

Bijlage Programma van Eisen en Wensen

behorende bij de aanbesteding Levering, implementatie, het beheer en onderhoud van een financiële Saas-oplossing

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	3
1. Software as a Service (SaaS)	3
2. De Oplossing	5
3. Inrichting	7
4. Functionaliteiten.....	7
5. Rapportages	16
6. Gebruiksgemak.....	18
7. Specifieke thema's.....	18
8. (e-)facturering	20
9. Integratie en koppelingen	21
10. Implementatie	21
11. Beheer	21
12. Service level agreement	22
13. Trainingen en opleidingen	23
14. Doorontwikkeling	23

kleurgebruik

In dit document zijn twee 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 wensen zijn verdeeld in 5 niveaus die de zwaarte aangeven. Zwaarte 1 levert het minst aantal punten op en zwaarte 5 het maximale.
Informatievraag	Extra vraag; voor het verstrekken van informatie. Geldt als knock-out criterium als de informatie niet door inschrijver wordt overlegd.

kwaliteitspunten

Inschrijvers kunnen met de wensen kwaliteitspunten verdienen. Achter de wens is in deze Bijlage aangegeven hoeveel punten er maximaal per wens verdient kunnen worden (bijv. 'zwaarte 2'). Inschrijvers dienen in Bijlage 'Realisatielijst wensen' aan te geven of zij de betreffende wens kunnen realiseren. In Bijlage 'Realisatielijst wensen' wordt vervolgens berekend hoeveel kwaliteitspunten Inschrijver verdient met de invulling van zijn wensen. Zie voor meer informatie paragraaf 4.2.3.3 in de Inschrijfleidraad.

1. Algemeen

Algemeen

Algemeen

E1.	De door Inschrijver aangeboden financiële applicatie wordt geleverd als Software as a Service (SaaS) (vanaf nu 'de Oplossing'); een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de Inschrijver uitgevoerd wordt.
E2.	De Oplossing dient met meerdere entiteiten (minimaal twee (2)) te kunnen verwerken in dezelfde applicatie. Beide entiteiten hebben een eigen rekeningschema, debiteuren- en crediteurenadministratie en mogelijk eigen procedures. Het moet mogelijk zijn eventueel de twee (2) organisaties te kunnen ontvlechten in het geval organisaties besluiten niet meer te gaan samenwerken.
E3.	De aangeboden Oplossing voldoet nu en in de toekomst aan alle eisen die worden gesteld door wettelijke kaders en externe richtlijnen voor relevante wet- en regelgeving, zoals onder andere: Richtlijnen van het BBV (Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten). en daarop gebaseerde uitvoeringsregelingen. • Fiscale wet- en regelgeving (zoals btw, btw Compensatiefonds, WKR, VPB). • Gestelde eisen van het CBS – IV3. • de Baseline Informatiebeveiliging Overheid • AVG. Dit is geen uitputtend overzicht. Eventuele aanpassingen door toekomstige wijziging van wet- en regelgeving komen voor rekening van Inschrijver.
E4.	Alle rapportages en documenten die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen met betrekking tot de Oplossing zijn beschikbaar en worden bij verandering van regelgeving tijdig aangepast, voor rekening van de Inschrijver. Uitgangspunt is dat de vereiste aanpassingen doorgevoerd en van kracht zijn zodra deze wettelijk van toepassing zijn.
E5.	Bij oplevering van de Oplossing wordt een architectuurplaat aangeleverd in Archimate-formaat.

Akkoordverklaring bijlagen

Algemeen

E6.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst, zoals opgenomen als Bijlage bij deze Aanbesteding.
E7.	Inschrijver gaat akkoord met de Algemene Voorwaarden, zoals opgenomen in de GIBIT 2020.
E8.	Inschrijver gaat akkoord met de eigen Verwerkersovereenkomst van opdrachtgever, die gebaseerd is op de overeenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten, zoals opgenomen als Bijlage bij deze Aanbesteding.
E9.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals opgenomen als Bijlage bij deze Aanbesteding.
E10.	Inschrijver gaat akkoord met de ICT-randvoorwaarden van Opdrachtgever, zoals opgenomen als Bijlage bij deze Aanbesteding.

1. Software as a Service (SaaS)

Techniek

Algemeen

E11.	De aangeboden oplossing door Inschrijver wordt geleverd als Software as a Service (SaaS) (vanaf nu genoemd 'de Oplossing'); een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de Inschrijver uitgevoerd wordt.
E12.	De aangeboden Oplossing 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 Oplossing.
E13.	Inschrijver vermeldt 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.
E14.	De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever: • 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. Op voorhand zal Opdrachtgever geen toestemming geven voor deze situaties. Indien sprake is van één of meer van bovenstaande risico's, dient Inschrijver dit kenbaar te maken via de Nota van inlichtingen.	
E15.	De Oplossing integreert naadloos en sluit aan bij de standaarden binnen de in beschreven globale ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.	
E16.	De Inschrijver zorgt voor een gedegen domeinscheiding tussen de Oplossing van de Opdrachtgever en andere domeinen.	
E17.	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. De test-omgeving dient tevens beschikbaar te zijn gedurende de volledige implementatie, om gedurende de implementatie functionaliteiten te kunnen testen.	
E18.	De test- en productieomgeving hebben gescheiden – al dan niet geanonimiseerde - datasets. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de testomgeving.	
E19.	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 één (1) maand.	
E20.	Inschrijver biedt de mogelijkheid om nieuwe releases te testen voor in gebruik name in de productieomgeving. Opdrachtgever wenst hiervoor het OTAP principe te hanteren.	
E21.	Indien de applicatie wordt geleverd als Software as a Service (SaaS) of als een Cloud dienst dan wordt deze via het internet beschikbaar gesteld op een beveiligde wijze (waarbij wordt voldaan aan de eisen in de nieuwste versie van de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van de NCSC), ontsloten naar de gebruikers en beheerders van de applicatie.	
E22.	Indien er e-mail verstuurd wordt vanaf de Oplossing namens domeinen van Opdrachtgever, moeten die gegevens aangeleverd worden, zodat de mailservers in het SPF record van het desbetreffende domein opgenomen kunnen worden.	
E23.	Indien er e-mail verstuurd wordt vanaf de Oplossing dient de verzendende e-mail server STARTTLS toe te passen.	
E24.	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 Oplossing een acceptabele performance voor circa 100 concurrent gebruikers gegarandeerd. Er mag geen performance degradatie plaatsvinden na verloop van tijd.	
E25.	De Oplossing moet Microsoft Office 365 ondersteunen.	
E26.	De Oplossing wordt aangeboden op basis van IPv4.	
Wensen		
W1.	De Oplossing wordt aangeboden op basis van IPv6 naast IPv4.	Zwaarte 5
Beveiliging		
E27.	De Oplossing ondersteunt Domain Name System Security Extensions (DNSSEC) voor de webservices.	
E28.	De fysieke locaties van waar de Oplossing 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.	
E29.	Authenticatie voor medewerkers van de Opdrachtgever dient te verlopen via MS Azure AD.	
E30.	De Inschrijver zorgt ervoor dat Opdrachtgever geen last heeft van onwenselijk gedrag van andere klanten van Inschrijver (bijv. spamming vanuit eenzelfde IP-adres).	
E31.	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.	
E32.	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		
E33.	De Inschrijver richt een toereikend recovery proces in, waar back-up en restore onderdeel van uit maken.	

E34.	De Inschrijver garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij, in het geval een restore van data nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal 24 uur dataverlies. Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige oplossing 'online' is.
E35.	In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de Oplossing te herstellen.

