

Bijlage B Programma van Eisen en Wensen

behorende bij de aanbesteding 'financiële SaaS-applicatie'

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	3
2. Software as a Service (SaaS)	3
3. De SaaS-applicatie	5
4. Inrichting	6
5. Functionaliteiten.....	7
6. Rapportages	16
7. Gebruiksgemak.....	18
8. Specifieke thema's.....	18
9. (e-)facturering	20
10. Integratie en koppelingen	20
11. Implementatie	20
12. Beheer	21
13. Service level agreement	21
14. Trainingen en opleidingen	23
15. 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 C aan te geven of zij de betreffende wens kunnen realiseren. In Bijlage C 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 Aanbestedingsleidraad.

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

1. Algemeen

Algemeen

Algemeen

- E1. De aangeboden SaaS-applicatie door Inschrijver voldoet nu en in de toekomst aan alle eisen die worden gesteld door wettelijke kaders en externe richtlijnen voor gemeentefinanciën, zoals onder andere:
- Richtlijnen van de BBV (Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten) en daarop gebaseerde uitvoeringsregelingen
 - Fiscale regelgeving (zoals btw, btw Compensatiefonds, WKR, VPB, IB47, Rensseingeringsregeling).
 - Gestelde eisen van het CBS – IV3.
 - AVG.
 - Gemeentewet
- Dit is geen uitputtend overzicht.
- Eventuele aanpassingen door toekomstige wijziging van wet- en regelgeving komen voor rekening van inschrijver.
- E2. Alle rapportages en documenten die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen met betrekking tot de SaaS-applicatie zijn aanwezig 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.
- E3. De SaaS-applicatie dient te voldoen aan de door de overheid opgestelde lijst van open standaarden. Zie <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>.

Akkoordverklaring bijlagen

Algemeen

- E4. Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst, zoals opgenomen in Bijlage G bij deze Aanbesteding.
- E5. Inschrijver gaat akkoord met de Algemene Voorwaarden, zoals opgenomen in de GIBIT 2020.
- E6. Inschrijver gaat akkoord met de standaard Verwerkersovereenkomst van opdrachtgever, gebaseerd op het model van de Vereniging Nederlandse Gemeenten, zoals opgenomen in Bijlage H bij deze Aanbesteding.
- E7. Inschrijver gaat akkoord met de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals opgenomen in Bijlage I bij deze Aanbesteding.

2. Software as a Service (SaaS)

Techniek

Algemeen

- E8. De aangeboden oplossing door Inschrijver wordt geleverd als een Software as a Service (SaaS) omgeving (vanaf nu 'de SaaS-applicatie'), een cloudoplossing waarbij technisch beheer door Inschrijver uitgevoerd wordt.
- E9. Inschrijver levert een overzicht aan met software van derden die benodigd is voor de SaaS-applicatie en houdt deze actueel.
- E10. Binnen de SaaS-applicatie is het gebruik van OpenGL of DirectX niet toegestaan.
- E11. De aangeboden SaaS-applicatie 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 SaaS-applicatie.
- E12. 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.
- E13. De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act.
- In de Overeenkomst zal worden beschreven op welke fysieke locaties de data van Opdrachtgever wordt/is ondergebracht. Inschrijver levert deze informatie aan. Hiervoor wordt een volledige leverketenbeschrijving geëist.

E14.	De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete schriftelijke 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. • (Her)gebruik van gemeentelijke data voor test- en acceptatiedoelen, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. • Opslag van gemeentelijke data buiten de beveiligde omgeving, bijvoorbeeld op laptops van medewerkers om 'even' wat te testen, fouten te zoeken etc. Op voorhand zal Opdrachtgever geen toestemming geven voor deze situaties. Indien Inschrijver aan één van bovenstaande risico's voldoet, dient hij dit kenbaar te maken via de Nota van inlichtingen.
E15.	De SaaS-applicatie integreert naadloos en sluit aan bij de standaarden binnen de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.
E16.	De Inschrijver zorgt voor een gedegen domeinscheiding binnen de SaaS-applicatie 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 op basis van in- en exports in bijvoorbeeld CSV of XLXX-formaat. De testomgeving geeft 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 datasets. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de testomgeving (tot een maximum van 12 keer per jaar).
E19.	De testomgeving dient uiterlijk 1 oktober 2024 beschikbaar te zijn.
E20.	De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving.
E21.	Inschrijver brengt Opdrachtgever minimaal één maand voor een releasedatum op de hoogte van de aankomende release en stelt daarbij de releasenotes beschikbaar aan Opdrachtgever.
E22.	Indien gebruik wordt gemaakt van de e-mailvoorziening binnen de SaaS-applicatie i.p.v. via de mailserver van de Opdrachtgever, wordt bij het sturen en ontvangen van e-mail standaard gebruik gemaakt van ten minste TLS 1.3. Tevens dient gebruik gemaakt te worden van een DKIM-sleutel waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger. De mail is hierbij herkenbaar als e-mail van de Opdrachtgever.
E23.	Indien er e-mail verstuurd wordt vanaf de SaaS-applicatie namens domeinen van Opdrachtgever, moeten die gegevens aangeleverd worden, zodat de mailservers in het SPF-record van het desbetreffende domein opgenomen kunnen worden.
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 SaaS-applicatie een acceptabele performance voor circa 100 concurrent gebruikers gegarandeerd. Er mag geen performance degradatie plaatsvinden na verloop van tijd.
E25.	De SaaS-applicatie moet de laatste versie van Microsoft Office 365, of een eventuele opvolger hiervan, ondersteunen.
E26.	De SaaS-applicatie is geschikt voor verschillende soorten apparaten en schaal, met uitzondering van beheerfuncties, mee met de afmetingen van het scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface). Mobile devices hoeven NIET te worden ondersteund.
E27.	De SaaS-applicatie wordt aangeboden op basis van IPv6. Indien IPv6 niet beschikbaar is op de datum ingebruikname van de SaaS-applicatie, wordt deze door inschrijver geïmplementeerd zodra deze beschikbaar is. Inschrijver zal hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.
Beveiliging	
E28.	Hosting van de SaaS-applicatie betreft een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving, bestaande uit alle benodigde software (zoals virtualisatiesoftware, firewalls, technisch beheertoolsing en back-upsoftware) en hardware (zoals serverapparatuur, opslag, back-upapparatuur en netwerken), die beschikbaar is voor de oplossing. Inclusief het uitvoeren van het (technisch) beheer van de omgeving.
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.	Er wordt een toereikend recovery proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uitmaken, hetgeen is vastgelegd in de met opdrachtgever af te sluiten SLA. Hierin is tevens opgenomen het aantal back-ups (grootvader, vader, zoon) dat door Inschrijver wordt bewaard.
E34.	De Inschrijver garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de SaaS-applicatie waarbij, in het geval een restore van data nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal 24 uur dataverlies. Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige SaaS-applicatie 'online' is.
E35.	In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de SaaS-applicatie te herstellen., waarbij het volgende uitgangspunt wordt gehanteerd: - De eerste week kan tot 5 werkdagen terug een herstel/rollback worden uitgevoerd; - De tweede tot en met de vijfde week kan een herstel/rollback worden uitgevoerd naar de laatste werkdag van de voorgaande week; - De tweede en de derde maand kan een herstel/rollback worden uitgevoerd naar de laatste werkdag van de vorige maand.
3. De SaaS-applicatie	
De SaaS-applicatie	
Algemeen	
E36.	De gebruikersinterface inclusief alle help-functies van de SaaS-applicatie is volledig Nederlandstalig.
E37.	De SaaS-applicatie bevat minimaal de volgende modules/functioniteiten: • Grootboek (incl. kas/bank/giro) • Crediteuren • Debiteuren • (Meerjaren)begroting • Balans • Activa en passiva • Reserves en voorzieningen • Rechtenadministratie (bijvoorbeeld voor beschikkingen) • Verzorgen aangifte btw • Verplichtingenadministratie • Factuurherkenning (via SaaS-applicatie 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) • Budgetbewaking • Investeringsbudgetten/-kredieten • Koppelingen met pakketten zoals genoemd in E39.
E38.	Koppelingen: • Peppol E-facturen • LIAS (automatische export SaaS-applicatie naar LIAS) • Makelaar Suite van PinkRocade (ophalen NHR en BRP) • MOR-applicatie (export-import) • Open Wave (export-import)

