automatische controle uit te voeren of een boeking (debet en credit) in evenwicht is.
E32.	Btw-admin	De applicatie dient de BTW administratie conform wetgeving te voeren.
E33.	Btw-admin	De applicatie beschikt over ondersteuning voor BTW-verwerking (inclusief BTW compensatiefonds) en fiscale labeling (onder andere van kostensoorten en kostenplaatsen).
E34.	Btw-admin	De applicatie beschikt over de functionaliteit om te kunnen omgaan met gemengde/samengestelde percentages voor aangifte BTW, BTW compensatiefonds, kostprijsverhogende BTW en meerdere btw-percentages.
E35.	Btw-admin	Het moet mogelijk zijn om per kostenplaats/boekingscombinatie en project verschillende BTW-percentages te hanteren.
E36.	Btw-admin	Het moet mogelijk zijn de hercalculatie van de gemengde/samengestelde percentages voor btw en BCF geautomatiseerd via het financiële systeem te kunnen doen.
E37.	Btw-admin	Mogelijkheid tot het wijzigen van het BTW-bedrag en/of -grondslag zowel direct bij boeking (crediteuren en debiteuren) als na invoer van de gegevens maar vóór definitieve verwerking.
E38.	Btw-admin	Het is bij verandering in de btw-percentages (incl. mengpercentages) mogelijk een ingangsdatum voor de btw in te geven.
E39.	Btw-admin	De applicatie moet bij verlegging van BTW of bepaald type (buitenlandse) factuur een rapportage kunnen geven ivm aangifte suppletie.
E40.	Vpb-admin	De administratie moet ingericht kunnen worden met herkenning/labeling voor de VPB-administratie.
E41.	Wkr-admin	De gegevens betreffende de werkkostenregeling moeten opgevoerd en verwerkt kunnen worden bij boeking van de factuur.

E42.	e-facturatie	De applicatie dient elektronische facturen (e- facturen) te kunnen ontvangen en verwerken.
E43.	e-facturatie	De applicatie biedt monitoring op ontvangst van e-facturen. Eventuele fouten of inconsistenties in de verwerking dienen middels notificatie kenbaar gemaakt te worden aan Opdrachtgever.
E44.	rapportage	De applicatie levert gegevens voor de template van het CBS voor de IV3-aanlevering.
E45.	rapportage	Het is mogelijk een mutatieverslag van wijzigingen in de stamgegevens van de grootboeknummers op persoon en datum te genereren.
E46.	rapportage	Via rapportages vanuit de applicatie kan de bijbehorende broninformatie worden geraadpleegd.
E47.	rapportage	Rapportage structuren en formats rapporten kunnen door de Opdrachtgever zelf worden aangepast (bv als de informatiebehoefte verandert en extra niveaus in de hiërarchie worden verlangd).
E48.	rapportage	Rapportages kunnen worden opgesteld die gebruik maken van vergelijkende cijfers, zoals huidig jaar/periode versus vorig jaar/periode, maar ook realisatie, verplichting op basis van project en organisatie onderdeel.
E49.	rapportage	De applicatie kent output keuze in PDF/A, Excel (CSV) of XML-format en geen restricties op het aantal regels.
E50.	rapportage	Naast de gevraagde standaardrapportages kunnen gebruikers ook rapportageformats samenstellen. Deze zelf samengestelde rapportages kunnen opgeslagen worden.
E51.	rapportage	Periodieke rapportages kunnen naar behoefte en wens automatisch ingesteld worden.
E52.	rapportage	De applicatie kan runverslagen van batchgewijze processen genereren.
E53.	rapportage	Beheerder moet de betekenis van de waarde van velden in de database kunnen terugvinden in een standaarddocument.
E54.	rapportage	Toevoegen vrij tekstveld per rapportage waarin de uitleg van het rapport toegevoegd kan worden.
E55.	rapportage	De applicatie moet de mogelijkheid bieden om documenten zowel als bulk als individueel te kunnen printen.
		Activa
E56.	algemeen	De applicatie beschikt over een vaste activamodule/subadministratie activa.
E57.	algemeen	Binnen de module moet het mogelijk zijn om zowel de planning (begroting) als de realisatie (rekening) van de activa te volgen.
E58.	algemeen	Er is een automatische koppeling met het grootboek (incl. balans).
E59.	algemeen	Er is een koppeling tussen een activum en een project-/kredietnummer met rechtstreekse doorboeking van mutaties.
E60.	algemeen	Het moet mogelijk zijn om extra kenmerken/gegevens per activum (type activa, adres, toelichting, bijzonderheden etc.) vast te leggen.
E61.	algemeen	Het moet mogelijk zijn om geraamde kapitaallasten automatisch te betrekken bij de samenstelling van de (meerjaren)begroting via een export naar begrotingssyteem (Lias).
E62.	algemeen	Het moet mogelijk zijn om werkelijke kapitaallasten periodiek te boeken in het grootboek. Daarbij moet te herleiden zijn welke kapitaallasten bij welk activum horen.
E63.	algemeen	Extra afschrijvingen, desinvesteringen en bijdragen derden (subsidies) kunnen toegevoegd worden en zijn apart zichtbaar.
E64.	algemeen	Activa kan in groepen en/of hiërarchieën worden ingedeeld – naar