Mobile devices

Algemeen

E36.	De Oplossing is geschikt voor verschillende soorten apparaten (zoals workstation en notebook) en schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface (<i>responsive design</i>)
------	--

2. De Oplossing

De Oplossing

Algemeen

E37.	De gebruikersinterface inclusief alle help-functies van de Oplossing is volledig Nederlandstalig.
E38.	De Oplossing bevat minimaal de volgende modules/functionaliteiten: • Grootboek (incl. kas/bank/giro) • Crediteuren • Routing facturen (accorderen bestellingen, verplichtingen en/of facturen) • Debiteuren • (Meerjaren)begroting • Balans • Activa • Reserves en voorzieningen • Verzorgen aangifte btw • Verplichtingenadministratie • Factuurherkenning (via Oplossing van Inschrijver) • E-facturatie (inkomend en uitgaand) inclusief facturen van Nutsbedrijven • Verkoopfacturen genereren (enkelvoudig als periodiek) • Kostenverdeling (allocatie) • Betalingsverkeer (incl. digitaal verwerken dagafschriften) • Projectenadministratie (voor projecten met een financieel component) • Urenadministratie (bijvoorbeeld binnen de projectenadministratie) • Leningenadministratie • Budgetbewaking • Investeringsbudgetten/-kredieten • Koppelingen met pakketten zoals genoemd in E39 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
E39.	De in deze eis genoemde koppelingen dienen werkzaam te zijn op 1 januari 2025. Gemeente Medemblik • Motion Pro (salarissen HRM informatiesysteem) • CiVision Belastingen Basis (vastleggen objecten en subjecten) • CiVision Heffen (opgelegde aanslagen) • CiVision Innén (innén gemeentelijke belastingen) • JCC betalen (kasbetalingen burgerzaken) • Sociaal Domein • PowerBi • Jnet gegevensdistributie • Peppol E-facturen • Kofax (indien Inschrijver hierin niet voorziet) registratie facturen

	• RX Mission (omgevingsvergunningen) • HTA BAM2020 (begraafplaatsadministratie) • LIAS (planning- en controldocumenten) • Grexmanager (registratie bouwgrondexploitaties) • Planon (vastgoedadministratie) • TimeTell (urenadministratie) • Azure AD koppeling (voor toegang tot de Oplossing) • Templafy Hive (documentcreatie) Gemeente Opmeer • Motion Pro (salarissen HRM informatiesysteem) • CiVision Belastingen Basis (vastleggen objecten en subjecten) • CiVision Heffen (opgelegde aanslagen) • CiVision Innen (innen gemeentelijke belastingen) • JCC betalen (kasbetalingen burgerzaken) • Sociaal Domein (wordt op dit moment aanbesteed) • PowerBi • Jnet gegevensdistributie • Peppol E-facturen • Kofax (indien Inschrijver hierin niet voorziet) registratie facturen • RX Mission (omgevingsvergunningen) • HTA BAM2020 (begraafplaatsadministratie) • LIAS (planning- en controldocumenten) • Grexmanager (registratie bouwgrondexploitaties) • Planon (vastgoedadministratie) • Makelaarsuite (PinkRoccade) • Azure AD koppeling (voor toegang tot de Oplossing)
E40.	Binnen de Oplossing dienen meerdere entiteiten gebruikt te kunnen worden (tenminste de gemeente Medemblik en gemeente Opmeer). Deze organisaties hebben elk een eigen omgeving met een eigen begroting, jaarrekening, administratie etc.
E41.	Het moet mogelijk zijn om organisaties te kunnen ontvlechten in het geval organisaties uit het samenwerkingsverband stappen.
E42.	Opdrachtgever kan eenzijdig besluiten een aantal afgenomen modules na 1 januari 2025 in gebruik te nemen. Inschrijver gaat hiermee akkoord zonder in dergelijke situatie meerkosten ten aanzien van de implementatie te berekenen aan Opdrachtgever.
E43.	De eindgebruiker kan vanuit de verschillende onderdelen van de Oplossing gekoppelde digitale documenten rechtstreeks openen vanuit de applicatie-interface.
E44.	De Oplossing biedt de functionaliteiten om digitale documenten te archiveren, en deze in ieder geval te koppelen aan boekingen en stamgegevens.
E45.	De Oplossing verwerkt het proces van innen en invorderen van Publiek- en Privaatrechtelijke vorderingen digitaal conform Awb, IW 1990 en Rv (King standaard).
E46.	De Oplossing voldoet aan de mogelijkheid voor het automatisch genereren van het aangifteformat van het CBS – IV3 in JSON-formaat
E47.	De Oplossing ondersteunt in het algemeen de verwerking van importbestanden met standaard uitwisselformaten zoals bijvoorbeeld .txt en .csv en .xml of .xls(x). De mogelijkheid tot importeren van gegevens wordt voor de dagelijkse processen, zoals het boeken van memorialen, in ieder geval ondersteund. Een vaste dump naar vaststaand Excel draaitabel formaat moet mogelijk zijn.
Archivering	
E48.	De in de Oplossing 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.
E49.	Het moet binnen de Oplossing mogelijk zijn om een administratie per boekjaar op te schonen en vernietigen, waarbij opschoning plaats kan vinden per afzonderlijke module.
E50.	De gegevens in de Oplossing dienen conform de voorschriften van de Belastingdienst bewaard te worden en te allen tijde kosteloos toegankelijk te zijn voor Opdrachtgever.

3. Inrichting

Inrichting systeem

Algemeen

E51.	De Oplossing biedt de mogelijkheid nieuwe organisatie(s)(onderdelen) toe te voegen en te verwijderen.
E52.	De Oplossing biedt de mogelijkheid automatisch een beginbalans te gegenereerd bij het openen van een nieuw boekingsjaar.
E53.	Een boekingsjaar kan tijdelijk geblokkeerd worden en af worden gesloten voor de opening van de beginbalans van het volgende jaar, waarbij de eindsaldo's voorlopig overgenomen worden.
E54.	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.
E55.	Een boekingsjaar mag alleen maar definitief afgesloten worden als de balans en de verlies- en winstrekening in evenwicht zijn en er geen openstaande boekingen meer zijn.
E56.	Het is mogelijk om meerdere boekingsjaren actief te hebben waarin gemuteerd kan worden.
E57.	Budgetten worden gekoppeld aan budgetbeheerders/productverantwoordelijken.
E58.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om gebruikersinterfaces/-menu's samen te stellen afhankelijk van de rol en autorisatie van een eindgebruiker door de applicatiebeheerder.
E59.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om gebruikers te autoriseren door middel van standaard functieprofielen en rollen door de applicatiebeheerder.
E60.	De standaard functieprofielen en rollen dienen op een eenvoudige wijze gewijzigd te kunnen worden.

4. Functionaliteiten

Functionaliteiten

Algemeen

E61.	De Oplossing voert een automatische controle uit of een boeking (debet en credit) in evenwicht is.
E62.	Opdrachtgever kan zelf bepalen welke van de invoervelden verplicht in te vullen zijn en welke niet. Wettelijk verplichte velden dienen altijd verplicht in te vullen zijn.
E63.	Tijdens de invoercontrole kan een blokkering worden gezet op combinaties van dimensies (bv. kostenplaatsen, kostensoorten, projecten en objecten).
E64.	Het is standaard mogelijk om voor de data-entry een blokkering te laten plaatsvinden op combinaties van gegevens (bijvoorbeeld boekingscombinaties die niet mogelijk zijn).
E65.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om enkel data in te laten zien die gekoppeld is aan zijn/haar kostenplaats(en) o.b.v. de inlogautorisatie van de gebruiker. Overige data wordt dan afgeschermd.
E66.	De Oplossing kan vanuit het hoogste geaggregeerde niveau zoomen naar het laagste boekingsniveau en kan ook naar onderliggende documenten zoomen.
E67.	In de Oplossing is het mogelijk dat geraamde kapitaallasten worden doorgezet naar de (meerjaren)begroting.

Wensen

W2.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om invoervelden die niet gebruikt worden, niet zichtbaar te laten zijn op het scherm.	Zwaarte 4
-----	--	-----------

Activa

Algemeen

E68.	De Oplossing beschikt over een vaste activamodule/subadministratie activa.
E69.	Binnen de activamodule is het mogelijk zowel de planning (begroting) (vijf (5)) jaren in perspectief als de realisatie (rekening) van de activa te volgen en te berekenen.
E70.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om mutaties per investeringskrediet te kunnen volgen. De activa-module dient te beschikken over activa-kaartjes waar de volgende gegevens vermeld kunnen worden: - Oorspronkelijke krediet (gesplitst in investering en bijdragen van derden) - Datum Raadsbesluit - Aanvullend krediet (incl. datum Raadsbesluit) - Afschrijvingstermijn - Afschrijvingsmethode - Eerste jaar afschrijving - Kostendrager voor de kapitaallasten - Indicatie afgesloten ja/nee