	• Motion (export-import) • Uitvaartsuite (export-import) • KSG (kas applicatie burgerzaken) (export-import) • Subsidie applicatie (nog aan te besteden) • Bank Nederlandse Gemeenten De koppelingen dienen volledig getest te zijn op 1 december 2024 en in productie te werken met behoud van de geteste functionaliteit op 1 januari 2025. De hierboven genoemde modules/functionaliteiten zijn onderdeel van één geïntegreerd systeem. De gebruiker hoeft niet tussen verschillende applicatie-interfaces heen en weer te switchen. Transacties tussen de verschillende modules zijn als geautomatiseerde functies binnen de applicatie beschikbaar en zonder tussenkomst van handmatige import-/export handelingen van de eindgebruiker door te voeren.
E39.	Binnen de SaaS-applicatie dienen meerdere entiteiten gebruikt te kunnen worden. Deze organisaties hebben elk een eigen omgeving met een eigen begroting, jaarrekening, administratie etc. Het moet tevens mogelijk zijn om eventueel de organisaties te kunnen ontvlechten in het geval organisaties uit het samenwerkingsverband stappen.
E40.	Medewerkers loggen slechts één keer in om in de onderliggende administraties (BEL Combinatie, Blaricum, Eemnes en Laren) te kunnen werken.
E41.	Opdrachtgever kan eenzijdig besluiten een aantal afgenomen modules na 01-01-2025 in gebruik te nemen. Inschrijver gaat ermee akkoord zonder in dergelijke situaties meerkosten ten aanzien van de implementatie te berekenen aan Opdrachtgever.
E42.	De eindgebruiker kan vanuit de verschillende geledingen van de SaaS-applicatie gekoppelde digitale documenten openen vanuit de applicatie-interface met behulp van de daarbij behorende applicaties, zoals bijvoorbeeld een pdf-viewer, Word en/of Excel.
E43.	De SaaS-applicatie biedt de functionaliteiten om digitale documenten te archiveren, en deze in ieder geval te koppelen aan boekingen en stamgegevens.
E44.	De SaaS-applicatie verwerkt het proces van innen en invorderen van Publiek- en Privaatrechtelijke vorderingen digitaal conform Awb, IW 1990 en Rv (King standaard).
E45.	De SaaS-applicatie voldoet aan de mogelijkheid voor het automatisch genereren van het aangifteformat van het CBS – IV3 in JSON-formaat.
E46.	De SaaS-applicatie 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.
E47.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid een vaste dump te maken van een standaardformaat, bijvoorbeeld voor het inlezen in Power BI of Excel.
Archivering	
E48.	De in de SaaS-applicatie opgeslagen data blijft toegankelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst, e.e.a. conform dit Programma van Eisen en wensen, behoudens conform protocol vernietigde data.
E49.	Van de vernietiging dient een verklaring te kunnen worden opgeleverd. Hierin wordt minimaal vermeld welke informatie is vernietigd, op welke wijze de vernietiging plaats heeft gevonden, de omvang van de data (tb, mb, etc.) en de bevestiging dat de vernietiging volledig is uitgevoerd.
E50.	De gegevens in de SaaS-applicatie dienen conform de voorschriften van de Belastingdienst bewaard te worden en te allen tijde kosteloos toegankelijk te zijn voor Opdrachtgever.
4. Inrichting	
Inrichting systeem	
Algemeen	
E51.	Er kan automatisch een beginbalans gegenereerd worden bij het openen van een nieuw boekingsjaar.
E52.	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.
E53.	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.
E54.	Een boekingsjaar mag alleen maar definitief afgesloten worden als de balans en de verlies- en winstrekening in evenwicht zijn en er geen openstaande batches meer zijn.

E55.	Het is mogelijk om meerdere boekingsjaren actief te hebben waarin gemuteerd kan worden.
E56.	Budgetten worden gekoppeld aan budgetbeheerders / productverantwoordelijken.
E57.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om gebruikersinterfaces/-menu's samen te stellen afhankelijk van de rol en autorisatie van een eindgebruiker door de applicatiebeheerder.
E58.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om gebruikers te autoriseren door middel van standaard functieprofielen en rollen door de applicatiebeheerder.
E59.	De standaard functieprofielen en rollen dienen op een eenvoudige wijze gewijzigd te kunnen worden door opdrachtgever.
E60.	Het moet binnen de SaaS-applicatie mogelijk zijn om een administratie per boekjaar op te schonen en vernietigen, waarbij opschoning kan plaatsvinden per afzonderlijke module.

Afwezigheid

E61.	Bij (geplande) afwezigheid van de budgetbeheerders/productverantwoordelijken en/of prestatie akkoord verklaarder kan een plaatsvervanger worden aangewezen die gedurende een ingegeven periode de taken van de budgetbeheerders/productverantwoordelijken en/of prestatie akkoord verklaarder waarneemt. De plaatsvervanger krijgt gedurende deze periode daarbij tijdelijk de mandaten, notificaties / signaleringen en goedkeuringsregels van de budgetbeheerders/productverantwoordelijken en/of prestatie akkoord verklaarder.
------	--

5. Functionaliteiten

Functionaliteiten

Algemeen

E62.	De SaaS-applicatie voert een automatische controle uit of een boeking (debet en credit) in evenwicht is.
E63.	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.
E64.	Tijdens de invoercontrole kan een blokkering worden gezet op combinaties van dimensies (bv. kostenplaatsen, kostensoorten, projecten en objecten).
E65.	Het is standaard mogelijk om voor de data-entry een blokkering te laten plaatsvinden op combinaties van gegevens (bijvoorbeeld boekingscombinaties die niet mogelijk zijn).
E66.	De SaaS-applicatie 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 worden dan afgeschermd.
E67.	De SaaS-applicatie kan vanuit het hoogste geaggregeerde niveau zoomen naar het laagste boekingsniveau en kan ook naar onderliggende documenten zoomen.
E68.	De SaaS-applicatie ondersteunt de mogelijkheid tot het boeken van transitorische posten.
E69.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om invoervelden die niet gebruikt worden, niet zichtbaar te laten zijn op het scherm

Activa

Algemeen

E70.	De SaaS-applicatie beschikt over een vaste activamodule/subadministratie activa.
E71.	Binnen de activamodule is het mogelijk zowel de planning (begroting) (vijf (5)) jaren in perspectief en de realisatie (rekening) van de activa te volgen en te berekenen.
E72.	De SaaS-applicatie 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 of lening (gesplitst in investering en bijdragen van derden) - Datum Raadsbesluit - Aanvullend krediet of lening (incl. datum Raadsbesluit) - Afschrijvingstermijn of aflossingstermijn - Afschrijvingsmethode of aflossingsmethode - Eerste jaar afschrijving of aflossing - Kostendrager voor de kapitaallasten - Indicatie afgesloten ja/nee - 2 vrije velden
E73.	Het investeringskrediet kan tijdelijk per saldo negatief staan als de bijdrage van derden hoger is dan de geboekte kosten.