		balanscategorie en soort activa volgens de BBV-voorschriften.
E65.	algemeen	De staat van activa moet automatisch gegenereerd kunnen worden op jaarbasis en meerjarig.
E66.	afschrijving	De applicatie ondersteunt afschrijven op basis van annuïteiten, lineair afschrijven op basis van de boekwaarde of aanschafwaarde en afschrijving in één keer. Tevens is extra afschrijven op activa mogelijk.
E67.	afschrijving	Het moet mogelijk zijn om gedurende de looptijd (na de eerste afschrijving) de afschrijvingsmethode en/of de looptijd voor activa te wijzigen, waarbij een keuze voor niet afschrijven ook mogelijk is.
E68.	afschrijving	De ingangsdatum van de afschrijving en de looptijd zijn door de gebruiker op te geven.
E69.	afschrijving	Het moet mogelijk zijn om de startmaand/startjaar van afschrijving af te laten wijken van de maand/jaar van aanschaf/in gebruik name (is moment van activering).
E70.	afschrijving	Het moet mogelijk zijn om bij een afschrijving rekening te houden met een vooraf bepaalde restwaarde van het activum.
E71.	afschrijving	De applicatie kan afschrijving automatisch berekenen per activum of in zijn geheel en de uitkomsten van de berekening verwerken in een journaalpost of rechtstreeks in de applicatie.
E72.	afschrijving	Volledig afgeschreven activa moeten kunnen worden afgesloten en zowel apart en/of als onderdeel van de volledige activa zichtbaar gemaakt kunnen worden.
E73.	rente	Gedurende de looptijd (na de eerste afschrijving) moet het rentepercentage voor activa gewijzigd kunnen worden, ook per jaarschijf.
E74.	rente	Rente kan worden berekend over de boekwaarde per 1/1 en/of over de werkelijke mutaties per boekingsdatum/periode (annuïteitenbasis, lineair, rentepercentage 0 en negatieve rente).
E75.	rente	Het moet mogelijk zijn om te werken met een vast rentepercentage, afwijkende rentepercentages per activum en een rente omslag percentage welke centraal ingesteld kan worden.
E76.	rente	De applicatie kan rente automatisch berekenen per activum of in zijn geheel op basis van het ingestelde rentepercentage en de uitkomsten van de renteberekening verwerken in een journaalpost of rechtstreeks in de applicatie.
E77.	rapportage	Het is mogelijk een overzicht te genereren van lopende, afgesloten en vrijgevallen investeringen.
		Verplichtingen
E78.	algemeen	Er dient een verplichtingenadministratie in de applicatie te zijn opgenomen.
E79.	algemeen	De crediteurenadministratie is gekoppeld aan de verplichtingenadministratie
E80.	boeking	Het is mogelijk om (restant)verplichtingen handmatig af te boeken.
E81.	boeking	Binnen de verplichtingenadministratie moeten de volgende gegevens vastgelegd kunnen worden: nummer, vervaldatum, budgetbeheerder, budgethouder, prestatieakkoordverklaarder, jaar, grootboeknummer, kostensoort, project, bedrag, omschrijving, crediteurennummer.
E82.	boeking	Het moet mogelijk zijn om een (resterende) verplichting eenvoudig over te zetten naar een volgend boekjaar.
E83.	boeking	Budgetbeheerders en budgethouders kunnen zelf decentraal (digitaal) verplichtingen/inkopen aanvragen en aanmaken o.b.v. een in te richten standaard als start van het inkoopproces wat resulteert in een bestelopdracht en verplichting.

E84.	boeking	Bestel(bon)procedure met automatische blokkade als de bestelling niet voldoet aan vooraf gedefinieerde voorwaarden (waaronder kostensoort en kostenplaats) waaraan een bestelling moet voldoen. De bestelbonnen/bestellingen die verzonden worden naar een leverancier worden automatisch voorzien van een uniek ordernummer.
E85.	boeking	De verplichting/inkoop moet geaccordeerd worden door de budgetverantwoordelijken via een workflow.
E86.	boeking	Bij het opvoeren van de factuur is er een koppeling met de verplichtingenadministratie. Deze hoeft niet handmatig bijgehouden te worden.
E87.	boeking	Verplichtingen worden in overzichten en op scherm getoond en worden automatisch verwerkt in het restantbudget bij verwerking van een factuur.
E88.	boeking	Het is mogelijk om verplichtingen via de workflow tussentijds te wijzigen en dit wordt gelogd
E89.	boeking	Het is mogelijk diverse facturen af te boeken op één verplichting.
E90.	boeking	Het is mogelijk om een verplichting ten laste van meerdere kostenplaatsen, grootboeknummers en projectnummers te registreren.
E91.	rapportage	Het is mogelijk inzicht te geven in de matching tussen verplichtingen en de bijbehorende factuur.
E92.	rapportage	Het is mogelijk inzicht te krijgen per crediteur/afdeling in de aflettering van opgeboekte en bijbehorende afgeboekte verplichtingen.
		Crediteuren
E93.	stamgegevens	De applicatie moet beschikken over een relatiebestand crediteuren.
E94.	stamgegevens	Bij het opvoeren van een crediteur vindt automatische controle plaats op de geldigheid van het bankrekeningnummer .
E95.	stamgegevens	Bij het opvoeren van crediteuren controleert de applicatie op het dubbel voorkomen van (stam) gegevens (o.a. bankrekeningnummer, KvK, BSN, vestigingsnummer, naam, adres).
E96.	stamgegevens	Het is mogelijk het externe (credit)factuurnummer automatisch te controleren op dubbele invoer.
E97.	stamgegevens	Per crediteur is het mogelijk om meerdere (buitenlandse) bankgegevens in te voeren.
E98.	stamgegevens	Het kunnen blokkeren voor gebruik van specifieke crediteuren dient mogelijk te zijn.
E99.	stamgegevens	Bij het opvoeren en wijzigen van crediteuren is door middel van autorisatie functiescheiding voor invoer en controle in te richten.
E100.	stamgegevens	Crediteuren met nog openstaande saldi kunnen niet verwijderd worden.
E101.	stamgegevens	Het is mogelijk voor crediteuren gebruik te maken van standaard tegenrekeningen.
E102.	stamgegevens	Het is mogelijk voor crediteuren verschillende betalingscondities vast te leggen.
E103.	stamgegevens	De applicatie 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.
E104.	stamgegevens	Per crediteur is het mogelijk aantekeningen bij stamgegevens te kunnen maken.
E105.	stamgegevens	Bij een factuur dient vastgelegd te worden wie de betreffende factuur heeft ingebracht.
E106.	stamgegevens	Binnen het systeem kan gezocht worden op crediteurnummer, factuurnummer, extern factuurnummer, naam, adres, postcode, (factuur- of verval)datum, betaalkenmerk, bedrag en omschrijving.