	- 5 vrije velden
E71.	Het investeringskrediet kan tijdelijk per saldo negatief staan als de bijdrage van derden hoger is dan de geboekte kosten.
E72.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om per investeringskredietmutatie het autorisatiedocument of wijziging te koppelen of toe te voegen aan het investeringskrediet.
E73.	Er is een automatische koppeling met het grootboek (incl. balans).
E74.	De Oplossing ondersteunt het doorvoeren van correctiemutaties per balanscategorie en soort activa.
E75.	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.
E76.	Extra gegevens per activum (adres, toelichting, bijlagen (bijv. een foto), bijzonderheden etc.) kunnen worden vastgelegd.
E77.	De Oplossing biedt de 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).
E78.	Periodieke/Maandelijke automatische boekingen van kapitaallasten naar het grootboek zijn mogelijk.
E79.	In de Oplossing kunnen investeringen als project worden geregistreerd en daarmee worden gekoppeld aan de projectadministratie, waarbij het totaal investeringskrediet niet wordt gekoppeld aan het totaal van de projecten.
E80.	Extra afschrijvingen, desinvesteringen en bijdragen derden dienen apart zichtbaar te zijn, waarbij desinvesteringen uitgesplitst kunnen worden conform de BBV-voorschriften.
E81.	De staat van activa moet automatisch gegenereerd kunnen worden op jaar- en meerjarige basis per balanscategorie conform het BBV.
Afschrijving	
E82.	De Oplossing ondersteunt minimaal: • 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 ondersteund.
E83.	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.
E84.	De startmaand/-jaar van de afschrijving kan afwijken van de maand/jaar van aanschaf/in gebruik name (moment van activering).
E85.	Gedurende de looptijd (na de eerste afschrijving) kan de afschrijvingsmethode en/of de looptijd voor activa worden gewijzigd, waarbij ook niet afschrijven mogelijk is.
E86.	Bij een afschrijving kan rekening worden gehouden met een vooraf bepaalde restwaarde van het activum.
E87.	Automatisch berekende afschrijvingen kunnen handmatig worden aangepast.
E88.	Volledig afgeschreven activa moeten kunnen worden afgesloten en zowel apart en/of als onderdeel van de volledige activa zichtbaar gemaakt kunnen worden.
Rente	
E89.	Gedurende de looptijd (na de eerste afschrijving) kan het rentepercentage voor activa worden gewijzigd.
E90.	De omslagrente percentage kan per jaar worden gewijzigd in de Oplossing. Dit is ook mogelijk voor toekomstige jaren.
E91.	Rente kan worden berekend over de boekwaarde per 1/1 en/of over de werkelijke mutaties per boekingsdatum/periode (annuïteitenbasis, lineair en rentepercentage 0).
E92.	Er kan worden gewerkt met een vast rentepercentage, afwijkende rentepercentages per activum en een renteomslagpercentage.
E93.	De Oplossing 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 Oplossing.

E94.	De automatisch berekende rente kan handmatig aangepast worden. Deze rente kan eerst gecontroleerd worden voor het wordt geboekt.
E95.	Er is een vermelding van het activumnummer in de boekingsregel van de kapitaallasten.
E96.	Er wordt onderscheid gemaakt in lopende en gereedgekomen investeringen.
E97.	Eerder naar de administratie doorgezette berekende kapitaallasten kunnen geheel worden teruggedraaid, bijvoorbeeld als het werkelijke renteomslagpercentage meer dan 0,5% afwijkt van het begrote renteomslagpercentage.
Betalingsverkeer	
Algemeen	
E98.	De Oplossing dient te beschikken over ondersteuning voor internationaal bankverkeer en kan werken met SWIFT-, IBAN- en BIC.
E99.	De Oplossing dient elektronische betaalopdrachten, ontvangsten en bankafschriften geautomatiseerd te kunnen verwerken door middel van standaardinterfaces met e-banking applicaties (minimaal BNG), zoals MT940.
E100.	De Oplossing heeft de functionaliteiten om incassobestanden aan te maken die voldoen aan de standaards die door banken worden geëist.
E101.	De Oplossing biedt de mogelijkheid deelbetalingen te verwerken.
E102.	Gestorneerde incasso-opdrachten dienen nogmaals meegenomen te worden in een nieuwe automatische incassorun.
E103.	Creditnota's dienen te verrekenen te zijn met de bijbehorende openstaande facturen bij het genereren van een betaaladvies.
E104.	Facturen dienen geblokkeerd te kunnen worden voor betaling.
E105.	Elektronisch ontvangen bankafschriften dienen naast automatisch, ook handmatig afgeletterd te kunnen worden.
Crediteuren	
Algemeen	
E106.	De Oplossing dient meerdere crediteurentypen aan te kunnen maken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om meerdere soorten crediteurentypen aan de Oplossing toe te voegen, anders dan de standaard aanwezige crediteurentypen.
E107.	De Oplossing dient verplichtingen/inkopen te kunnen registreren.
E108.	Systeem biedt de mogelijkheid om met de wettelijke btw-percentages te werken (0, 9, 21 etc) en samengestelde btw-percentages.
Btw	
E109.	Een factuur kan worden geregistreerd in een facturenregister met financiële boekingen met en zonder btw.
Controle en beveiliging	
E110.	Het externe factuurnummer dient automatisch gecontroleerd te worden op dubbele invoer gekoppeld aan de crediteur.
E111.	Crediteuren met een boekingshistorie of met nog openstaande saldi kunnen niet verwijderd worden. Uitzondering zijn de crediteuren die zijn opgeschoond.
Routing	
E112.	De Oplossing bevat een scan- en herken oplossing.
E113.	De scan- en herkenoplossing herkent in ieder geval de volgende velden: • Tenaamstelling • Crediteur • Factuurdatum • Nummer KvK • IBAN-nummer • Nettobedrag • Btw-bedrag • Verplichtingenummer • Contractnummer • Routenummer • Inkoopordernummer

	• Factuurnummer	
E114.	De scan- en herkenoplossing dient afwijkende IBAN-nummers te signaleren.	
E115.	De Oplossing dient facturen vast te kunnen leggen in routing. Deze routing moet handmatig kunnen worden aangepast.	
E116.	Tijdens het routing-proces dient de boekingsomschrijving door de budgethouder en de medewerker van de financiële administratie aangepast te kunnen worden.	
E117.	De Oplossing herkent aan de hand van het procuratieschema of een extra fase in de routing benodigd is (bv. groter dan € 100.000 is een extra goedkeuring vereist).	
E118.	Tijdens het routing-proces dient de prestatie akkoord verklaarder de factuur goed te kunnen keuren. Tijdens deze fase dienen ook documenten te kunnen worden toegevoegd en/of aantekeningen worden gemaakt.	
E119.	Bij een factuur dient zichtbaar te zijn wie de betreffende factuur heeft ingebracht.	
E120.	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.	
E121.	De Oplossing ondersteunt het automatisch genereren van transitorische boekingen.	
E122.	De factuurrouting kan bij incidentele facturen aangepast worden, bijvoorbeeld voor een extra verificatie van de factuur door een medewerker die niet in de standaard routing zit.	
E123.	De betalingswijze van een factuur dient vastgelegd te kunnen worden.	
E124.	Crediteuren kunnen volledig en deels worden geblokkeerd voor betalingen.	
E125.	De fase in het verwerkingsproces van facturen dient apart vast te kunnen worden gelegd in het crediteurensaldo.	
E126.	Een factuur die doorgeboekt is in de Oplossing kan worden gecorrigeerd onder hetzelfde boekstuknummer. Hierbij kunnen in ieder geval de volgende gegevens worden gewijzigd: • Alle boekingsdimensies • De btw-code (verrekenbaar, compensabel, kostenverhogend, gemengde btw of een mix van btw-regimes) • De omschrijving van de boeking	
Wensen		
W3.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om aan verzamelfacturen meerdere routes te hangen voor een deel van de factuur, die parallel kunnen worden verwerkt	Zwaarte 3
W4.	De scan- en herken oplossing is zelflerend.	Zwaarte 5
Betaaladviezen en workflow		
E127.	Bij betaaladviezen dient rekening te worden gehouden met de status van een factuur (bijvoorbeeld de status 'goedgekeurd').	
E128.	Betalingsadviezen kunnen worden gegenereerd o.b.v. de vervaldag voor te betalen facturen.	
E129.	Betaaladviezen dienen integraal teruggezet te worden of te worden verwijderd.	
E130.	Betaaladviezen dienen op factuurniveau gewijzigd te kunnen worden.	
E131.	In de workflow dienen opmerkingen ingevoerd te kunnen worden voor het afkeuren of vasthouden van de factuur (bijvoorbeeld "foute routing").	
E132.	Creditnota's dienen zowel wél als niet verrekenend te kunnen worden met bijbehorende openstaande facturen bij het genereren van een betaaladvies.	
E133.	De SaaS applicatie biedt de mogelijkheid een pain bestand te genereren dat ingelezen kan worden door de bank. Met SHA256 controle.	
Factuur en betaling		
E134.	Het is voor geautoriseerde gebruikersgroepen mogelijk om te zien of een factuur betaald is en wanneer deze betaald is.	
E135.	Het is mogelijk voor bepaalde crediteuren een andere dan de standaard betalingsconditie vast te leggen.	
E136.	Het is mogelijk een vooruitbetaling later te verrekenen met een ontvangen factuur.	
E137.	Het is mogelijk dat tijdens de workflow, bijvoorbeeld bij het coderen, de factuur zichtbaar te maken.	
E138.	Het is mogelijk dat facturen worden geblokkeerd voor betaling.	
E139.	Het is mogelijk deelbetalingen/automatische termijnbetalingen van facturen uit te voeren.	
E140.	Het is mogelijk dat bij het invoeren van een factuur- en/of crediteurnummer de NAW-gegevens en bankgegevens worden getoond.	