E74.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om per investeringskredietmutatie het autorisatiedocument of wijziging te koppelen of toe te voegen aan het investeringskrediet.
E75.	Er is een automatische koppeling met het grootboek (incl. balans).
E76.	De SaaS-applicatie ondersteunt het doorvoeren van correctiemutaties per balanscategorie en soort activa.
E77.	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.
E78.	Extra gegevens per activum (adres, toelichting, bijlagen (bijv. een foto), bijzonderheden etc.) kunnen worden vastgelegd.
E79.	De SaaS-applicatie 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).
E80.	Periodieke/Maandelijke automatische boekingen van kapitaallasten naar het grootboek zijn mogelijk.
E81.	In de SaaS-applicatie 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.
E82.	Extra afschrijvingen, desinvesteringen en bijdragen derden dienen apart zichtbaar te zijn, waarbij desinvesteringen uitgesplitst kunnen worden conform de BBV-voorschriften.
E83.	De staat van activa moet automatisch gegenereerd kunnen worden op jaar- en meerjarige basis per balanscategorie conform het BBV.
Afschrijving	
E84.	De SaaS-applicatie 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.
E85.	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.
E86.	De startmaand/-jaar van de afschrijving kan afwijken van de maand/jaar van aanschaf/in gebruik name (moment van activering).
E87.	Gedurende de looptijd (na de eerste afschrijving) kan de afschrijvingsmethode en/of de looptijd voor activa worden gewijzigd, waarbij ook niet afschrijven mogelijk is.
E88.	Automatisch berekende afschrijvingen kunnen handmatig worden aangepast.
E89.	Volledig afgeschreven activa moeten kunnen worden afgesloten en zowel apart en/of als onderdeel van de volledige activa zichtbaar gemaakt kunnen worden.
Rente	
E90.	Gedurende de looptijd (na de eerste afschrijving) kan het rentepercentage voor activa worden gewijzigd.
E91.	De omslagrente percentage kan per jaar worden gewijzigd in de SaaS-applicatie. Dit is ook mogelijk voor toekomstige jaren.
E92.	Rente kan worden berekend over de boekwaarde per 1/1.
E93.	Er kan worden gewerkt met een vast rentepercentage, afwijkende rentepercentages per activum en een renteomslagpercentage.
E94.	De SaaS-applicatie dient de rente automatisch te kunnen berekenen op basis van het ingestelde omslagpercentage. De uitkomsten van de renteberekening dienen rechtstreeks verwerkt te kunnen worden in de SaaS-applicatie.
E95.	De automatisch berekende rente kan handmatig aangepast worden.
E96.	Er is een vermelding van het activumnummer in de boekingsregel van de kapitaallasten.
E97.	Er wordt onderscheid gemaakt in lopende en gereedgekomen investeringen.
E98.	Eerder doorgezette berekende kapitaallasten kunnen geheel worden teruggedraaid.

Betalingsverkeer

Algemeen

E99.	Verwerkingsverslagen dienen per batch en per totaal aantal debet- en creditmutaties aan te maken te zijn.
E100.	De SaaS-applicatie dient te beschikken over ondersteuning voor internationaal bankverkeer en kan werken met SWIFT-, IBAN- en BIC.
E101.	De SaaS-applicatie dient elektronische betaalopdrachten, ontvangsten en bankafschriften geautomatiseerd te kunnen verwerken door middel van standaardinterfaces met e-banking applicaties (minimaal BNG), zoals MT940.
E102.	De SaaS-applicatie heeft de functionaliteiten om incassobestanden aan te maken die voldoen aan de standaards die door banken worden geëist.
E103.	Doorlopend genummerde betalingsadviezen/-batches dienen gegenereerd te kunnen worden op basis van de vervaldag van te betalen facturen.
E104.	Bij betaaladviezen en automatische incasso-opdrachten dient rekening te worden gehouden met de status van een inkoop-/verkoopfactuur (bijvoorbeeld de status 'goedgekeurd').
E105.	Gestorneerde incasso-opdrachten dienen nogmaals meegenomen te worden in een nieuwe automatische incassorun.
E106.	Creditnota's dienen te verrekenen te zijn met de bijbehorende openstaande facturen bij het genereren van een betaaladvies.
E107.	Elektronisch ontvangen bankafschriften dienen naast automatisch, ook handmatig afgeletterd te kunnen worden.
E108.	De SaaS-applicatie moet de dagafschriften kunnen inlezen en reconciliëren.

Wensen

W1.	Debiteuren waarbij de incasso gestorneerd is krijgen een brief die automatisch wordt gegenereerd door de SaaS-applicatie.	Zwaarte 4
-----	---	-----------

Crediteuren

Algemeen

E109.	De SaaS-applicatie dient meerdere crediteurentypen aan te kunnen maken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om meerdere soorten crediteurentypen aan de SaaS-applicatie toe te voegen, anders dan de standaard aanwezige crediteurentypen.
E110.	De SaaS-applicatie dient bestellingen en verplichtingen te kunnen registreren.
E111.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om met de wettelijke btw-percentages te werken (0, 9, 21 etc.) en samengestelde btw-percentages.

Btw

E112.	Een factuur kan worden geregistreerd in een facturenregister met financiële boekingen met en zonder btw.
-------	--

Controle en beveiliging

E113.	Het externe factuurnummer dient automatisch gecontroleerd te worden op dubbele invoer per crediteur.
E114.	Crediteuren met een boekingshistorie of met nog openstaande saldi kunnen niet verwijderd worden. Uitzondering zijn de crediteuren die zijn opgeschoond.
E115.	Bij het wijzigen van een IBAN-nummer kan worden ingesteld dat een 4-ogen principe wordt vereist. Wordt niet voldaan aan deze verplichting, dan mag een factuur niet betaald worden.

Routing

E116.	De SaaS-applicatie bevat een scan- en herken oplossing.
E117.	De scan- en herkenoplossing herkent in ieder geval de volgende velden: • Naam organisatie • Crediteurennaam • Nummer KvK • IBAN-nummer • Brutobedrag • Nettobedrag • Btw-bedrag • Verplichtingennummer • Routenummer