E107.	stamgegevens	Mogelijkheid tot afletteren.
E108	Stamgegevens	Het is mogelijk aan crediteuren een code toe te kennen t.b.v. spendanalyse
E109.	cred-btw	Systeem biedt de mogelijkheid om met de standaard btw-percentages te werken (0, 9, 21 etc), samengestelde en verlegde btw-percentages.
E110.	cred-btw	Een factuur kan worden geregistreerd in een facturenregister met financiële boekingen met en zonder btw.
E111.	cred-btw	De applicatie heeft mogelijkheden om de btw te berekenen op basis van vooraf ingestelde regels.
E112.	scan	Het is mogelijk een gescande factuur te koppelen aan een crediteur.
E113.	scan	De applicatie heeft de mogelijkheid om e-facturen ('UBL ready'), papieren facturen en PDF-facturen via bestaande OCR en een workflow functionaliteit te kunnen automatiseren. De workflow toepassing kan werken volgens de door de gemeente vastgestelde procedure (gemeente kan zelf bepalen hoe de workflow ingesteld wordt).
E114.	scan	De applicatie heeft de mogelijkheid om alle facturen (zowel fysiek als digitaal) via Kofax versie 11 en KTM / Capture versie 6.2.1 (OCR - Optical Character Recognition) automatisch in te lezen.
E115.	scan	Het is mogelijk dat wordt door gezoomd naar een onderliggende gescande factuur ten tijde van de matching.
E116.	scan	Ingelezen gegevens moeten gewijzigd dan wel aangevuld kunnen worden.
E117.	boeking	Het is mogelijk een vooruitbetaling later te verrekenen met een ontvangen factuur.
E118.	boeking	Het is mogelijk deelbetalingen/automatische termijnbetalingen van facturen uit te voeren.
E119.	boeking	Mogelijkheid aantekeningen te kunnen maken bij de inkoopfactuur en bijlagen toe te voegen.
E120.	boeking	Facturen dienen gesplitst te kunnen worden over meerdere grootboeknummers en/of categorieën (kostensoort).
E121.	boeking	Bij het coderen van een factuur kan de medewerker enkel kostenplaatsen invoeren waartoe hij/zij geautoriseerd is.
E122.	boeking	Mogelijkheid om creditfactuur te koppelen aan een debetfactuur.
E123.	boeking	Na het definitief worden van de betaling moet automatische verwerking in het grootboek en de crediteurenadministratie plaatsvinden.
E124.	boeking	Per factuur is digitaal vast te leggen: • een relatie • een factuurdatum • autorisatie factuur en routing • betaaldatum, factuurnummer, bedrag en betaallijst • betaalbatch • een prestatieverklaring • een ongelimiteerd aantal bijlagen (minimaal de extensies .pdf, .xls(x) en .doc(x)).
E125.	routing	De applicatie kan facturen in routing (workflow) vastleggen en men moet de routing kunnen aanpassen.
E126.	routing	Na het registreren van de inkoopfactuur moet het mogelijk zijn deze zowel handmatig als automatisch door te zetten in de workflow.
E127.	routing	Het is mogelijk in de workflow een opmerking in te kunnen voeren voor het afkeuren of vasthouden van de factuur (bv 'foute routing').
E128.	routing	Facturen moeten middels een routing gesplitst en aan meerdere verantwoordelijken aangeboden kunnen worden. Het systeem houdt daarbij tevens bij wanneer de gehele factuur geaccordeerd is en naar de volgende

		stap in de workflow kan.
E129.	routing	Routing moet automatisch bepaald kunnen worden op basis van bedrag, soort factuur.
E130.	routing	Verantwoordelijken uit de routing dienen automatisch na elektronisch aanbieden van de facturen actief geïnformeerd te worden over de ter accordering van aangeboden facturen middels een e-mail.
E131.	routing	Het moet mogelijk zijn vervangers in de applicatie aan te geven die de werkzaamheden van de persoon in de routing kan overnemen en dit wordt gelogd.
E132.	routing	Er kan automatisch (boven een bepaalde inkoopwaarde) of handmatig aangegeven worden of er een prestatieverklaring toegevoegd moet worden.
E133.	routing	Factuur gaat niet door in de workflow als er een prestatieverklaring is uitgevraagd die niet toegevoegd is.
E134.	routing	Wanneer een factuur wordt afgekeurd gaat deze automatisch terug naar de vorige stap in de routingcode. Hierbij moet verplicht een reden worden meegegeven.
E135.	routing	Het 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.
E136.	routing	Betaaladviezen worden enkel doorgezet aan de gebruiker die conform de mandaatregeling van Opdrachtgever budget- of prestatieakkoord 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).
E137.	routing	Het moet mogelijk zijn om bij de goedkeuring voor mandaat grensbedragen te kunnen invoeren waardoor een factuur onder het aangegeven grensbedrag direct afgewikkeld kan worden door de betreffende persoon. Is het factuurbedrag hoger dan het grensbedrag, zal de factuur ook nog door een extra persoon goedgekeurd moeten worden. Het moet mogelijk zijn minimaal 3 niveaus van goedkeuring in te richten.
E138.	betaling	De betalingswijze van een factuur dient vastgelegd te kunnen worden.
E139.	betaling	De applicatie biedt de mogelijkheid dat facturen betaald worden zonder verplichting.
E140.	betaling	Het is mogelijk met SWIFT/IBAN/BIC-codes te werken.
E141.	betaling	Crediteuren kunnen worden geblokkeerd voor betalingen en transacties kunnen worden gelimiteerd.
E142.	betaling	Factuur kan pas betaalbaar gesteld worden na volledige codering en accordering van de factuur.
E143.	betaling	Het is mogelijk om een betaaladvieslijst crediteuren op te stellen.
E144.	betaling	Betaallijst moet op meerdere niveaus gesorteerd kunnen worden (naam, factuurnummer e.d.).
E145.	betaling	Betaaladviezen dienen gewijzigd en verwijderd te kunnen worden. (ook op factuurniveau)
E146.	betaling	Het is mogelijk betalingsadviezen te genereren o.b.v. de vervaldag te betalen facturen.
E147.	rapportage	Het systeem dient een historie bij te houden van verzonden facturen, gevolgde routings, data van accordering etc i.c. vervangingen.
E148.	rapportage	De applicatie biedt de mogelijkheid om het crediteurensaldo per einde boekjaar op elk willekeurig tijdstip aan te laten sluiten op het balanssaldo.