E141.	Vanuit de SaaS applicatie zijn overzichten te genereren die een opgave geven per budgetverantwoordelijke van zijn/haar openstaande handelingen.	
E142.	Het is mogelijk een rappellijst per budgetverantwoordelijke aan te maken.	
Debiteuren		
Algemeen		
E143.	De Oplossing dient meerdere debiteurentypen aan te kunnen maken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om meerdere soorten debiteurentypen aan de Oplossing toe te voegen, anders dan de standaard aanwezige debiteurentypen.	
E144.	De Oplossing dient zowel – in ieder geval - privaat- als publiekrechtelijke en bestuursrechtelijke vorderingen aan te kunnen maken, met per vorderingstype instelbare voorwaarden. De vorderingen moeten gedigitaliseerd kunnen worden vervaardigd.	
Gegevens		
E145.	Meerdere debiteuren per externe organisatie (of organisatieonderdeel) dienen gedefinieerd te kunnen worden, met per debiteur de mogelijkheid een afwijkend factuuradres (bijv. vestigingsadres) vast te kunnen leggen.	
E146.	De Oplossing registreert verschillende soorten vorderingen (zoals in de BBV aangegeven).	
Btw		
E147.	Per geleverde/te leveren product, dienst of werk dienen de verschillende wettelijke btw-percentages gehanteerd te kunnen worden.	
Factuur en betaling		
E148.	Het aantal betaaldagen dient gedefinieerd te kunnen worden.	
E149.	De Oplossing dient periodieke vorderingen vast te kunnen leggen.	
E150.	Deelbetalingen dienen verwerkt te kunnen worden.	
E151.	De Oplossing dient te beschikken over een module waarmee aanvraagformulieren voor vorderingen gegenereerd kunnen worden.	
E152.	Het is mogelijk om een betalingsregeling in te voeren.	
E153.	De Oplossing biedt mogelijkheden om verkoopfacturen af te drukken in PDF/A en/of XML-format om deze vervolgens digitaal te verzenden via het Peppol netwerk.	
E154.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om digitale documenten toe te voegen aan de factuur en deze mee te zenden.	
E155.	De Oplossing biedt de mogelijkheid kleine betalingsverschillen geautomatiseerd af te boeken.	
E156.	De Oplossing biedt de mogelijkheid de te veel betaalde bedragen via een terugbetalingsvoorstel te verwerken.	
Wensen		
W5.	Per factuur dient een QR-code gegenereerd te worden waarmee de betaling uitgevoerd kan worden door de debiteur.	Zwaarte 4
Invordering		
E157.	De Oplossing kan automatisch de volgende documenten genereren: • herinneringen (privaat- en publiekrechtelijk) • aanmaningen (publiekrechtelijk en bestuursrechtelijk) • dwangbevelen (publiekrechtelijk en bestuursrechtelijk) • hernieuwd bevel tot betaling (publiekrechtelijk) • betalingsregelingen • niet nakomen betalingsregelingen • facturen	
E158.	Het moet mogelijk zijn om privaatrechtelijke verkoopfacturen via email te kunnen versturen vanuit de Oplossing.	
E159.	Het moet mogelijk zijn om publiekrechtelijke verkoopfacturen via de Berichtenbox in Mijn Overheid te kunnen versturen vanuit de Oplossing.	
E160.	Opdrachtgever kan zelf op een gebruiksvriendelijke wijze de lay-out en tekst van de invorderingsdocumenten aanpassen.	
E161.	De Oplossing dient exportbestanden te kunnen genereren voor gerechtsdeurwaarders en/of belastingdeurwaarders.	

E162.	Kosten voortvloeiende uit de kostenwet worden automatisch gejournaliseerd bij het genereren van een nieuwe aanmaning en een dwangbevel.
E163.	De Oplossing biedt de mogelijkheid rente te kunnen berekenen over de openstaande vordering bij privaatrechtelijke en publiekrechtelijke vorderingen.
E164.	De Oplossing dient bestanden (uploadsheet) met debiteur- en nota-regels te kunnen importeren (e.e.a. conform E47). Vervolgens kan automatisch in één (1) handeling alle facturen worden gegenereerd.
E165.	Standaard dient bij een factuur bijlagen automatisch toegevoegd te kunnen worden, bijvoorbeeld de verzonden facturen, herinneringen en aanmaningen.
E166.	De Oplossing biedt de mogelijkheid termijnfacturen vast te leggen.
E167.	Per factuur dient een extra veld gevuld te kunnen worden zonder dat dit op de factuur wordt weergegeven. Bijvoorbeeld een interne notitie.

Crediteuren en debiteuren

Algemeen

E168.	De Oplossing moet beschikken over een relatiebestand debiteuren en crediteuren. Dit mogen separate bestanden zijn.
E169.	Binnen het relatiebestand/de relatiebestanden dient gezocht te kunnen worden op alle ingevoerde gegevens (zoals bijvoorbeeld debiteurnummer, factuurnummer, bedrag, omschrijving, Email adres etc.).
E170.	De Oplossing 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.
E171.	De Oplossing dient het debiteuren- en crediteurensaldo op elk willekeurig tijdstip aan te laten sluiten op het balanssaldo.
E172.	Per factuur kan minimaal het volgende worden vastgelegd: • een relatie • factuurdatum • autorisatie factuur en routing • betaaldatum, factuurnummer, bedrag en betaallijst • betaalbatch • een ongelimiteerd aantal bijlagen (minimaal de extensies .pdf, .xls(x) en .doc(x)).
E173.	De Oplossing biedt mogelijkheden om binnen één relatie zowel een debiteur als een crediteur op te nemen.
E174.	De Oplossing biedt de mogelijkheid eenmalig bij ingebruikname openstaande debiteuren en crediteuren in te kunnen lezen met in ieder geval de volgende gegevens: • Oorspronkelijke datums • Factuurnummer • Oorspronkelijke factuurbedrag • Betalingen • Omschrijving • Aanmaningskosten

Verplichtingen

Algemeen

E175.	De Oplossing beschikt over een verplichtingenadministratie. De verplichtingen worden gekoppeld aan een crediteur.
E176.	Er dient inzicht gegeven te kunnen worden in de matching tussen verplichtingen en de ontvangen factuur.
E177.	Bij het boeken van een factuur dienen de verplichtingen van de betreffende crediteur automatisch naar voren te komen, zodat deze eenvoudig aan de factuur gekoppeld kunnen worden.
E178.	Per crediteur dient afgelezen te worden welke verplichtingen nog open staan.
E179.	Per verplichting dient afgelezen te worden welke facturen daaraan zijn gekoppeld.
E180.	Verplichtingen dienen overgeheveld te kunnen worden naar een volgend boekjaar.
E181.	Een verplichting dient meerjarig vastgelegd te kunnen worden per crediteur.
E182.	Een verplichting dient over meerdere boekingsregels te kunnen beschikken.
E183.	De Oplossing herkent aan de hand van het procuratieschema of een extra fase in de routing benodigd is (bv. groter dan € 100.000 is een extra goedkeuring vereist).