	• Inkoopordernummer • Factuurnummer • Btw-nummer
E118.	De scan- en herkenoplossing dient afwijkende IBAN-nummers te signaleren.
E119.	De SaaS-applicatie dient facturen vast te kunnen leggen in routing en moet de routing kunnen aanpassen.
E120.	Tijdens het routing-proces dient de boekingsomschrijving door de budgetbeheerders / productverantwoordelijken en de medewerker van de financiële administratie aangepast te kunnen worden.
E121.	De SaaS-applicatie 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).
E122.	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.
E123.	Bij een factuur dient zichtbaar te zijn wie de betreffende factuur heeft ingebracht.
E124.	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.
E125.	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.
E126.	De betalingswijze van een factuur dient vastgelegd te kunnen worden.
E127.	Crediteuren kunnen volledig en deels worden geblokkeerd voor betalingen.
E128.	De fase in het verwerkingsproces van facturen dient apart vast te kunnen worden gelegd in het crediteurensaldo.
Wensen	
W2.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om aan verzamelfacturen meerdere routes te hangen die parallel kunnen worden verwerkt.
Betaladviezen en workflow	
E129.	Bij betaaladviezen dient rekening te worden gehouden met de status van een factuur (bijvoorbeeld de status 'goedgekeurd').
E130.	Betalingsadviezen kunnen worden gegenereerd o.b.v. de vervaldag voor te betalen facturen.
E131.	Betaladviezen dienen integraal teruggezet te worden of te worden verwijderd.
E132.	Betaladviezen dienen op factuurniveau gewijzigd te kunnen worden.
E133.	In de workflow dienen opmerkingen ingevoerd te kunnen worden voor het afkeuren of vasthouden van de factuur (bijvoorbeeld "foute routing").
E134.	Creditnota's dienen zowel wel als niet verrekend te kunnen worden met bijbehorende openstaande facturen bij het genereren van een betaaladvies.
E135.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid een pain bestand te genereren dat ingelezen kan worden door de bank. Met SHA256 controle.
Factuur en betaling	
E136.	Het is voor geautoriseerde gebruikersgroepen mogelijk om te zien of een factuur betaald is en wanneer deze betaald is.
E137.	Het is mogelijk voor bepaalde crediteuren een andere dan de standaard betalingsconditie vast te leggen.
E138.	Het is mogelijk een vooruitbetaling later te verrekenen met een ontvangen factuur.
E139.	Het is mogelijk een gescande factuur te koppelen aan een crediteur.
E140.	Het is mogelijk dat tijdens de workflow, bijvoorbeeld bij het coderen, de factuur zichtbaar te maken.
E141.	Het is mogelijk met twee schermen te kunnen werken bij het coderen van de factuur.
E142.	Het is mogelijk dat facturen worden geblokkeerd voor betaling.
E143.	Het is mogelijk deelbetalingen/automatische termijnbetalingen van facturen uit te voeren.
E144.	Het is mogelijk dat bij het invoeren van een factuur- en/of crediteurnummer de NAW-gegevens en bankgegevens worden getoond.
E145.	Vanuit de SaaS-applicatie zijn overzichten te genereren die een opgave geven per budgetbeheerder / productverantwoordelijke van zijn/haar openstaande handelingen.
E146.	Het is mogelijk een rappellijst per budgetbeheerder / productverantwoordelijke aan te maken.

Debiteuren

Algemeen

E147.	De SaaS-applicatie dient meerdere debiteurentypen aan te kunnen maken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om meerdere soorten debiteurentypen aan de SaaS-applicatie toe te voegen, anders dan de standaard aanwezige debiteurentypen.
E148.	De SaaS-applicatie 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

E149.	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.
E150.	De SaaS-applicatie registreert verschillende soorten vorderingen (zoals in de BBV aangegeven).

Btw

E151.	Per geleverde/te leveren product, dienst of werk dienen meerdere btw-regimes gehanteerd te kunnen worden. Zoals btw-verrekenbaar, btw-compensabel, gemengde btw enz.
-------	--

Factuur en betaling

E152.	Het aantal betaaldagen dient gedefinieerd te kunnen worden.
E153.	De SaaS-applicatie dient periodieke vorderingen vast te kunnen leggen.
E154.	Deelbetalingen dienen verwerkt te kunnen worden.
E155.	De SaaS-applicatie dient te beschikken over een module waarmee aanvraagformulieren voor vorderingen gegenereerd kunnen worden.
E156.	Het is mogelijk om een betalingsregeling in te voeren.
E157.	De SaaS-applicatie biedt mogelijkheden om verkoopfacturen af te drukken in PDF/A en/of XML-format om deze vervolgens digitaal te verzenden via Peppol netwerk van leverancier.
E158.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om digitale documenten toe te voegen aan de factuur en deze mee te zenden.
E159.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid kleine betalingsverschillen geautomatiseerd af te boeken.
E160.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid de te veel betaalde bedragen via een terugbetalingsvoorstel te kunnen verwerken.

Wensen

W3.	Per factuur dient een QR-code of hyperlink gegenereerd te worden waarmee de betaling uitgevoerd kan worden. De kosten die het gebruik van deze code met zich meebrengt komen voor rekening van Opdrachtgever.	Zwaarte 3
-----	---	-----------

Invordering

E161.	De SaaS-applicatie 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
E162.	Het moet mogelijk zijn om privaatrechtelijke verkoopfacturen via email te kunnen versturen vanuit de SaaS-applicatie.
E163.	Het moet mogelijk zijn om publiekrechtelijke facturen, aanmaningen of dwangbevelen via email of de Berichtenbox in Mijn Overheid te kunnen versturen vanuit de SaaS-applicatie.
E164.	Opdrachtgever kan zelf op een gebruiksvriendelijke wijze de lay-out en tekst van de documenten genoemd in E161 aanpassen.
E165.	Het systeem dient exportbestanden te kunnen genereren voor gerechtsdeurwaarders en/of belastingdeurwaarders.
E166.	Kosten voortvloeiende uit de Kostenwet worden automatisch gejournaliseerd bij het genereren van een nieuwe aanmaning en een dwangbevel.

E167.	De SaaS-applicatie dient bestanden (uploadsheet) met debiteur- en nota-regels te kunnen importeren. Vervolgens kan automatisch in één (1) handeling alle facturen worden gegenereerd.
E168.	Standaard dient bij een factuur bijlagen automatisch toegevoegd te kunnen worden, bijvoorbeeld de verzonden facturen, herinneringen en aanmaningen.
E169.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid termijnfacturen vast te leggen.
E170.	Per factuur dient een extra veld gevuld te kunnen worden zonder dat dit op de factuur wordt weergegeven.
E171.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid de te veel betaalde bedragen via een terugbetalingsvoorstel te kunnen verwerken.

Crediteuren en debiteuren

Algemeen

E172.	De SaaS-applicatie moet beschikken over een relatiebestand debiteuren en crediteuren. Dit mogen separate bestanden zijn.
E173.	Binnen het relatiebestand/de relatiebestanden dient gezocht te kunnen worden op alle ingevoerde gegevens (zoals bijvoorbeeld debiteurnummer, factuurnummer, bedrag, omschrijving, Email adres etc.).
E174.	De SaaS-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.
E175.	De SaaS-applicatie dient het debiteuren- en crediteurensaldo op elk willekeurig tijdstip aan te laten sluiten op het balanssaldo.
E176.	Per factuur is digitaal vast te leggen: • Een relatie • Een factuur • Autorisatie factuur en routing • Betaaldatum, factuurnummer, bedrag en betaallijst • Betaalbatch • Een ongelimiteerd aantal bijlagen (minimaal de extensies .pdf, .xls(x) en .doc(x)).
E177.	Het pakket biedt mogelijkheden om binnen één relatie zowel een debiteur als een crediteur op te nemen.
E178.	De SaaS-applicatie 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

E179.	De SaaS-applicatie beschikt over een verplichtingenadministratie. De verplichtingen worden gekoppeld aan een crediteur.
E180.	Er dient inzicht gegeven te kunnen worden in de matching tussen verplichtingen en de bijbehorende factuur.
E181.	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.
E182.	Per crediteur dient afgelezen te worden welke verplichtingen nog open staan.
E183.	Per verplichting dient afgelezen te worden welke facturen daaraan zijn gekoppeld.
E184.	Verplichtingen dienen overgeheveld te kunnen worden naar een volgend boekjaar.
E185.	Een verplichting dient meerjarig vastgelegd te kunnen worden per crediteur.
E186.	Een verplichting dient over meerdere boekingsregels te kunnen beschikken.
E187.	De SaaS-applicatie 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

E188.	Verplichtingen dienen handmatig af te boeken te zijn.
E189.	Verplichtingen zijn tussentijds te wijzigen.

