



Programma van Eisen
Openbare aanbesteding
Bedrijfsapplicaties

In opdracht van
Openbare Bibliotheek Utrecht



Colofon

In opdracht van : *Bibliotheek Utrecht*
Contactpersoon : *K. Kil*
Auteurs : *Expanding Visions B.V.*
EV-projectnummer : *50077*
File: 13112024_OFA_Bedrijfsapplicaties_BU_Bijlage_G_Programma_van_Eisen 1 0
Status : *Definitief 1.0*
Aantal pagina's : *23*
Datum : *13 november 2024*

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van Expanding Visions B.V.



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Beschrijving van het project	4
1.3 Leeswijzer en instructies	4
2 Huidige en gewenste situatie	5
3 Programma van Eisen: Eisen	5
3.1 Algemene Eisen	6
3.2 ICT-eisen	7
3.3 Algemene Functionele eisen	8
3.4 Finance	9
3.5 HR en salarisadministratie	10
3.6 Projectadministratie	12
3.7 CRM	12
3.8 Implementatie	13
3.9 Applicatiebeheer	14
3.10 Koppelingen	14
4 Programma van Eisen: wensen	15
4.1 Applicatiebeheer	15
4.2 HR en salarisadministratie	15
4.3 Finance	15
5 Programma van Eisen: Vragen	16
5.1 Algemeen	16
5.2 HR en salarisadministratie	16
5.3 Finance	17
Bijlage A: Achtergrondinformatie	19



1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Offerteaanvraag van de EU-aanbestedingsprocedure ten behoeve van levering van bedrijfsapplicaties voor Bibliotheek Utrecht.

Op deze aanbesteding is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De tekst is te downloaden op wetten.overheid.nl.

Het TenderNed-kenmerk is **489773**.

1.2 Beschrijving van het project

De scope betreft het leveren van een applicatie voor:

- HRM-payroll
- Finance
- Facturatie
- Inkoop
- CRM
- Projectadministratie.

Deze applicatie dient de genoemde functionaliteit als een geïntegreerde toepassing te leveren (één (1) applicatie). Deze applicatie dient als een Software as a Service (SaaS-dienst) te worden geleverd.

1.3 Leeswijzer en instructies

In **Hoofdstuk 2** worden de huidige en gewenste situatie op hoofdlijnen beschreven.

In **Hoofdstuk 3** worden alle eisen ten aanzien van de aan te bieden applicatie en diensten beschreven. Door het ondertekenen van het document 'Akkoordverklaring aanbestedingsvoorwaarden en eisen uit het Programma van Eisen' zoals bijgevoegd in de Offerteaanvraag als **Bijlage B** gaat de Inschrijver hiermee onvoorwaardelijk akkoord.

In **Hoofdstuk 4** worden de wensen ten aanzien van de aan te bieden applicatie en diensten beschreven. Voor de beantwoording dient de Inschrijver gebruik te maken van het document 'tabel beantwoording wensen en vragen' zoals bijgevoegd in de Offerteaanvraag als **Bijlage H**.

In **Hoofdstuk 5** worden de vragen ten aanzien van de aan te bieden applicatie en diensten beschreven. Voor de beantwoording dient de Inschrijver gebruik te maken van het document 'tabel beantwoording wensen en vragen' zoals bijgevoegd in de Offerteaanvraag als **Bijlage H**.

De Offerteaanvraag, inclusief de genoemde bijlagen, wordt als een separaat document gepubliceerd op TenderNed.



2 Huidige en gewenste situatie

Bibliotheek Utrecht heeft zich ontwikkeld tot een plek om te lenen, lezen, leren, kennis te delen en te reflecteren. En om mensen te ontmoeten en tot rust te komen. In Bibliotheek Neude en de 11 wijkbibliotheken komen elke dag nieuwsgierige mensen, van alle leeftijden en achtergronden. Met bijna 100.000 leden zijn we de grootste ledenclub van Utrecht. Wij stimuleren leesbevordering en leesplezier, digitale vaardigheden, en democratisch burgerschap. Zodat iedereen mee kan doen in onze samenleving. En we maken samen met Utrechters de bibliotheek.

Bibliotheek Utrecht heeft ruim 2 miljoen bezoekers per jaar en is voortdurend in beweging met een steeds grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid. De Bibliotheek Utrecht wil de huidige bedrijfsapplicaties voor Finance en HRM vervangen en deze omgeving moderniseren. Onderdeel hiervan is ook een Projectenmodule voor projectadministratie en CRM voor het relatiebeheer.