Vastlegging en wijzigingen

E184.	Verplichtingen dienen handmatig af te boeken te zijn.
-------	---

E185.	Verplichtingen zijn tussentijds te wijzigen.	
E186.	Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen verplichtingen die wel en niet automatisch overgezet kunnen worden naar een volgend boekjaar.	
E187.	Verplichtingen dienen te kunnen worden gekoppeld aan een contract.	
Contracten		
E188.	De Oplossing dient te beschikken over de mogelijkheid om per contract financiële data (contractwaarde) vast te leggen.	
Wensen		
W6.	Bij het registreren van de verplichting is het mogelijk dat het kostenverhogende deel automatisch aan de vrije ruimte belast wordt.	Zwaarte 5
W7.	Per crediteur kan afgelezen worden voor hoeveel geld verplichtingen zijn aangegaan	Zwaarte 3
W8.	Per budgetbeheerder kan afgelezen worden voor hoeveel geld verplichtingen zijn aangegaan	Zwaarte 1
Kas		
Algemeen		
E189.	De Oplossing dient kasadministraties te kunnen verwerken.	
E190.	Ontvangsten en uitgaven dienen in kas afgeboekt te kunnen worden van een openstaande debiteuren- en crediteurenpost.	
E191.	Op elk moment dient een controleverslag te kunnen worden vervaardigd met kasmutaties tot en met de huidige periode.	
Grootboek, journaalposten en boekingen		
Algemeen		
E192.	Tussen- en balansrekeningen dienen handmatig af te kunnen letteren.	
E193.	De Oplossing dient bestanden (uploadsheet) met boekingsregels te kunnen importeren (e.e.a. conform eis E47).	
E194.	De Oplossing dient naast de dimensie kostendrager en kostensoort een dimensie voor objecten beschikbaar te bieden.	
E195.	Periodieke memoriaalposten dienen vastgelegd te kunnen worden.	
E196.	Achter memoriaalboekingen dient digitaal extra informatie opgenomen te kunnen worden (net als bij crediteuren/debiteuren de factuur erachter gehangen kan worden).	
E197.	De nummering van dagboeken dient automatisch te kunnen plaatsvinden.	
E198.	De kostendrager (kostenplaats) dient minimaal de volgende vaste kenmerken te bevatten: • decimale rubriek • programma • taakveld of balanscode • clustercode vpb • budgethouder • code blokkering • code btw • tenminste vijf vrije kenmerken	
E199.	De kostensoort dient minimaal de volgende vaste kenmerken te bevatten: • Inkomsten/uitgaven duiding • BBV categorie • WKR • Tenminste vijf vrije kenmerken (bv. voor aanduiding IB47, mate beïnvloedbaarheid en proceslabelling)	
E200.	De balansrekening dient minimaal de volgende vaste kenmerken te bevatten: • Balanscode BBV • Tenminste vijf vrije kenmerken	
E201.	Het is mogelijk om boekingscombinaties (bijvoorbeeld een kostendrager- en kostensoortcombinatie) uit te kunnen sluiten.	
E202.	Het is mogelijk aan alle boekingsdimensies een einddatum of jaar mee te geven (en daarmee te blokkeren).	
E203.	De Oplossing biedt de mogelijkheid uren maal tarief in het grootboek vast te leggen.	
E204.	Het is mogelijk een mutatieverslag van wijzigingen in de stamgegevens op persoon en datum te genereren.	

Opzet		
E205.	Alle boekingsdimensies dienen minimaal acht (8) posities te bevatten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de boekingsdimensies vrij in te delen.	
E206.	Meerdere boekingsperioden binnen het grootboek dienen gedefinieerd te kunnen worden. Tenminste maand en jaar moeten kunnen worden gedefinieerd.	
E207.	Alle boekingsdimensies dienen geblokkeerd te kunnen worden. Zowel voor boekingen als voor ramingen.	
E208.	Vaste boekingsregels en -combinaties dienen vastgelegd te kunnen worden.	
E209.	Middels een beveiligingsmaatregel dient voorkomen te worden dat uit grootboeken met een saldo of met (historische) mutaties of met een verband/koppeling met andere activa, stamgegevens kunnen worden verwijderd.	
Journalposten en boekingen		
E210.	Balansrekeningen dienen geblokkeerd te kunnen worden voor handmatige boekingen, zoals bijvoorbeeld de btw-rekeningen en de hoofdrekening debiteuren en crediteuren.	
E211.	Aan journalposten dient een status (bijvoorbeeld aangemaakt, concept, definitief etc.) toegekend te kunnen worden.	
E212.	De herkomst van automatische en handmatige boekingen dient vastgelegd te kunnen worden.	
E213.	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.	
Btw en btw-compensatiefonds		
Algemeen		
E214.	De Oplossing dient de btw-administratie volgens wetgeving te voeren (Wet op de omzetbelasting en Wet BTW-compensatiefonds).	
E215.	De Oplossing dient te beschikken over een basistabel btw waarin boekingscombinaties worden vastgelegd op alle boekingsdimensies die de sturing aangeeft voor de afwikkeling van de btw (btw-verrekenbaar, btw compensabel, gemengde btw of kostenverhogende btw).	
E216.	De kostenverhogende btw wordt direct verantwoord op de kostendrager als één bedrag (nettobedrag inclusief kostenverhogende btw).	
E217.	Per kostendrager dienen verschillende btw-regimes (verrekenbaar, compensabel, mix of gemengd) gehanteerd te kunnen worden.	
E218.	De btw-aangifte dient geautomatiseerd via de Oplossing gegenereerd te kunnen worden.	
E219.	De opgave BCF dient geautomatiseerd via de Oplossing gegenereerd te kunnen worden.	
E220.	De Oplossing dient btw real-time te verwerken.	
E221.	De Oplossing dient de btw te verwerken zodat op kostendragerniveau (exploitatie / investering / project) direct bij het boeken van de factuur wordt vastgelegd welk deel van de btw verrekenbaar, compensabel en/of kostenverhogend is.	
E222.	De btw-verwerking dient op factuurregelniveau rechtstreeks uit de database te rapporteren en te raadplegen zijn. Dit dient zowel op het scherm als via een rapportage in CSV of Excel.	
E223.	Het is bij verandering in de btw-percentages mogelijk een ingangsperiode voor de btw in te geven.	
E224.	De Oplossing moet de btw-verlegd in de juiste rubriek voor de aangifte btw kunnen verwerken.	
E225.	Binnen de Oplossing wordt vastgelegd in welke btw-aangifte of opgave BCF de btw is verwerkt.	
E226.	Het is mogelijk om een suppletieaangifte btw en/of opgave BCF via de Oplossing te vervaardigen, waarbij btw-bedragen worden meegenomen die nog niet eerder in een aangifte over dezelfde periode zijn gedaan.	
Wensen		
W9.	Het is mogelijk de rondrekening btw - BCF geautomatiseerd via het financiële systeem te kunnen doen.	Zwaarte 5
W10.	Het is mogelijk een grondslagendocument voor de btw vast te leggen in de Oplossing, waarbij gebruik kan worden gemaakt van een combinatie van dimensies. Het grondslagendocument dient naast de boekingsdimensies en de btw-codering tevens de mogelijkheid te bieden een toelichtende tekst vast te leggen.	Zwaarte 5
Budgetten		
Algemeen		
E227.	Budgetbeheersing dient gefaciliteerd te kunnen worden door middel van signalering bij budgetoverschrijding bij het aan gaan van een verplichting.	

E228.	Budgetten dienen aan een budgethouder gekoppeld te kunnen worden in een vrije combinatie van dimensies.
E229.	De omvang van de verplichtingen die zijn aangegaan op een budgetpost dient afgelezen te kunnen worden.
E230.	Per kostendrager dient de vrije budgetruimte raadpleegbaar te zijn.
E231.	Per budgethouder dient de vrije budgetruimte raadpleegbaar te zijn.
E232.	Per investeringskrediet dient de vrije budgetruimte raadpleegbaar te zijn.
E233.	Per project moet een jaaroverstijgend budget ingevoerd kunnen worden. Dit betreft meerjarige raming die los staat van de primitieve begroting.
E234.	Het is mogelijk om een nulproef op de begroting(swijziging) in de Oplossing uit te kunnen voeren.
E235.	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).
E236.	Het is mogelijk budgetbeheersing te faciliteren door middel van signalering of blokkering bij budgetoverschrijding.
E237.	Het is mogelijk van budgetten de historie van wijzigingen in inhoud en van status (bijvoorbeeld voorlopig, definitief, administratief, etc.) en de toelichting daarop vast te leggen.

Leningenadministratie

E238.	De Oplossing beschikt over een module geldleningen.
E239.	Binnen de module is het mogelijk zowel de planning (begroting) (vijf (5)) jaren in perspectief als de realisatie (rekening) van de rente en aflossing te volgen en te berekenen.
E240.	De Oplossing biedt de mogelijkheid de volgende gegevens vast te leggen: • Geldleningsnummer • Bedrag lening • Rente-percentages • Datum opname geldlening • Vervaldag(en) • Soort aflossing • Looptijd van de lening
E241.	Er dienen meerjarige begroting- en rekeningoverzichten samengesteld te kunnen worden.
E242.	De module dient over een aantal vrije kenmerken te kunnen beschikken. Bijvoorbeeld voor het aangeven van de vereiste BBV-codering.
E243.	De module kan geautomatiseerd de transitorische rente berekenen.