E149.	rapportage	Het is mogelijk crediteurenrapportages vrij te definiëren waarbij minimaal de volgende gegevens getoond kunnen worden per crediteur en/of per post: openstaande posten per crediteur, boekingsdatum, omschrijving boeking, openstaand bedrag, factuurnummer, totale openstaande bedrag per crediteur, mutaties per post per crediteur, uitgegeven opdrachtbonnen/bestelbonnen per crediteur, nog niet afgehandelde facturen.
E150.	rapportage	Het is mogelijk een digitale rappellijst per budgethouder aan te maken.
E151.	rapportage	Het is mogelijk om een ouderdomsanalyse van crediteuren te maken 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.
		Debiteuren
E152.	stamgegevens	De applicatie moet beschikken over een relatiebestand debiteuren.
E153.	stamgegevens	Bij het opvoeren van debiteuren controleert de applicatie op het dubbel voorkomen (stam)gegevens (o.a. KvK, BSN, vestigingsnummer, naam, adres).
E154.	stamgegevens	Het moet mogelijk zijn om meerdere debiteuren per externe organisatie (of organisatieonderdeel) te definiëren en het moet mogelijk zijn om een afwijkend factuuradres vast te leggen.
E155.	stamgegevens	Het is door middel van een notitieveld mogelijk om extra informatie op te nemen.
E156.	stamgegevens	Het is mogelijk om te kunnen blokkeren op diverse niveaus dus per nota en debiteur, maar ook op datumniveau.
E157.	stamgegevens	De applicatie dient privaat- als publiekrechtelijke vorderingen aan te kunnen maken, met per vorderingstype instelbare voorwaarden.
E158.	stamgegevens	Het is mogelijk binnen het debiteurenbestand te zoeken op alle ingevoerde gegevens (debiteurnummer, factuurnummer, bedrag, omschrijving etc.).
E159.	stamgegevens	Het is mogelijk om e-mailadres voor facturering aan een debiteur te koppelen.
E160.	stamgegevens	'Ter attentie van' regel moet ingevoerd kunnen worden (Penningmeesters, bewindvoerders, e.d.).
E161.	deb-btw	Het moet mogelijk zijn om per debiteur één of meer BTW percentages te hanteren, afhankelijk van de geleverde dienst/goed.
E162.	facturering	De applicatie biedt mogelijkheden om individuele verkoopfacturen af te drukken in PDF/A en/of XML-format om deze vervolgens digitaal en/of per brief te verzenden.
E163.	facturering	Er is de mogelijkheid tot definiëren van het aantal betaaldagen.
E164.	facturering	Het is mogelijk om de vervaldatum van een openstaande post aan te passen
E165.	facturering	Mogelijkheid tot het invoeren van termijnontvangsten, zowel direct bij boeking als achteraf na definitieve verwerking.
E166.	facturering	De mogelijkheid is aanwezig om facturen zowel geautomatiseerd als handmatig digitaal te versturen naar het in een aangegeven email-adres voor facturering in UBL/PDF formaat.
E167.	facturering	Mogelijkheid om creditnota te koppelen aan een debetnota en te vereffenen.
E168.	facturering	In een digitale nota is het mogelijk een link op te nemen naar iDEAL.
E169.	facturering	De mogelijkheid tot het kunnen vervaardigen van een factuur waarvan de lay-out aangepast kan worden aan de door de debiteur gestelde eisen.
E170.	facturering	Standaard dient bij een debiteur bijlagen toegevoegd te kunnen worden, bijvoorbeeld de verzonden facturen of ontvangen bezwaarschriften (geef aan wat automatisch toegevoegd wordt en of er standaard mogelijkheden

		zijn om handmatig documenten toe te voegen).
E171.	facturering	De applicatie biedt de mogelijkheid, ter informatie, aantekeningen of bestanden aan de verkoopfactuur (docx, xlsx, pdf, txt, csv) te koppelen.
E172.	facturering	Het moet mogelijk zijn meerjarige en periodieke nota's vast te kunnen leggen voor o.a. algemene uitkering, huren, etc. Hier dienen ook tussentijds aanpassingen op gemaakt te kunnen worden.