E190.	Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen verplichtingen die wel en niet automatisch overgezet kunnen worden naar een volgend boekjaar.	
E191.	Verplichtingen dienen te kunnen worden gekoppeld aan een contract.	
Wensen		
W4.	Bij het registreren van de verplichting is het mogelijk dat het kostenverhogende deel van de btw automatisch aan de vrije ruimte belast wordt en het nettobedrag wordt in één bedrag, inclusief het kostenverhogende deel, getoond op het scherm en in rapportages.	Zwaarte 5
W5.	Per crediteur kan afgelezen worden voor hoeveel geld verplichtingen zijn aangegaan	Zwaarte 3
W6.	Per budgetbeheerder / productverantwoordelijke kan afgelezen worden voor hoeveel geld verplichtingen zijn aangegaan	Zwaarte 1
Kas		
Algemeen		
E192.	De SaaS-applicatie dient kasadministraties te kunnen verwerken.	
E193.	Ontvangsten en uitgaven dienen in kas afgeboekt te kunnen worden van een openstaande debiteuren- en crediteurenpost.	
E194.	Op elk moment dient een controleverslag te kunnen worden vervaardigd met kasmutaties tot en met de huidige periode.	
Grootboek, journaalposten en boekingen		
Algemeen		
E195.	Tussen- en balansrekeningen dienen handmatig af te kunnen letteren.	
E196.	De SaaS-applicatie dient bestanden (uploadsheet) met boekingsregels te kunnen importeren.	
E197.	De SaaS-applicatie dient naast de dimensie kostendrager en kostensoort een dimensie voor objecten beschikbaar te bieden.	
E198.	Periodieke memoriaalposten dienen vastgelegd te kunnen worden.	
E199.	Achter memoriaalboekingen dient digitaal extra informatie opgenomen te kunnen worden (net als bij crediteuren/debiteuren de factuur erachter gehangen kan worden).	
E200.	Binnen een memoriaal kan gebruik worden gemaakt van het boeken met een btw-code.	
E201.	De nummering van dagboeken dienen automatisch te kunnen plaatsvinden.	
E202.	De kostendrager (kostenplaats) nummer dient minimaal de volgende vaste kenmerken te bevatten: • Decimale rubriek • Programma • Product • Taakveld of balanscode • Clustercode vpb • Budgethouder • Productverantwoordelijke • Code blokkering • Code btw • Tenminste vijf vrije kenmerken	
E203.	De kostensoort dient minimaal de volgende vaste kenmerken te bevatten: • Inkomsten/uitgaven duiding • BBV-categorie • WKR-aanduiding • Tenminste vijf vrije kenmerken (bv. voor aanduiding Renseignering, mate beïnvloedbaarheid en proceslabelling)	
E204.	De balansrekening dient minimaal de volgende vaste kenmerken te bevatten: • Balanscode BBV • Tenminste vijf vrije kenmerken	
E205.	Het is mogelijk om boekingscombinaties (kostendrager en kostensoort) uit te kunnen sluiten.	
E206.	Het is mogelijk aan alle boekingsdimensies een einddatum of jaar mee te geven (en daarmee te blokkeren).	
E207.	In de SaaS-applicatie kunnen uren maal tarief in het grootboek vastgelegd worden.	
E208.	Het is mogelijk een mutatieverslag van wijzigingen in de stamgegevens op persoon en datum te genereren.	

E209.	Het is mogelijk om stamgegevens boekjaarafhankelijk aan te passen.	
Opzet		
E210.	Alle boekingsdimensies dienen minimaal acht (8) posities te bevatten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de boekingsdimensies vrij in te delen.	
E211.	De SaaS-applicatie dient ten minste vier boekingsdimensies te ondersteunen (kostendrager, kostensoort, object en project).	
E212.	Meerdere boekingsperioden binnen het grootboek dienen gedefinieerd te kunnen worden. Tenminste maand en jaar moeten kunnen worden gedefinieerd.	
E213.	Alle boekingsdimensies dienen geblokkeerd te kunnen worden (dit moet afzonderlijk mogelijk zijn voor boekingen en ramingswijzigingen).	
E214.	Vaste boekingsregels en -combinaties dienen vastgelegd te kunnen worden.	
E215.	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		
E216.	Balansrekeningen dienen geblokkeerd te kunnen worden voor handmatige boekingen, zoals bijvoorbeeld de btw-rekeningen en de hoofdrekening debiteuren en crediteuren.	
E217.	Aan journalposten dient een status (bijvoorbeeld aangemaakt, concept, definitief etc.) toegekend te kunnen worden.	
E218.	De herkomst van automatische en handmatige boekingen dient vastgelegd te kunnen worden.	
E219.	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		
E220.	De SaaS-applicatie dient de btw-administratie volgens wetgeving te voeren (Wet op de omzetbelasting en Wet BTW-compensatiefonds).	
E221.	De SaaS-applicatie dient te beschikken over een basistabel btw waarin boekingscombinaties worden vastgelegd op alle boekingsdimensies die de sturing geeft aan de afwikkeling van de btw (btw-verrekenbaar, btw compensabel, gemengde btw of kostenverhogende btw).	
E222.	De kostenverhogende btw wordt direct verantwoord op de kostendrager als één bedrag (nettobedrag inclusief kostenverhogende btw).	
E223.	De SaaS-applicatie dient te beschikken over functionaliteit om te kunnen omgaan met gemengde/samengestelde btw-percentages.	
E224.	Per kostendrager dienen verschillende btw-percentages gehanteerd te kunnen worden.	
E225.	De btw-aangifte dient geautomatiseerd via de SaaS-applicatie gegenereerd te kunnen worden.	
E226.	De opgave BCF dient geautomatiseerd via de SaaS-applicatie gegenereerd te kunnen worden.	
E227.	De SaaS-applicatie dient btw real-time te verwerken.	
E228.	De SaaS-applicatie dient de btw te verwerken zodat op kostendragniveau (exploitatie / investering / project) direct bij het boeken van de factuur of memoriaal wordt vastgelegd welk deel van de btw verrekenbaar, compensabel en/of kostenverhogend is, waarbij de basistabel btw sturend is.	
E229.	De btw-verwerking dient op factuurregelniveau rechtstreeks uit de database te raadplegen zijn. Dit dient zowel op het scherm als via een rapportage mogelijk te zijn.	
E230.	Het is bij verandering in de btw-percentages mogelijk een ingangsperiode in te geven.	
E231.	De SaaS-applicatie moet de btw-verlegd in de juiste rubriek voor de aangifte btw te kunnen verwerken.	
E232.	Binnen de SaaS-applicatie wordt vastgelegd in welke btw-aangifte of opgave BCF de boeking is verwerkt.	
E233.	Het is mogelijk om een suppletieaangifte btw en/of opgave BCF via het pakket te doen, waarbij btw-bedragen worden meegenomen die nog niet eerder in een aangifte of opgave over dezelfde periode zijn gedaan.	
E234.	Het is mogelijk de rondrekening btw - BCF geautomatiseerd via het financiële systeem te kunnen doen.	
Wensen		
W7.	Het is mogelijk een grondslagendocument voor de btw vast te leggen in de SaaS-applicatie op tenminste een combinatie van drie dimensies (bijvoorbeeld kostendrager, kostensoort en object), waarbij het mogelijk is een tekstregel toe te voegen.	Zwaarte 5