Reserves en voorzieningen (R&V)

Algemeen

E244.	De Oplossing dient te beschikken over een module voor de verwerking van Reserves en voorzieningen.
E245.	Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden in het resultaat voor en na dotaties en onttrekkingen van de Reserves en voorzieningen.
E246.	Voor onttrekkingen aan de Reserves en voorzieningen dient onderscheid gemaakt te kunnen worden in toepassingen en vrijval.
E247.	Mutaties dienen automatisch verwerkt te worden in het grootboek en worden doorgeleid naar de balans.
E248.	Er dient onderverdeling in soorten Reserves en voorzieningen gemaakt te kunnen worden, waarbij per reserve en voorziening een vergelijking mogelijk is tussen de begroting en de realisatie.
E249.	Er dienen meerjarenoverzichten Reserves en voorzieningen gegenereerd te kunnen worden (actueel boekjaar plus vijf (5) jaren).
E250.	Meerjarenoverzichten Reserves en voorzieningen 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).
E251.	Er dienen begroting- en rekeningoverzichten samengesteld te kunnen worden.
E252.	Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen actieve en afgesloten Reserves en voorzieningen.
E253.	De module dient over ten minste vijf vrije kenmerken te kunnen beschikken. Bijvoorbeeld voor het aangeven van de vereiste BBV-codering.
E254.	Er dienen meerjarige claims geraamd te kunnen worden per reserve & voorziening.

Begroting en jaarrekening

Algemeen

E255.	De Oplossing dient te beschikken over een module begroting/meerjarenbegroting en werkelijkheid/realisatie.
E256.	De Oplossing dient te beschikken over de mogelijkheid begrotingsbedragen in te lezen op kostendrager, kostensoort en/of object-niveau voor het samenstellen van de begroting of begrotingswijzigingen.
E257.	In de meerjarenbegroting dient te kunnen worden gewerkt met minimaal vijf (5) jaarschijven.
E258.	De begroting dient zowel <i>zero-based</i> te kunnen worden opgesteld als op basis van historische gegevens.
E259.	Geraamde kapitaallasten kunnen worden doorgezet naar de (meerjaren)begroting.
E260.	Zowel bij de primitieve begroting als bij de begrotingswijziging wordt aangegeven of de raming incidenteel dan wel structureel is.
E261.	De begroting dient voor het opstellen van de jaarrekening de vergelijking met het vorig boekjaar, boekjaar -2, primaire begrotingsbedragen, gewijzigde begrotingsbedragen en afwijking tussen begroting en werkelijkheid te kunnen weergeven.
E262.	De Oplossing dient te beschikken over de mogelijkheid ramingen over te zetten naar een nieuw begrotingsjaar (meerjarig begrotingsjaar).
E263.	De Oplossing dient te beschikken over de mogelijkheid aanvullingen aan te brengen op de kladbegroting die gegenereerd kunnen worden tot een primitieve begroting. Per aanpassing dient te kunnen worden beslist of die al dan niet meegenomen wordt bij het samenstellen van de primitieve begroting.
E264.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om aan een begrotingswijziging een status mee te geven. Bijvoorbeeld klad-wijziging of ambtelijke wijziging.
E265.	In de Oplossing dient de jaarafsluiting en jaarovergang te zijn geregeld.
E266.	Boekingsperioden dienen afzonderlijk te kunnen worden afgesloten.
E267.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om balansstructuren in te richten.
E268.	De Oplossing biedt de mogelijkheid in meerdere dienstjaren tegelijk te werken.

Wensen

W11.	Voor het invoeren van mutatieomschrijvingen bij begrotingswijzigingen dient het invoerveld uit minimaal 50 karakters te bestaan.	Zwaarte 3
------	--	-----------

5. Rapportages

Algemeen

Algemeen

E269.	Overzichten/rapportages dienen <i>realtime</i> 24/7 gegenereerd te kunnen worden op de productie-omgeving.
E270.	Rapportages dienen door alle daarvoor geautoriseerde gebruikers, samengesteld te kunnen worden op alle boekingsdimensies en te muteren velden, zowel van jaargebonden als niet-jaargebonden budgetten en bijvoorbeeld dienstjaar-kostendrager en kostensoort en/of object en/of project, krediethouders, btw, budget versus realisatie.
E271.	Via rapportages dient de bijbehorende broninformatie geraadpleegd te kunnen worden middels een dynamische koppeling binnen alle boekingsdimensies.
E272.	Rapportagestructuren dienen door de Opdrachtgever zelf aangepast te kunnen worden op alle in de database voorkomende velden en/of kenmerken. Bijvoorbeeld indien de informatiebehoefte verandert of extra hiërarchieniveaus worden verlangd.
E273.	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 project en organisatieonderdeel.
E274.	De Oplossing dient uitputtingsoverzichten te kunnen genereren (budget versus reëel versus aangegane verplichtingen).
E275.	De Oplossing dient outputkeuze te hebben in PDF/A, en CSV, en/of XLS(X) en/of XML-format.
E276.	De Oplossing dient rapportages te kunnen schedulen.
E277.	De Oplossing dient een rapportage te kunnen genereren van de aan de structuren gekoppelde boekingsdimensies.
E278.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een auditfile te kunnen genereren t.b.v. de accountant en belastingdienst.
E279.	De Oplossing beschikt over een rapportage waarmee de onjuiste boekingscombinaties IV3 (de zogenaamde grijze vlakken) op boekstukniveau in beeld worden gebracht.

E280.	De Oplossing biedt de mogelijkheid de IV3 rapportage in JSON-formaat aan te leveren.
E281.	Op de Oplossing dienen ook externe rapportagetools gekoppeld te kunnen worden, zoals bijvoorbeeld Cognos (IBM) en Power BI (Microsoft).

Rapportages activa

Algemeen

E282.	Per activum dient in een overzicht minimaal weergegeven te kunnen worden: • aanschafprijs (historisch) • soort afschrijving (lineair of annuïtair) • afschrijving(en) of aflossing(en) op jaarniveau • afschrijving(en) of aflossing(en) t/m huidige datum • Beginjaar aflossing(en) of afschrijving(en) • beginboekwaarde en eindboekwaarde dit jaar • restwaarde • afschrijvingsperiode in jaren • vermeerderingen • verminderingen • desinvesteringen • afschrijving(en) op de desinvesteringen • bijdragen derden • rente • activanummer • activa omschrijving • looptijd • afgesloten en/of openstaand
E283.	Er dient een overzicht gegenereerd te kunnen worden van lopende, afgesloten en vrijgevallen investeringen.

Rapportages debiteuren

Algemeen

E284.	Debiteurenrapportages dienen vrij te definiëren te zijn, waarbij minimaal de volgende gegevens getoond kunnen worden per debiteur en/of per post: • afzonderlijke openstaande posten per debiteur • boekingsdatum • vervaldatum • boekjaar • omschrijving boeking • factuurnummer • mutaties per post • verstuurde aanmaningen/herinneringen per soort post en/of debiteur • vereffende posten.
E285.	Een ouderdomsanalyse van debiteuren dient gegenereerd te kunnen worden met een vrij te kiezen (historische of huidige) referentiedatum. Een historisch overzicht is onafhankelijk van de mogelijke verwerking van betalingen en ontvangsten op een later moment.
E286.	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.

Rapportages crediteuren

Algemeen

E287.	Crediteurenrapportages dienen vrij gedefinieerd te kunnen worden, waarbij minimaal de volgende gegevens getoond kunnen worden per crediteur en/of per post: • openstaande posten per crediteur • boekingsdatum • vervaldatum • boekjaar • omschrijving boeking • openstaand bedrag
-------	--

	• betaald bedrag • factuurnummer • mutaties per post per crediteur • niet afgehandelde facturen • uitnutting per verplichting • Vereffende posten.
E288.	Een ouderdomsanalyse van crediteuren dient gemaakt te kunnen worden met een vrij te kiezen (historische, huidige) referentiedatum. Een historisch overzicht is onafhankelijk van de mogelijke verwerking van betalingen en ontvangsten op een later moment.
E289.	De Oplossing dient overzichten vanuit de sub-administratie crediteuren te kunnen genereren, die aansluiten met het grootboeksaldo c.q. balanssaldo op elk willekeurig tijdstip.
E290.	De Oplossing genereert een Spend-analyse.