E173.	invordering	De applicatie kan automatisch de volgende documenten genereren per mail of brief: • herinneringen (privaatrechtelijk) • aanmaningen (publiekrechtelijk) • dwangbevelen (publiekrechtelijk) • hernieuwd bevel tot betaling (publiekrechtelijk) • betalingsregelingen • niet nakomen betalingsregelingen
E174.	Invordering	Het moet mogelijk zijn om op debiteur- en factuurniveau het invorderingsproces te blokkeren of uit te stellen.
E175.	invordering	Het is mogelijk om debiteuren dubieus te maken met koppeling naar de voorziening dubieuze debiteuren.
E176.	invordering	Het is mogelijk meerdere aanmaningsniveaus (naar inhoud & soort) te ondersteunen.
E177.	invordering	Het moet mogelijk zijn om per debiteur en per factuur en/of nota acties (bijv. belacties) te kunnen vastleggen.
E178.	invordering	De applicatie beschikt over de mogelijkheid tot oninbaar verklaren en afboeken (op openstaande post of in grootboek) van debiteuren.
E179.	invordering	Mogelijkheid om de inhoud van betalingsherinneringen te kunnen aanpassen.
E180.	betaling	Het moet mogelijk zijn om elektronisch ontvangen bankafschriften van debiteurenontvangsten zowel handmatig als geautomatiseerd af te letteren. Deze aflettering moet ook weer teruggedraaid kunnen worden.
E181.	betaling	Het is mogelijk deelbetalingen te verwerken via de debiteurmodule, maar ook rechtstreeks op de grootboekrekening.
E182.	betaling	Mogelijkheid tot het beheren van machtigingen voor de automatische incasso, en het aanmaken van incasso batch per bepaalde datum. Ook het genereren van een betaalbatch voor creditnota's met terugbetaalverplichting moet mogelijk zijn.
E183.	betaling	De applicatie ondersteunt automatische incasso.
E184.	betaling	De applicatie heeft de functionaliteiten om automatische incassobestanden aan te maken die voldoen aan de standaards die door banken worden geëist.
E185.	betaling	Betaal of incassorun dienen integraal teruggezet of verwijderd te kunnen worden.
E186.	betaling	Betaal-of incassorun dienen op factuurniveau gewijzigd kunnen worden.
E187.	betaling	Bij een factuur dient vastgelegd te worden wie de betreffende factuur heeft ingebracht.
E188.	rapportage	Per debiteur kunnen openstaande en afgeletterde posten geraadpleegd worden.
E189.	rapportage	De applicatie biedt de mogelijkheid om het debiteurensaldo per einde boekjaar op elk willekeurig tijdstip aan te laten sluiten op het balanssaldo.
E190.	rapportage	Het is mogelijk om via functionaliteiten per budgetbeheerder inzicht te krijgen en te rapporteren over het verloop van de invorderingen en de (ouderdom) van de openstaande vorderingen.
E191.	rapportage	Het is mogelijk debiteurenrapportages vrij te definiëren waarbij minimaal de volgende gegevens getoond kunnen worden per debiteur en/of per post: NAW gegevens, afzonderlijke openstaande posten per debiteur, deelbetalingen, boekingsdatum, boekjaar, omschrijving boeking, factuurnummer, mutaties per post, vervaldata en verstuurd aanmaningen/herinneringen.
E192.	rapportage	Het is mogelijk om inleesbestanden vanuit andere applicaties te verwerken. Bij het niet kunnen verwerken genereert de applicatie een uitvallijst incl.

		foutmeldingen.
E193.	rapportage	Na het draaien van herinneringen, aanmaningen wordt in de applicatie automatisch de status van de factuur aangepast naar die fase van het invorderingstraject. Daarnaast kan dit, indien nodig nog handmatig teruggezet worden.
E194.	rapportage	Er dient een overzicht gemaakt te kunnen worden met de verdeling van debiteuren en de openstaande posten naar openbare lichamen en overige debiteuren. Dit dient dus ook aangegeven te kunnen worden in de stamgegevens van de debiteur.

		Betalingsverkeer
E195.	betalingen	Er moet een elektronisch betaalbestand aangemaakt kunnen worden en beveiligd en niet-muteerbaar opgeslagen worden dat voldoet aan de eisen van het elektronisch betalingsverkeer en dat ingelezen kan worden in het electronic banking systeem van de BNG.
E196.	betalingen	Het moet mogelijk zijn om verwerkingsverslagen per batch en per totaal aantal debet- en creditmutaties aan te maken en foutieve batchbetalingen terug te draaien.
E197.	betalingen	De applicatie dient te beschikken over ondersteuning voor internationaal bankverkeer en kan werken met SWIFT-, BAN- en BIC-codes.
E198.	betalingen	Na het definitief worden van de betaling moet automatische verwerking in het grootboek en de crediteurenadministratie plaatsvinden.
E199.	betalingen	De applicatie biedt mogelijkheden om batchbetalingen te voorzien van een hashtotaal.
E200.	betalingen	De applicatie faciliteert de controle of het saldo van alle mutaties gelijk is aan het verschil tussen het begin- en het eindsaldo.
E201.	boeking	Afrondingsverschillen moeten binnen vooraf aangegeven grenzen automatisch afgeboekt kunnen worden. (zowel op de openstaande post als in het grootboek).
E202.	boeking	Mogelijkheid tot het boeken op een grootboeknummer.
E203.	boeking	Verwerkingsverslagen dienen per batch en per totaal aantal debet- en creditmutaties aan te maken te zijn.
		(Meerjaren-)begroting
E204.	algemeen	De applicatie beschikt over een begrotingsmodule met de mogelijkheid om begrotingsmutaties te verwerken, zowel in het begrotingsjaar als meerjarig (minimaal 4 jaar).
E205.	algemeen	De applicatie is in staat om de begroting via een datakoppeling of inleesbestand uit LIAS in te lezen
E206.	Algemeen	De applicatie heeft per begrotingspost een omschrijvingveld met minimaal 40 tekens.
	algemeen	De applicatie biedt de mogelijkheid tot het oproepen van een begrotingsstand voor en na bepaalde begrotingswijzigingen (filteren op met en zonder specifieke wijzigingen).
E207.	algemeen	Afzonderlijke invoer van primaire begroting en begrotingswijzigingen.
E208.	stamgegevens	Bij wijzigingen dienen de volgende gegevens vastgelegd te kunnen worden: • nummer van wijziging • datum van wijziging • status van wijziging • toelichting op de wijziging • incidenteel/structureel • grootboekrekening/kostensoort • aantallen • bedragen • Minimaal 7 vrije velden (voor het opnemen van bijvoorbeeld standen, referenties, toelichtingen)
E209.	stamgegevens	Het is mogelijk budgetten aan een productverantwoordelijke/budgetbeheerder te koppelen in een combinatie van dimensies.
E210.	rapportage	Begrotingswijzigingen dienen per (sub)taakveld, grootboeknummer, kostensoort en/of project gemuteerd en in een overzicht gegenereerd te kunnen worden, waarbij het mogelijk is om documentatie per wijziging toe