Kostentoerekening

Algemeen

- | | |
|-------|--|
| E235. | De SaaS-applicatie beschikt over een kostentoerekening waarmee (hulp)kostenplaatsen leeg geboekt kunnen worden naar kostendragers (exploitatie en/of investeringen en/of voorzieningen). |
| E236. | Het leegboeken van de (hulp)kostenplaatsen kan plaatsvinden op basis van vooraf ingestelde percentuele verdeling |
| E237. | De verdeelsleutels waarmee de (hulp)kostenplaatsen kunnen worden leeg geboekt kunnen gekopieerd worden naar een volgend boekjaar. |

Budgetten

Algemeen

- | | |
|-------|---|
| E238. | Budgetbeheersing dient gefaciliteerd te kunnen worden door middel van signalering bij budgetoverschrijding bij het aan gaan van een verplichting. |
| E239. | Budgetten dienen aan een budgetbeheerder / productverantwoordelijke gekoppeld te kunnen worden in een vrije combinatie van dimensies. |
| E240. | De omvang van de verplichtingen die zijn aangegaan op een budgetpost dient afgelezen te kunnen worden. |
| E241. | Per kostendrager dient de vrije budgetruimte raadpleegbaar te zijn. |
| E242. | Per budgetbeheerder / productverantwoordelijke dient de vrije budgetruimte raadpleegbaar te zijn. |
| E243. | Per investeringskrediet dient de vrije budgetruimte raadpleegbaar te zijn. |
| E244. | Per project moet een jaar overstijgend budget ingevoerd kunnen worden. Dit betreft meerjarige raming die los staat van de primitieve begroting. |
| E245. | Er is een onderscheid mogelijk t.a.v. het rentepercentage tussen begroting en rekening. |
| E246. | Het is mogelijk om een nul proef op de begroting(swijziging) in de SaaS-applicatie uit te kunnen voeren. |
| E247. | 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). |
| E248. | Het is mogelijk budgetbeheersing te faciliteren door middel van signalering of blokkering bij budgetoverschrijding. |
| E249. | 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. |

Reserves en voorzieningen (R&V)

Algemeen

- | | |
|-------|---|
| E250. | De SaaS-applicatie dient te beschikken over een module voor de verwerking van Reserves en voorzieningen. |
| E251. | Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden in het resultaat voor en na dotaties en onttrekkingen van de Reserves en voorzieningen. |
| E252. | Voor onttrekkingen aan de Reserves en voorzieningen dient onderscheid gemaakt te kunnen worden in aanwendungen en vrijval. |
| E253. | Mutaties dienen automatisch verwerkt te worden in het grootboek en worden doorgeleid naar de balans. |
| E254. | 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. |
| E255. | Er dienen meerjarenoverzichten Reserves en voorzieningen gegenereerd te kunnen worden (actueel boekjaar plus vijf (5) jaren). |
| E256. | 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). |
| E257. | Er dienen begroting- en rekeningoverzichten samengesteld te kunnen worden. |
| E258. | Er dient onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen actieve en afgesloten Reserves en voorzieningen. |
| E259. | De module dient tenminste over 2 vrije kenmerken te kunnen beschikken. Bijvoorbeeld voor het aangeven van de vereiste BBV-codering. |
| E260. | Er dienen meerjarige claims geraamd te kunnen worden per reserve & voorziening. |

Begroting en jaarrekening

Algemeen

- | | |
|-------|--|
| E261. | De SaaS-applicatie dient te beschikken over een module begroting/meerjarenbegroting en werkelijkheid/realisatie. |
|-------|--|

E262.	De SaaS-applicatie 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.
E263.	In de meerjarenbegroting dient te kunnen worden gewerkt met minimaal vijf (5) jaarschijven.
E264.	De begroting dient zowel <i>zero-based</i> te kunnen worden opgesteld als op basis van historische gegevens.
E265.	Begrotingswijzigingen dienen per kostendrager, kostensoort, object gemuteerd en in een overzicht gegenereerd te kunnen worden, waarbij het mogelijk is om documentatie per wijziging toe te voegen.
E266.	Zowel bij de primitieve begroting als bij de begrotingswijziging wordt aangegeven of de raming incidenteel dan wel structureel is.
E267.	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.
E268.	De SaaS-applicatie dient te beschikken over de mogelijkheid ramingen over te zetten naar een nieuw begrotingsjaar (meerjarig begrotingsjaar).
E269.	De SaaS-applicatie 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.
E270.	In de SaaS-applicatie dient de jaarafsluiting en jaarovergang te zijn geregeld.
E271.	Boekingsperioden dienen afzonderlijk te kunnen worden afgesloten.
E272.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om balansstructuren in te richten.
E273.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid in meerdere dienstjaren tegelijk te boeken.

6. Rapportages

Algemeen

Algemeen

E274.	Overzichten/rapportages dienen <i>realtime</i> 24/7 gegenereerd te kunnen worden op de productie-omgeving. Deze rapportages zijn zowel als output als in de vorm van Dashboards beschikbaar.
E275.	Rapportages dienen door alle daarvoor geautoriseerde gebruikers, samengesteld te kunnen worden op alle boekingsdimensies, zowel van jaar gebonden als niet-jaar gebonden budgetten en bijvoorbeeld dienstjaar-kostendrager en kostensoort en/of object en/of project, krediethouders, btw, budget versus realisatie.
E276.	Via rapportages vanuit de SaaS-applicatie dient de bijbehorende broninformatie geraadpleegd te kunnen worden middels een dynamische koppeling binnen alle boekingsdimensies.
E277.	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.
E278.	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.
E279.	De SaaS-applicatie dient uitputtingsoverzichten te kunnen genereren (budget versus reël versus aangegane verplichtingen).
E280.	De SaaS-applicatie dient outputkeuze te hebben in tenminste PDF/A, en CSV, en/of XLS(X) en/of XML-format.
E281.	De SaaS-applicatie dient rapportages op een vast tijdstip geautomatiseerd te kunnen draaien.
E282.	De SaaS-applicatie dient een rapportage te kunnen genereren van de aan de structuren gekoppelde boekingsdimensies.
E283.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid om een auditfile te kunnen genereren t.b.v. de accountant en belastingdienst.
E284.	De SaaS-applicatie beschikt over een rapportage waarmee de onjuiste boekingscombinaties IV3 (de zogenaamde grijze vlakken) op boekstukniveau in beeld worden gebracht.
E285.	De SaaS-applicatie biedt de mogelijkheid de TV3 rapportage in JSON-formaat aan te leveren.
E286.	Op de SaaS-applicatie dienen rapportagetools gekoppeld te kunnen worden, met Cognos (IBM) en Power BI (Microsoft). Bijvoorbeeld door middel van een database dump.

Rapportages activa

Algemeen

E287.	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
E288.	Er dient een overzicht gegenereerd te kunnen worden van lopende, afgesloten en vrijgevallen investeringen.

Rapportages debiteuren

Algemeen

E289.	Debiteurenrapportages dienen vrij te definiëren te zijn, waarbij minimaal de volgende gegevens getoond kunnen worden per debiteur en/of per post: • 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.
E290.	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.
E291.	Via functionaliteiten per budgetbeheerder / productverantwoordelijke 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

E292.	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.
E293.	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.
E294.	De SaaS-applicatie dient overzichten vanuit de sub-administratie crediteuren te kunnen genereren, die aansluiten met het grootboeksaldo c.q. balanssaldo op elk willekeurig tijdstip.
E295.	De SaaS-applicatie genereert een Spend-analyse.