6. Gebruiksgemak

Gebruiksvriendelijkheid

Algemeen

E291.	Binnen de verschillende onderdelen van de Oplossing dienen op alle niveaus documenten toegevoegd, opgevraagd en uitgeprint te kunnen worden (bijv. kladblokken, opdrachtbrieven, aanmaningen, facturen).
E292.	Alle teksten in de Oplossing dienen in het Nederlands opgesteld te zijn.
E293.	Voor- en achteruitbladeren op het scherm dient mogelijk te zijn als het aantal regels groter is dan op het scherm kan worden weergegeven.
E294.	De Oplossing 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.
E295.	De schermopbouw dient eenduidig en herkenbaar te zijn.
E296.	Er dient een digitale helpfunctie op te roepen te zijn per scherm met een veldafhankelijke context in de Nederlandse taal
E297.	De Oplossing dient over een enkelvoudige sneltoets (bijvoorbeeld de "tab"-toets) te beschikken waarmee naar een volgend invoerveld kan worden gegaan.
E298.	Voor alle onderdelen in de Oplossing dienen eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toets combinaties te zijn.
E299.	Er dienen aantekeningen (kladblokfunctie/toelichtingenveld met onbeperkt aantal tekens) binnen de verschillende sub-administraties te maken te zijn. Zowel numerieke als tekstwaarden als speciale tekens kunnen in dit veld verwerkt worden. Ten minste – maar niet uitputtend – dienen de volgende speciale tekens verwerkt te kunnen worden: €, %, ¼, ½, ¾, à, é, ì, ò, ù.

Wensen

W12.	Er dienen ten minste vier schermen (verschillende administraties en/of boekjaren) gelijktijdig geopend en bewerkt te kunnen worden.	Zwaarte 5
W13.	De Oplossing maakt het mogelijk dat de schermen in de huisstijl kunnen worden opgemaakt.	Zwaarte 1

Zoeken en vinden

Algemeen

E300.	De gebruiker dient op meerdere manieren (denk hierbij aan getallen en (delen) van tekst) in meerdere velden te kunnen zoeken binnen de Oplossing, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters.
-------	---

7. Specifieke thema's

Projectenadministratie

Algemeen

E301.	De Oplossing beschikt over een projectenadministratie met meerjarig totaalbeeld.
E302.	De projectadministratie dient gekoppeld te kunnen worden aan o.a. - maar in ieder geval - investeringen, kostendragers, kostensoorten, voorzieningen en de verplichtingenadministratie.
E303.	De projectenadministratie beschikt over tenminste drie (3) hiërarchieën.

Wensen

W14.	Binnen de projectadministratie dient (werk)tijd op een project te kunnen worden geschreven door een werknemer. De geschreven uren kunnen gebruikt worden om (e-)facturen te vervaardigen.	Zwaarte 5
Urenadministratie		
E304.	De Oplossing dient te beschikken over een urenadministratiemodule. Deze urenadministratiemodule faciliteert onder andere in het registreren van (project)uren voor werken voor derden.	
E305.	Op de urenadministratiemodule dient gerapporteerd te kunnen worden.	
E306.	Het dient door de applicatiebeheerder instelbaar te zijn wie op welke project(activiteit)en mag schrijven.	
E307.	Gebruikers dienen te kunnen tijdschrijven op activiteiten per project en kostendrager.	
E308.	Leidinggevendenden dienen de geschreven uren te kunnen accorderen en daarna te kunnen blokkeren zodat niet meer gemuteerd kan worden.	
E309.	De Oplossing dient tarieven aan de medewerkers te kunnen koppelen.	
Algemeen		
Algemeen		
E310.	Inschrijver en de aangeboden Oplossing is, voor zover hij persoonsgegevens verwerkt, uit hoofde van deze raamovereenkomst verwerker in de zin van artikel 4, zevende lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Inschrijver is verplicht te werken overeenkomstig alle relevante wet- en regelgeving aangaande de verwerking van persoonsgegevens en te voldoen aan algemeen aanvaarde normen binnen de eigen branche ten aanzien van de beveiliging van (persoons)gegevens.	
E311.	Inschrijver is ISO 27001 gecertificeerd of gelijkwaardig en heeft een aantoonbaar goede invulling gegeven aan de controls uit Annex A uit ISO 27001. Het behoud van de certificeringen moet jaarlijks aangetoond worden. Bij inschrijving levert de Inschrijver op verzoek van de Opdrachtgever het bewijs van certificering van ISO 27001 aan.	
E312.	Inschrijver dient, indien hiertoe een verzoek wordt gedaan, op eigen kosten van opdrachtgever, 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		
E313.	De Inschrijver dient gebruik te maken van een hardeningsproces zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen zoals ransomware (Hardenen van systemen bestaat uit verschillende stappen om een gelaagde bescherming te bieden. Met behulp van IDS/IPS, soc-siem, 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.	
E314.	Inschrijver dient over een informatiebeveiligings- en Privacy beleid te beschikken waaronder de te leveren Oplossing valt. Tevens dient het beleid aantoonbaar te zijn geïmplementeerd en periodiek te worden geëvalueerd, het beleid dient verstrekt te worden aan de Opdrachtgever indien hierom wordt gevraagd. Het beleid dient minimaal te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid.	
E315.	Inschrijver dient binnen 24 uur na een datalek of beveiligingsincident dit te melden bij de opdrachtnemer.	
E316.	Inschrijver maakt uitsluitend gebruik van beveiligde internetverbindingen. Uitzondering hierop kan zijn een met de Opdrachtgever afgesproken beveiligde uitwijkverbinding over het publieke internet om calamiteiten op te vangen.	
E317.	Inschrijver hanteert aantoonbaar het principe van security by design, security by default, privacy by design en privacy by default.	
E318.	Inschrijver werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.	
E319.	Gegevens die van en naar de Oplossing getransporteerd te worden, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie, waarbij wordt voldaan aan de eisen in de nieuwste versie van de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van de NCSC) ontsloten naar de gebruikers en beheerders van de applicatie	
E320.	Bij het opslaan van wachtwoorden dienen hashing en salting te worden gebruikt.	
E321.	Penetratietests dienen minimaal één maal per jaar uitgevoerd te worden. Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen wat de werkwijze is hoe Inschrijver omgaat met privacy en informatiebeveiliging.	

E322.	Vulnerability assessments (security scans) dienen periodiek uitgevoerd te worden (minimaal één (1) maal per maand). Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen wat de werkwijze is hoe Inschrijver omgaat met privacy en informatiebeveiliging.
E323.	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn, dienen onmiddellijk gemeld te worden aan en besproken met de Opdrachtgever en verholpen te worden conform de met opdrachtgever af te sluiten SLA.
E324.	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

E325.	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van de Oplossing te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren.
E326.	Onderdelen die minimaal in de logging opgenomen dienen te zijn: • 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; • handelingen met speciale bevoegdheden, waarbij alle handelingen van 'superusers' worden gelogd; • het object waarop de handeling werd uitgevoerd. 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).
E327.	De logging dient niet verwijderd te kunnen worden en zal beschikbaar blijven binnen de Oplossing.
E328.	De logging dient read-only te zijn. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan, met uitzondering van opschoning van een jaar door Opdrachtgever.
E329.	Er dient een overzicht beschikbaar te zijn van autorisaties van zowel Inschrijver als Opdrachtgever.
E330.	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de Oplossing inregelbaar door Opdrachtgever.
E331.	Inschrijver dient medewerking te verlenen aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
E332.	De logging dient geen performanceverlies ten aanzien van de in deze aanbesteding gestelde eisen aan de Oplossing te veroorzaken.
E333.	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.

8. (e-)facturering

Algemeen

E334.	De Oplossing dient het ontvangen en verwerken van elektronische facturen (e-facturen) te ondersteunen, die voldoen aan de EU-richtlijn 2014/55/EU.
E335.	De Oplossing dient e-facturen inclusief bijlagen te kunnen genereren en te versturen.
E336.	De Oplossing dient te voldoen aan de door de overheid opgestelde lijst van open standaarden en andere standaarden, zoals de standaard EN16391, Simpler Invoicing, het semantisch model e-facturering en de standaarden voor gebruik van het Peppol netwerk. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden.