Een beschrijving van de huidige situatie, applicaties en koppelingen is opgenomen in **Bijlage A**.

3 Programma van Eisen: Eisen

3.1 Algemene Eisen

Item	Vraagstelling
AL-1	De leverancier dient een gestandaardiseerde SaaS-applicatie aan te bieden (geen maatwerk) dat geschikt is voor het ondersteunen van de uitvoering van de bedrijfsprocessen bij opdrachtgever, zoals beschreven in dit Programma van Eisen. De geboden oplossing dient als een geïntegreerd systeem te worden geleverd.
AL-2	De applicatie beschikt over een boekhoudsysteem met een- naar de stand van de huidige techniek – pallet van standaard functionaliteiten waarmee: <ul style="list-style-type: none">• De boekhouding zodanig ingericht en bijgehouden kan worden dat hiermee wordt voldaan aan de eisen die volgen uit Boek 2 titel 9 Burgerlijk Wetboek (BW) ten aanzien van de inrichting van de jaarrekening en het bieden van inzicht in vermogen (Balans) en het resultaat (Winst- en verliesrekening).• De boekhouding gevoerd kan worden conform de 'Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor grote en middelgrote rechtspersonen' van de Raad voor de Jaarverslaggeving; en gebruik gemaakt kan worden van Standard Business Reporting met toepassing van het 'Referentie GrootboekSchema'.
AL-3	De applicatie beschikt over een salarisadministratie, personeelsadministratie inclusief HR-functionaliteiten met een – naar de stand van de huidige techniek – pallet van standaard-functionaliteiten waarmee de organisatie efficiënt en effectief haar personeelszaken kan beheren. De leverancier levert een software-oplossing die geschikt is voor het voeren van een professionele salarisadministratie, inclusief het verwerken van declaraties en het doorvoeren van mutaties.
AL-4	De applicatie is geschikt voor het werken met de huidige Bibliotheek Utrecht-organisatiestructuur met onze organisatie-eenheden en kostenplaatsen, inclusief een koppeling tussen HRM, financieel, projecten en inkoop.
AL-5	De Inschrijving voldoet aan alle eisen afzonderlijk en tevens aan alle eisen gecombineerd.
AL-6	De applicatie moet op moment van Inschrijving daadwerkelijk beschikbaar zijn in de markt. Oplossingen mogen dus niet gebaseerd zijn of vooruitlopen op toekomstige ontwikkelingen.
AL-7	Bibliotheek Utrecht draagt zorg voor een bundeling en structurering van de vraag op centraal niveau. Het verstrekken van opdrachten aan de leverancier zal gestructureerd plaatsvinden. Afspraken over de wijze waarop (processen, procedures) worden door de leverancier, in overleg met Bibliotheek Utrecht, vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).
AL-8	Het vereiste servicevenster is tussen 08.00 uur en 17.00 uur op werkdagen. Onderhoud dient buiten dit servicevenster te worden uitgevoerd (het zogenaamde 'onderhoudsvenster'). Een concept-SLA dient onderdeel te zijn van de Inschrijving.
AL-9	Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen onderhoudsvenster en dient minimaal tien werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd. Het onderhoudsvenster valt buiten het servicevenster.
AL-10	De applicatie en documentatie zijn volledig Nederlandstalig.
AL-11	De volledige applicatie en alle daarvoor benodigde hardware en software, noodzakelijke werkzaamheden, inventarisaties en voorzieningen worden geacht te zijn inbegrepen bij de Inschrijving. Het pakket wordt als SAAS met maandabonnementsvorm aangeboden. Het aantal abonnementen is makkelijk op- en af te schalen.