7. Gebruiksgemak

Gebruiksvriendelijkheid

Algemeen

E296.	Binnen de verschillende onderdelen van de SaaS-applicatie dienen op alle niveaus documenten toegevoegd, opgevraagd en uitgeprint te kunnen worden (bijv. kladblokken, opdrachtbrieven, aanmaningen en facturen).
E297.	De teksten in de SaaS-applicatie dienen makkelijk te begrijpen te zijn en in het Nederlands opgesteld.
E298.	Gebruikers dienen alleen de menu's en onderliggende gegevens te zien te kunnen krijgen waarvoor ze zijn geautoriseerd.
E299.	Voor- en achteruitbladeren op het scherm dient mogelijk te zijn indien het aantal regels groter is dan op het scherm kan worden weergegeven.
E300.	De SaaS-applicatie dient een kopieerfunctie te ondersteunen (knippen, plakken, kopiëren), op een gelijke wijze als het gebruik binnen de Windows-omgeving. Zoals bijvoorbeeld de toets combinaties Ctrl + C, Ctrl + X en Ctrl + V moeten gebruikt kunnen worden.
E301.	De schermopbouw dient eenduidig en herkenbaar te zijn.
E302.	Er dient een digitale helpfunctie op te roepen te zijn per scherm met een veldafhankelijke context in de Nederlandse taal
E303.	De SaaS-applicatie dient over een enkelvoudige sneltoets (bijvoorbeeld de "tab"-toets) te beschikken waarmee naar een volgend invoerveld kan worden gegaan.
E304.	Voor alle onderdelen in de SaaS-applicatie dienen eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toets combinaties te zijn.
E305.	Er dienen aantekeningen (kladblokfunctie/toelichtingenveld met minimaal 40/50 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.
E306.	De SaaS-applicatie dient te signaleren wanneer bij de invoer van gegevens verplichte velden niet zijn ingevuld (blokkering bij evidente fouten).

Wensen

W8.	Door een daartoe geautoriseerde medewerker dienen ten minste vier schermen/administraties gelijktijdig geopend te kunnen worden, bewerkt te kunnen worden en van schermen/administraties gewisseld te kunnen worden.	Zwaarte 5
-----	--	-----------

Zoeken en vinden

Algemeen

E307.	De gebruiker dient op meerdere manieren (denk hierbij aan getallen en (delen) van tekst) in meerdere velden te kunnen zoeken binnen de SaaS-applicatie, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters.
-------	---

8. Specifieke thema's

Projectenadministratie

Algemeen

E308.	De SaaS-applicatie beschikt over een projectenadministratie met meerjarig totaalbeeld.
E309.	De projectenadministratie dient gekoppeld te kunnen worden aan o.a. - maar in ieder geval - investeringen, grootboekrekeningen, kostenplaatsen en de verplichtingenadministratie.

E310.	De projectenadministratie beschikt over tenminste drie (3) hiërarchieën.
Urenadministratie	
E311.	De SaaS-applicatie dient te beschikken over een urenadministratiemodule. Deze urenadministratiemodule faciliteert onder andere in het registreren van (project)uren voor werken voor derden.
E312.	Op de urenadministratiemodule dient gerapporteerd te kunnen worden.
E313.	Het dient door de applicatiebeheerder instelbaar te zijn wie op welke project(activiteit)en mag schrijven.
E314.	Gebruikers dienen te kunnen tijdschrijven op activiteiten per project en kostendrager.
E315.	Leidinggevendenden dienen de ingediende uren te kunnen accorderen en daarna de geaccordeerde uren te blokkeren zodat er niet meer in gemuteerd kan worden.
E316.	De SaaS-applicatie dient uurtarieven aan de medewerkers te kunnen koppelen.
Beveiliging	
Algemeen	
E317.	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.
E318.	Er dient geen gebruik gemaakt te worden van onbeveiligde of publieke internetverbindingen. Uitzondering hierop kan zijn een met de Opdrachtgever afgesproken beveiligde uitwijkverbinding over het publieke internet om calamiteiten op te vangen.
E319.	Gegevens die van en naar de SaaS-applicatie getransporteerd te worden, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL-protocol op basis van TLS 1.3 of beter of gelijkwaardig.
E320.	Bij het opslaan van wachtwoorden dienen hashing en salting te worden gebruikt.
E321.	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.
E322.	Inschrijver dient indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang, alsmede alle getroffen maatregelen, worden aan de Opdrachtgever gerapporteerd.
E323.	Inschrijver dient jaarlijks een ISAE 3402 verklaring kosteloos te overleggen aan Opdrachtgever.
Logging	
Algemeen	
E324.	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van de SaaS-applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren.
E325.	Onderdelen die minimaal in de logging opgenomen dienen te zijn: • Ontvangen gegevens; • Gestelde vraag; • Datum/tijd van aanroep; • Verstuurde 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; • Ongeautoriseerde toegang; • Wijziging van de beveiligingsinstellingen; • 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).

E326.	De logging, bedoeld in E325, dient niet te worden verwijderd en zal beschikbaar blijven binnen de SaaS-applicatie tot het einde van de looptijd van de overeenkomst.
E327.	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.
E328.	Er dient een overzicht met de daarbij behorende rollen en functies beschikbaar te zijn van autorisaties van zowel Inschrijver als Opdrachtgever.
E329.	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de SaaS-applicatie inregelbaar en opvraagbaar door Opdrachtgever.
E330.	Inschrijver dient medewerking te verlenen aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
E331.	De logging dient geen performanceverlies ten aanzien van de in deze aanbesteding gestelde eisen aan de SaaS-applicatie te veroorzaken.
E332.	Inschrijver beschikt over een monitoringsysteem om de beschikbaarheid en performance van de aangeboden diensten te monitoren, zodat de beheersorganisatie direct gealarmeerd wordt bij onder andere, maar niet uitputtend: uitval, performanceproblemen, (D)DOS-aanvallen, onverklaarbare toename in verkeer naar internet, verlopen van beveiligingscertificaten, ongeautoriseerde wijzigingen aan configuratiebestanden, ongeautoriseerde wijzigingen aan systeembestanden etc.

9. (e-)facturering

Algemeen

E333.	De SaaS-applicatie dient het ontvangen en verwerken van elektronische facturen (e-facturen) te ondersteunen, die voldoen aan de EU-richtlijn 2014/55/EU.
E334.	De SaaS-applicatie dient e-facturen inclusief bijlagen te kunnen genereren en te versturen.

10. Integratie en koppelingen

Koppelingen

Algemeen

E335.	Inschrijver dient Opdrachtgever te ontzorgen betreffende het realiseren en het beheer van koppelingen die genoemd zijn in E39.
E336.	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).
E337.	De Inschrijver levert en implementeert de SaaS-applicatie met een gegevensuitwisseling met de BRP-omgeving (Basis Registratie Persoonsgegevens). Opdrachtgever maakt op dit moment gebruik van Gegevensmakelaar van PinkRoccade. 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 geïmplementeerd te worden bij Opdrachtgever op kosten van inschrijver.
E338.	Het actief volgen van een persoon of bedrijf (organisatie) dient aan- of uitgezet te kunnen worden.
E339.	De Inschrijver levert en implementeert de SaaS-applicatie met een rechtstreekse koppeling met het Nederlands Handelsregister van de Kamer van Koophandel door op basis van SaaS-applicatie via de ESB te koppelen met de Kamer van Koophandel op basis van de KVK Dataservice. Koppeling vindt plaats op basis van het vestigingsnummer.
E340.	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.
E341.	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

11. Implementatie

Implementatie

Algemeen

E342.	De testomgeving van de SaaS-applicatie moet op 1 oktober operationeel (gereed) zijn.
-------	--

	Het feitelijk in gebruik nemen van de productie omgeving is op 1 december 2024. De periode van 1 oktober tot 1 december 2024 wordt gebruikt voor testen, fixen van bugs en oplossen van gebleken fouten.
E343.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het voeren van projectmanagement.
E344.	Er is alleen sprake van acceptatie van de SaaS-applicatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel de Opdrachtgever als de Inschrijver.
E345.	De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de implementatie en inrichting van de SaaS-applicatie. 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.
E346.	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 inschrijver als van de Opdrachtgever) en de wijze van acceptatie.