9. Integratie en koppelingen

Koppelingen

Algemeen

E337.	Inschrijver dient Opdrachtgever te ontzorgen betreffende het realiseren en het beheer van koppelingen genoemd in het programma van eisen.
E338.	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).
E339.	De Inschrijver levert en implementeert de Oplossing met een gegevensuitwisseling met de BRP omgeving (Basis Registratie Persoonsgegevens) via de ESB. Voor alle systemen geldt een koppeling op basis van StUF-BG 3.10. Zodra Inschrijver een API beschikbaar heeft die rechtstreeks op de BRP aansluit, dient deze binnen zes (6) maanden na beschikbaarheid en uitvoerig getest te zijn geïmplementeerd te worden bij Opdrachtgever. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de aanbieding van inschrijver.
E340.	Het actief volgen van een persoon of bedrijf (organisatie) moet aan of uit gezet kunnen worden.
E341.	De Inschrijver levert en implementeert de Oplossing met een rechtstreekse koppeling met het Nederlands HandelsRegister van de Kamer van Koophandel door op basis van Oplossing via de ESB te koppelen met de Kamer van Koophandel op basis van de KVK Dataservice.
E342.	De Inschrijver levert en implementeert de Oplossing met een koppeling, via het Peppol-netwerk, met de digitale postkamer op basis een door de Oplossing 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 Oplossing ten behoeve van (automatische) factuurafhandeling verplicht.
E343.	De Inschrijver levert en implementeert de Oplossing met een koppeling op basis van MS Azure AD ten behoeve van SingleSignOn. Toegang tot de applicatie dient enkel via 2Factor-authenticatie met de MFA van de Opdrachtgever te geschieden

10. Implementatie

Implementatie

Algemeen

E344.	De productieomgeving van de Oplossing moet op 01-12-2024 gereed zijn. Het feitelijk in gebruik nemen van de productie omgeving is op 01-01-2025.
E345.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het voeren van projectmanagement.
E346.	Er is alleen sprake van acceptatie van de Oplossing bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel de Opdrachtgever als de Inschrijver.
E347.	De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de implementatie en inrichting van de Oplossing. De projectmanager dient over de nodige ervaring te beschikken bij een soortgelijke organisatie als die van Opdrachtgever, de Nederlandse taal te beheersen en dit alles aan te tonen in het, bij het implementatieplan, meegeleverde CV.

11. Beheer

Functioneel beheer

Algemeen

E348.	Dagelijkse functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers en op andere ICT-oplossingen. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van de Oplossing tijdens dagelijkse functionele beheertaken.
E349.	Autorisaties dienen middels een beheerinterface op basis van rollen door opdrachtgever te kunnen worden geconfigureerd.
E350.	Het is mogelijk rechten te delegeren en te overerven.
E351.	Voor het uitvoeren van het functioneel beheer van de Oplossing is geen programmeerkennis nodig.
E352.	De functioneel beheerder dient: • zelf de logging- en audittrail-rapportages in te kunnen stellen.

	• snel en flexibel inspelen op wijzigingen in processen. Dit houdt in dat de functioneel beheerder workflows snel aan kan passen.
E353.	In de Oplossing 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.
E354.	De Oplossing dient in goede scheiding tussen systeembeheer, functioneel- en technisch beheer en gebruikers te kunnen voorzien.

Technisch beheer

Algemeen

E355.	Beheer en onderhoud van de Oplossing geschiedt in de Nederlandse taal.
E356.	Inschrijver dient aantoonbaar te voldoen aan alle relevante verplichte en aanbevolen standaarden van het Forum Standaardisatie gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
E357.	De implementatie van nieuwe verplichte of aanbevolen standaarden van het Forum Standaardisatie maakt deel uit van de Inschrijving gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
E358.	Technisch Applicatiebeheer betreft de werkzaamheden die nodig zijn voor het waarborgen van de ononderbroken goede werking van de Oplossing en financieel systeem.
E359.	Rollen en rechten van zowel de Inschrijver (zowel De Oplossing- als het technisch beheer) als de Opdrachtgever (functioneel beheerders) zijn inzichtelijk.
E360.	Er dient op geen enkele wijze sprake te zijn van inlogmogelijkheden voor Inschrijver of diens voor deze opdracht in te zetten derden (backdoor) waar Opdrachtgever geen uitdrukkelijke schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Toegang tot de omgeving gaat altijd na overleg en instemming vooraf, met dien verstande dat het inloggen altijd plaatsvindt door middel van een named user.

12. Service level agreement

Helpdesk

Algemeen

E361.	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.										
E362.	De helpdesk van de Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web-portaal/kennisbank.										
E363.	De medewerk(st)ers van de helpdesk spreken de Nederlandse taal vloeiend. Het gebruik van <i>Google translate</i> , of andere vergelijkbare tools, is niet toegestaan.										
E364.	Het gebruik van ChatBots door Inschrijver is niet toegestaan.										
E365.	De helpdesk dient maandag tot en met vrijdag telefonisch bereikbaar te zijn tussen 08.30 en 16.30 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk (eerste lijn) van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.										
E366.	De Inschrijver geeft inzicht in ingediende wijzigingsvoorstellen van alle klanten.										
E367.	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing 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: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nr.</th><th>Omschrijving</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prio 1</td><td>De Oplossing is in zijn geheel niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)</td></tr> <tr> <td>Prio 2</td><td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)</td></tr> <tr> <td>Prio 3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)</td></tr> <tr> <td>Prio 4</td><td>Gebruikers/beheerdersvraag</td></tr> </tbody> </table> De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Inschrijver maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is	Nr.	Omschrijving	Prio 1	De Oplossing is in zijn geheel niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)	Prio 2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)	Prio 3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)	Prio 4	Gebruikers/beheerdersvraag
Nr.	Omschrijving										
Prio 1	De Oplossing is in zijn geheel niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)										
Prio 2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)										
Prio 3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever en Inschrijver een Critical Problem)										
Prio 4	Gebruikers/beheerdersvraag										

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 9.00 en 17.00 uur)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
Prio 3	4 uur (Op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie
Prio 4	8 uur (Op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)	Antwoord binnen 1 week
Indien Inschrijver een andere prioritering en/of reactietijd hanteert, dient Inschrijver hierover een vraag te stellen in de Nota van Inlichtingen.		

Beschikbaarheid en onderhoud

Algemeen

E368.	De beschikbaarheid van de Oplossing is voor minimaal 99,9% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%, waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. Een en ander wordt vastgelegd in de met opdrachtnemer af te sluiten SLA.
E369.	Onderhoudstijden van Inschrijver worden ingepland buiten werktijden. Gepland onderhoud vindt daarom plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen. Werktijden worden als volgt gedefinieerd: Ma t/m vr: 07:30 – 17:30 uur
E370.	Geplande werkzaamheden door de Inschrijver worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd.
E371.	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.

13.Trainingen en opleidingen

Algemeen

algemeen

E372.	De Inschrijver leidt alle gebruikers zoals de budgetbeheerder / productverantwoordelijke / eindgebruikers / functioneel beheerders, medewerkers financieel beheer en financieel adviseurs van de SaaS-applicatie 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.
E373.	Inschrijver levert in het implementatieplan een schema aan waarin per gebruikersgroep wordt aangegeven hoe en wanneer de opleiding plaats vindt.
E374.	Het Train de Trainersprincipe is niet van toepassing.
E375.	Alle opleidingen genoemd in voorgaande eis worden op locatie gegeven.
E376.	De Inschrijver geeft minimaal eenmaal – gedurende de beginperiode van de Overeenkomst – een gebruikerstraining aan alle gebruikers genoemd in het Prijzenblad.

14.Doorontwikkeling

Doorontwikkeling

algemeen

E377.	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Inschrijver dat de Oplossing, gedurende de contractperiode zal worden doorontwikkeld. Hieronder wordt, naast correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat binnen de Oplossing innovatief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
E378.	De Inschrijver hanteert een degelijk patchschema om alle componenten (zoals firmware, operatingsystems, applicaties) van de gehoste Oplossing actueel te houden om verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen.

E379.	De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.	
E380.	Kritische beveiligingsupdates worden binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd en beschikbaar gesteld in de Oplossing.	
E381.	Systeemsoftware, inclusief derdensoftware, dient up-to-date te worden gehouden.	
E382.	Alle wijzigingen worden door de Inschrijver altijd eerst getest voordat deze in productie worden genomen en worden via wijzigingsbeheer doorgevoerd.	
E383.	Opdrachtgever wenst inzicht te hebben in de releasekalender/roadmap gedurende de gehele contractperiode.	
E384.	Opdrachtgever wenst inzicht te hebben in de wijziging(en) die in een release zijn opgenomen. Inschrijver informeert Opdrachtgever op actieve wijze over releases.	
E385.	Updates zijn uiterlijk één (1) maand voor het in werking treden van nieuwe Europese en rijks wet- en regelgeving beschikbaar.	
Aan te leveren bij inschrijving		
E386.	Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een roadmap aan betreffende de (toekomstige) ontwikkeling van zijn Oplossing.	
Wensen		
W15.	Inschrijver beschikt over een actieve gebruikersgroep van gemeenten die de applicatie gebruiken, waaraan opdrachtgever aan kan deelnemen. Onder actieve gebruikersgroep wordt verstaan een groep die tenminste 2 x per jaar bij elkaar komt.	Zwaarte 5

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