		te voegen.
		Kostenverdeelstaat
E211.	algemeen	De applicatie beschikt over een kostenverdeelmodule.
E212.	algemeen	Er kunnen kosten worden verdeeld voor zowel de begroting als de realisatie.
E213.	boekings	De kostenverdeelmodule is gekoppeld aan het grootboek.
E214.	boekings	De kostenverdeelmodule genereert (automatische) journaalposten voor het verdelen van de baten en de lasten.
E215.	boekings	De kostenverdeelmodule genereert begrotingswijzigingen voor het verdelen van de baten en de lasten die als dataverwerking wordt verzonden naar Lias.
E216.	boekings	Er kan per boekingscombinatie (grootboek) een verdeelsleutel worden gebruikt.
E217.	boekings	Een verdeelsleutel is vrij te definiëren (bijv. uren, percentage e.d.).
E218.	boekings	De applicatie kan de kostenverdeling van een bepaald jaar kopiëren naar het volgend jaar.
E219.	boekings	Journaalposten dienen gegenereerd te kunnen worden waarmee toegerekende kosten worden tegengeboekt in de volgende periode.
		Reserves en Voorzieningen
E220.	algemeen	De applicatie beschikt over een module reserves en voorzieningen.
E221.	algemeen	Onderverdeling in soorten reserves en voorzieningen volgens verslaggevingscategorieën (BBV) is mogelijk.
E222.	Algemeen	Per reserve en voorziening is in de applicatie inzichtelijk te maken: het doel, achtergrond, soort, looptijd, benodigd minimum- en maximumpeil, wijze van storting/onttrekking, risicocalculatie, ontwikkelingsplanning en algemene opmerkingen.
E223.	algemeen	Er moet onderscheid gemaakt kunnen worden tussen actieve en afgesloten reserves en voorzieningen.
E224.	algemeen	Het is mogelijk onderscheid te maken in het resultaat voor en na dotaties en onttrekkingen van de reserves.
E225.	boekings	Mutaties in de reserves en voorzieningen moeten automatisch worden doorgeleid naar de achterliggende balansrekeningen.
E226.	boekings	Het is mogelijk voor onttrekkingen aan de R&V onderscheid te maken in aanwendungen en vrijval.
E227.	boekings	Aan de reserves kunnen verschillende rentepercentages worden gekoppeld. Percentages kunnen wijzigen, waarbij historie vastgehouden wordt.
E228.	boekings	Mogelijkheid om boekingen te maken van de bespaarde rente in de exploitatie wanneer rente niet rechtstreeks aan reserves wordt toegevoegd.
E229.	boekings	Een wijziging in de exploitatie is zichtbaar in de reserves en voorzieningen
E230.	rapportage	Per reserve en voorziening is het minimaal mogelijk de begrote en realisatie standen en mutaties te raadplegen.
E231.	rapportage	De onttrekkingen en toevoegingen zijn apart inzichtelijk te maken.
E232.	rapportage	Uit het systeem moet de staat van reserves en voorzieningen automatisch vervaardigd kunnen worden.
E233.	rapportage	De applicatie beschikt over een meerjarenoverzichten met het verloop van reserves en voorzieningen (actueel begrotings-/ boekjaar + 4 jaar vooruit).
		Projectenadministratie
E234.	algemeen	De applicatie beschikt over een Projectenadministratie module met meerjarig totaalbeeld, waarmee onder andere de mogelijkheid aanwezig is om de status per project, budget te monitoren. Projecten zonder financieel component worden niet ondergebracht in de applicatie.
E235.	algemeen	Het is mogelijk de projectadministratie te koppelen aan de activamodule, grootboekrekeningen, kostenplaatsen, de urenregistratie en de

		verplichtingenadministratie.
E236.	boeking	Boeking op projecten zijn direct, zonder handmatige afrekening, verwerkt en zichtbaar op gekoppelde activa, voorzieningen of andere balansonderdelen.