12. Beheer

Functioneel beheer

Algemeen

E347.	Dagelijkse functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de SaaS-applicatie voor de overige gebruikers en op andere ICT-oplossingen. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van de SaaS-applicatie tijdens dagelijkse functionele beheertaken.
E348.	Autorisaties dienen middels een beheerinterface door opdrachtgever zelf te kunnen worden geconfigureerd.
E349.	Het is mogelijk rechten te mandateren en/of te delegeren en/of te overerven.
E350.	Voor het uitvoeren van het functioneel beheer van de SaaS-applicatie is geen programmeerkennis nodig.
E351.	De functioneel beheerder dient zonder tussenkomst van Inschrijver: • Zelf de logging- en audittrail-rapportages in te kunnen stellen; • Snel en flexibel in te kunnen spelen op wijzigingen in processen.
E352.	De functioneel beheerder dient uit systeemlogging rapporten te kunnen genereren.
E353.	In de SaaS-applicatie 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 SaaS-applicatie dient in een goede scheiding tussen systeembeheer, functioneel- en technisch applicatiebeheer en gebruikers te kunnen voorzien.

Technisch beheer

Algemeen

E355.	Beheer en onderhoud van de SaaS-applicatie geschiedt in de Nederlandse taal.
E356.	De duurzaamheid van de SaaS-applicatie is binnen de contractperiode gegarandeerd indien de SaaS-applicatie niet langer ondersteund wordt door de Inschrijver (bijvoorbeeld wanneer de mogelijkheid bestaat om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij).
E357.	Het systeem- en technisch beheer dient geheel verzorgd te worden door Inschrijver.
E358.	Technisch Applicatiebeheer betreft de werkzaamheden die nodig zijn voor het waarborgen van de ononderbroken goede werking van de SaaS-applicatie.
E359.	Rollen en rechten van zowel de Inschrijver (technisch beheer) als de Opdrachtgever (functioneel beheerders) zijn inzichtelijk.
E360.	Er dient op geen enkele wijze sprake te zijn van inlogmogelijkheden door Inschrijver of diens, voor deze opdracht in te zetten derden (backdoor), waar Opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving gaat altijd na schriftelijk overleg vooraf. Met dien verstande dat het inloggen altijd plaatsvindt door middel van een named user.

13. 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. Zowel de telefonische ondersteuning als de ondersteuning via e-mail en/of een web-portaal/kennisbank vindt plaats in de Nederlandse taal																										
E363.	De bereikbaarheid van de helpdesk wordt vastgelegd in de met inschrijver af te sluiten SLA, maar dient ten minste bereikbaar te zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk (eerste lijn) van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.																										
E364.	De Inschrijver geeft inzicht in ingediende wensen van alle klanten.																										
E365.	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de SaaS-applicatie volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt in onderling overleg de prioriteit van incidenten. T.a.v. ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Nr.</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>Prio 1</td><td>De SaaS-applicatie is volledig niet functioneel beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>De SaaS-applicatie is deels niet functionerend of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem)</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>Kleine functionele verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>Prio 4</td><td>Gebruikers- en/of beheerdersvraag</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de SaaS-applicatie. De Inschrijver maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Nr.</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>Prio 1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>2 uur (Op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>4 uur (Op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>Prio 4</td><td>8 uur (Op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>		Nr.	Omschrijving	Prio 1	De SaaS-applicatie is volledig niet functioneel beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	Prio 2	De SaaS-applicatie is deels niet functionerend of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem)	Prio 3	Kleine functionele verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	Prio 4	Gebruikers- en/of beheerdersvraag	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
Nr.	Omschrijving																										
Prio 1	De SaaS-applicatie is volledig niet functioneel beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																										
Prio 2	De SaaS-applicatie is deels niet functionerend of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem)																										
Prio 3	Kleine functionele verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																										
Prio 4	Gebruikers- en/of beheerdersvraag																										
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																									
Beschikbaarheid en onderhoud																											
Algemeen																											
E366.	De beschikbaarheid van de SaaS-applicatie, alsmede de applicatie voor de bezoekersregeling, dient minimaal 99,8% te zijn gemeten over een 24/7 - 365 dagen per jaar termijn. Gepland onderhoud wordt daarbij niet meegerekend.																										
E367.	Onderhoudstijden van Inschrijver worden ingepland buiten werktijden. Gepland onderhoud vindt derhalve plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen. Werktijden worden als volgt gedefinieerd: Ma t/m vr: 07:00 – 18:00 uur																										
E368.	Geplande werkzaamheden door de Inschrijver worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd.																										
E369.	Een uitzondering op de vaste onderhoudstijden (inclusief communicatie) zijn calamiteiten met een hoge prioriteit zoals onvoorziene zaken waarbij de integriteit van de gegevens in gevaar zijn, informatieveiligheidsincidenten en rampen.																										

14. Trainingen en opleidingen

Algemeen

Algemeen

E370.	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. Inschrijver levert in het implementatieplan een schema aan waarin per gebruikersgroep wordt aangegeven hoe en wanneer de opleiding plaats vindt. Het Train de Trainersprincipe is niet van toepassing.
E371.	Alle opleidingen genoemd in voorgaande eis worden op locatie gegeven.
E372.	De Inschrijver geeft minimaal eenmaal – gedurende de beginperiode van de Overeenkomst – een gebruikerstraining aan de in het Prijzenblad genoemde gebruikers.

15. Doorontwikkeling

Doorontwikkeling

Algemeen

E373.	De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.
E374.	Kritische beveiligingsupdates worden binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd en beschikbaar gesteld in de SaaS-applicatie.
E375.	Systeemsoftware, inclusief software die niet vanaf het internet benaderbaar is, dient up-to-date te worden gehouden.
E376.	Alle wijzigingen worden door de inschrijver altijd eerst getest voordat deze in productie worden genomen en worden via wijzigingsbeheer doorgevoerd.
E377.	Opdrachtgever wenst inzicht te hebben in de releasekalender/roadmap gedurende de gehele contractperiode.
E378.	Opdrachtgever wenst inzicht te hebben in de wijziging(en) die in een release zijn opgenomen, inclusief de daarbij behorende beschrijving in de Nederlandse taal. Inschrijver informeert Opdrachtgever op actieve wijze over releases.
E379.	Updates zijn uiterlijk één (1) maand voor in werkingtreding van nieuwe Europese en rijks wet- en regelgeving beschikbaar.

Aan te leveren bij inschrijving

E380.	Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een roadmap aan betreffende de (toekomstige) ontwikkeling van zijn SaaS-applicatie.
-------	--

Wensen

W9.	Inschrijver beschikt over een actieve gebruikersgroep van gemeenten, waaraan opdrachtgever aan kan deelnemen.	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