		ICT
		Techniek
E237.	algemeen	De inschrijver biedt de applicatie als SaaS dienst aan.
E238.	algemeen	De aangeboden applicatie bevat geen maatwerkfunctionaliteiten. Inschrijver vermeld in de vraag-en-antwoordronde (Nota van inlichtingen) waar maatwerk in dit Programma van eisen is opgenomen. Bij voldoende blijk van maatwerk, zal Opdrachtgever de gestelde eisen hier al dan niet op aanpassen.
E239.	omgevingen	De testomgeving werkt geïsoleerd met geanonimiseerde gegevens en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. Hierbij is wel een synchronisatie van de productieomgeving mogelijk te maken door de functioneel beheerder.
E240.	technisch	De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
E241.	technisch	De applicatie dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name' (FQDN).
E242.	technisch	De applicatie moet alleen beschikbaar gesteld worden binnen de VDI omgeving (VMWare Horizon) van de gemeente.
E243.	technisch	De applicatie beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de twee (2) laatste major versies van de meest gangbare browsers zoals bijvoorbeeld Microsoft Edge en google Chrome, zonder gebruik te maken van plug-ins.
E244.	technisch	Authenticatie moet verlopen via de AzureAD van de opdrachtgever d.m.v. Single Sign On. Kosten hiervan zijn volledig inbegrepen in de aanbidding.
E245.	technisch	Indien er gemaïld wordt vanuit de applicatie, dan geschiedt dit altijd met het domeinnaam Leudal.nl met de bijbehorende infrastructuur van Opdrachtgever.
E246.	technisch	Indien certificaten noodzakelijk vanuit naam Opdrachtgever worden deze ook aangevraagd door de Opdrachtgever. Inschrijver is bereid afspraken te maken over installatie certificaat.
E247.	performance	De inschrijver zorgt er voor dat netwerkverkeer tussen verschillende omgevingen niet kan worden onderschept door andere klanten die actief zijn binnen de systeemomgeving van leverancier.
E248.	performance	De inschrijver voorkomt dat gebruik van gedeelde componenten door andere klanten in de infrastructuur de performance bedreigen.
E249.	performance	De beschikbaarheid van de applicatie is voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd buiten kantooruren. Tijdens kantooruren is de beschikbaarheid 99,5%. Met uitzondering van gepland onderhoud. Gepland onderhoud is altijd buiten kantooruren.
E250.	performance	De inschrijver levert een uitwijkomgeving waardoor real time uitgeweken kan worden naar een andere locatie waarbij het verlies van gegevens maximaal 2 uur mag bedragen tijdens kantooruren (8:00 - 18:00 op werkdagen). Jaarlijks wordt er gerapporteerd over het testen op deze uitwijkomgeving.
E251.	performance	De leverancier geeft aan hoe deze een acceptabele performance voor circa 75 concurrent gebruikers garandeert en wat hiervoor nodig is van de aanbestedende dienst.

		Informatieveiligheid en privacy
E252.	informatiebeveiliging	De applicatie dient de functionele en technische mogelijkheden te hebben, zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
E253.	informatiebeveiliging	De applicatie wordt ontwikkeld en getest op basis van landelijke normen en richtlijnen voor beveiliging, zoals de richtlijnen voor beveiliging van webapplicaties. Er wordt tenminste getest op bekende kwetsbaarheden zoals vastgelegd in de Open Web Application Security Project (OWASP) top 10.
E254.	informatiebeveiliging	De inschrijver past applicatie "Security en privacy by Design" en "Security en privacy by Default" toe.
E255.	informatiebeveiliging	Aanbieder moet aantoonbaar voldoen aan informatieveiligheidsnormen, zoals een ISO27001 certificering. Inschrijver is bereid jaarlijks, zonder extra kosten, een verklaring van getrouwheid (of vergelijkbaar) te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij (TPM).
E256.	privacy	De inschrijver houdt zich aan de naleving van alle wetgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), m.b.t. de door hem geleverde applicatie en diensten.
		Functioneel beheer
E257.	beheer	De inschrijver voorziet de beheerders van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het (functioneel)beheer en gebruik volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
E258.	beheer	Dagelijkse functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de applicatie voor de overige gebruikers en op andere ICT- applicaties. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van de applicatie tijdens dagelijkse functionele beheertaken.
E259.	beheer	De applicatie kan worden beheerd zonder programmeerkennis ("zero coding").
E260.	beheer	De beheerder kan zelfstandig aanpassing doorvoeren in workflows.
	beheer	Er is een afgeschermd gebruikersdatabase zijn, waar alleen de beheerder(s) bij kan
E261.	logging	Logging en audittrail(rapportages) kunnen ingesteld worden en voldoen aan wat in BIO gevraagd wordt.
E262.	logging	De logging is read-only en alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan.
E263.	logging	De inschrijver verleent medewerking aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
E264.	autorisatie	De applicatie heeft een functie-, rollen- en rechtenmodel die op één centrale plek geconfigureerd kan worden.
		Architectuur
E265.	algemeen	Koppelingen verlopen via de Leudalse integratielaag (Makelaarsuite van Pink Rocade).
E266.	algemeen	De inschrijver levert en implementeert de applicatie met een koppeling waarmee data uit de database van de applicatie kan worden geraadpleegd.

E267.	algemeen	De inschrijver levert op verzoek van Opdrachtgever mondeling en/of schriftelijk inzicht in het fysieke datamodel van de applicatie.
E268.	algemeen	De oplossing kan koppelingen maken met andere systemen met behulp van onderstaande standaarden: • SimplerInvoicing-UBL + UBL-OHNL; • Betalen en invorderen services (STUF-FIN); • ISO 20022; • XBRL; • StUF-BG
E269.	algemeen	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt zal de leverancier zo spoedig als mogelijk de beschikbare API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
		Koppelingen
E270.	integratie	Er wordt een koppeling aangeboden met systeem voor persoonsgegevens: • GBA-V (op basis van StUF-BG); • BRP (op basis van StUF-BG).
E271.	integratie	Er wordt een integratie aangeboden met gegevens uit het handelsregister middels Key2DDS (Makelaarssuite).
E272.	integratie	De inschrijver levert en implementeert, inclusief documentatie, de applicatie met de volgende integraties: • LIAS Enterprise t.b.v. Planning & Control cyclus; • BNG Bank t.b.v. betalingsverkeer; • Peppol netwerk t.b.v. zowel inkomende als uitgaande e-facturen; • Kofax Capture/KTM t.b.v. zowel fysieke als digitale facturen; • Makelaarssuite
E273.	import	De applicatie kan bestanden importeren op basis van minimaal xml/xls/csv/txt zonder een regelbeperking qua aantal.
E274.	import	De inschrijver levert en implementeert de applicatie met (import-/export) koppelingen, inclusief documentatie, voor systemen waaruit gegevens gebruikt worden voor verkopen, boekingen in het grootboek, afschriften etc. Het gaat om de volgende systemen (evt. met behulp van standaardformaat zoals o.a. xml, csv, xlsx): • Squit 20/20 • Civision Samenleving • Youpp; • I-Burgerzaken • Ultimo

		Service Level Agreement (SLA)
E275.	algemeen	Inschrijver neemt escalatieniveau 's op in een SLA.
E276.	rapportage	In SLA wordt aangegeven hoe aan de Opdrachtgever de SLA-afspraken gerapporteerd worden.
E277.	support	Voor ondersteuning door de helpdesk worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
E278.	support	Ondersteuning door de helpdesk van de inschrijver is Nederlandstalig in woord en geschrift: zowel per telefoon, per e-mail en/of webportaal.
E279.	support	In onderling overleg tussen Opdrachtgever en inschrijver wordt bepaald welke prioriteit een melding krijgt (bv verschil in voortgangsbelemmerende of kleine verstoringen/gebruikersvragen).
E280.	support	De Opdrachtgever hanteert de volgende service levels: • organisatiebrede storingen worden binnen 2 uur hersteld: 24 uur per, dag 7 dagen per week; • voortgangsbelemmerende storingen voor een groep van gebruikers worden binnen één werkdag hersteld; • voortgangsbelemmerende storingen voor één gebruiker worden binnen 2 werkdagen hersteld; • kleine verstoringen en/of gebruikersvragen worden binnen één week behandeld.
E281.	support	Er kan inzicht geboden worden in ingediende incidenten/problemen en wijzigingsvoorstellen van de (functioneel) beheerders.

		RAPPORTAGES ALGEMEEN
		Algemeen
E282.	algemeen	Overzichten/rapportages dienen realtime 24/7 gegenereerd te kunnen worden.
E283.	algemeen	Rapportages dienen door Opdrachtgever gebruiksvriendelijk samengesteld te kunnen worden op alle niveaus, zowel van jaargebonden als niet-jaargebonden budgetten en bijvoorbeeld dienstjaar-FCL-ECL, krediethouders, btw, budget versus realisatie.
E284.	algemeen	Via rapportages vanuit de applicatie dient de bijbehorende broninformatie geraadpleegd te kunnen worden.
E285.	algemeen	Rapportagestructuren dienen door de Opdrachtgever zelf aangepast te kunnen worden, bijvoorbeeld indien de informatiebehoefte verandert of extra hiërarchieniveaus worden verlangd.
E286.	algemeen	De applicatie dient outputkeuze te hebben in PDF/A, en CSV, of XLS(X) of XML-format.
E287.	algemeen	De applicatie dient rapportages te kunnen schedulen.
E288.	algemeen	Documentatie met betrekking tot rapportage data en rapportage modellen dienen te worden opgeleverd.

		IMPLEMENTATIE
E289.	algemeen	De applicatie moet op 01-01-2023 operationeel zijn. De Inschrijver gaat akkoord met de planning om dit te realiseren.
E290.	algemeen	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het voeren van projectmanagement.
E291.	algemeen	Er is alleen sprake van acceptatie van de applicatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel de Opdrachtgever als de Inschrijver.
E292.	algemeen	De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de implementatie en inrichting van de applicatie. De projectmanager dient over de nodige ervaring te beschikken, de Nederlandse taal te beheersen en dit alles aan te tonen in het, bij het implementatieplan, meegeleverde CV.
E293.	algemeen	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).
E294.	algemeen	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaard wachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden.
E295.	algemeen	De inschrijver geeft bij de nota van inlichtingen aan of deze een livegang per 01-01-2023 niet, of deels niet, kan realiseren in relatie tot dit Programma van eisen en wensen. Daarnaast wordt aangegeven wat wel (deels) realiseerbaar wordt geacht.
E296.	training	De inschrijver levert binnen de aanbidding een trainingsaanbod voor 4 medewerkers financieel beheer, 2 financieel adviseurs en 1 functioneel beheerder volgens het "train de trainer-principe". Na afronding van deze training zijn de genoemde medewerkers in staat om zelfstandig collega's te begeleiden bij het gebruik van de nieuwe applicatie.

			DOORONTWIKKELING
E297.		algemeen	De Inschrijver hanteert een degelijk patchschema om alle componenten (zoals firmware, operatingsystems, applicaties) van de gehoste applicatie actueel te houden om verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen.
E298.		Algemeen	De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.
E299.		Algemeen	Alle wijzigingen worden door de leverancier altijd eerst getest voordat deze in productie worden genomen en worden via wijzigingsbeheer doorgevoerd.
E300.		Algemeen	Opdrachtgever wenst inzicht te hebben in de wijziging(en) die in een release zijn opgenomen. Inschrijver informeert Opdrachtgever op actieve wijze over releases
E301.		Algemeen	Inschrijver beschikt over een actieve gebruikersgroep van gemeenten die de applicatie gebruiken. Opdrachtgever wil deel kunnen nemen aan deze gebruikersgroep.