3.2 ICT-eisen

Item	Vraagstelling
IC-1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij het beschikbaar stellen van de Finance-oplossing en dienstverlening ter zake (waaronder in het kader van SaaS) – als verwerker van Bibliotheek Utrecht - wordt voldaan aan de verplichtingen die volgen uit de AVG waaronder met betrekking tot het treffen van passende technische en operationele informatie-beveiligingsmaatregelen in overeenstemming met NEN-EN-ISO/IEC 27001:2022 of vergelijkbaar. Voor de informatiebeveiliging hanteert Bibliotheek Utrecht de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). De leverancier dient zich hieraan te conformeren.
IC-2	De applicatie sluit aan bij de COBRA referentie-architectuur.
IC-3	De applicatie beschikt over ingebouwde standaard koppelingen met de RABO bank. Deze koppelingen moeten zorgen voor een naadloze en gestandaardiseerde uitwisseling van gegevens tussen het boekhoudsysteem en de relevante bankprocessen.
IC-4	De koppelingen moeten voldoen aan gangbare normen en protocollen, waardoor een efficiënte en veilige gegevensoverdracht wordt gewaarborgd.
IC-5	De applicatie beschikt over een generiek koppelpunt dat de mogelijkheid biedt tot integratie met zowel bestaande als toekomstige systemen. Deze koppeling hoeft niet noodzakelijkerwijs real-time te zijn, maar moet flexibel genoeg zijn om gegevensuitwisseling te faciliteren op een tijdstip dat passend is voor de organisatie. Een overzicht van de huidige koppelingen is opgenomen in Bijlage A .
IC-6	De applicatie beschikt over een naadloze integratie met analytische tools zoals PowerBI of Qlik, zodat relevante managementinformatie op een efficiënte en inzichtelijke wijze kan worden onttrokken.
IC-7	Toegang tot de applicatie is altijd op basis van autorisatie.
IC-8	De applicatie moet gekoppeld worden aan Office 365 / Entra ID tenant (identity provider), voor het toekennen van rechten op basis van functieprofiel. Inloggen moet middels een Bibliotheek Utrecht-account via een standaard SSO- koppeling met Entra ID.
IC-9	De applicatie dient geschikt te zijn voor werkzaamheden tijdens normale kantooruren, waarbij andere medewerkers tegelijkertijd gebruik kunnen maken van het systeem, zonder dat dit leidt tot compatibiliteits- of prestatieproblemen.
IC-10	De gegarandeerde beschikbaarheid van de SaaS-applicatie is minimaal 99,8% gebaseerd op beschikbaarheid van 24x7.
IC-11	Rollen en rechten kunnen worden ingericht op database-, groep- en gebruikersniveau.

3.3 Algemene Functionele eisen

Item	Vraagstelling
AF-1	De applicatie beschikt over een eigen schil waarmee workflows en documentmanagement kunnen worden ingericht. Elke stap in een workflow moet geconfigureerd kunnen worden als een interne taak of als een geautomatiseerde e-mailnotificatie naar de betrokken medewerker.
AF-2	De configuratie van workflows moet worden ondersteund door een gebruiksvriendelijke interface, zodat gebruikers met functionele beheer training dit zelf kan instellen.
AF-3	De applicatie beschikt over vooraf gedefinieerde dynamische rapportages en analyses. Bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none">• Periode balans• Projectrapportages met budgetten, kosten en opbrengsten• HR rapportages met betrekking op: verzuim, formatie en verlof
AF-4	De applicatie moet in Excel of vergelijkbaar de volgende data beschikbaar te kunnen stellen. Bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none">• Activa staat• Openstaande postenlijst debiteuren crediteuren
AF-5	De applicatie moet op basis van standaard rapportages een eigen rapportage kunnen maken.
AF-6	De applicatie moet zelfstandig data kunnen exporteren naar Excel. Dit proces moet eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn, waarbij de gebruiker flexibel kan bepalen welke gegevens ze willen exporteren.
AF-7	De applicatie moet zelfstandig data kunnen importeren vanuit bijvoorbeeld Excel bestanden. Dit proces moet eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn, waarbij de gebruiker flexibel kan bepalen welke gegevens ze willen importeren.

3.4 Finance

Item	Vraagstelling
FI-1	De applicatie is geschikt voor het tegelijkertijd voeren van minimaal twee verschillende administraties voor twee verschillende juridische entiteiten.
FI-2	De applicatie moet facturen kunnen versturen via e-mail, via web services, XML en/of per post.
FI-3	De applicatie moet elektronische facturen (E-facturatie) en XML-facturen kunnen versturen, specifiek naar overheidsinstanties volgens de geldende standaarden.
FI-4	De applicatie moet automatisch herinneringen kunnen versturen voor openstaande facturen aan klanten.
FI-5	De applicatie is geschikt om meerdere (minimaal 3) verschillende factuur reeksen in te stellen. Dit omdat de facturen vanuit meerdere bronnen komen.
FI-6	De applicatie is geschikt voor het werken met verschillende btw-regimes tegelijkertijd, zoals btw-vrijstelling, 0-tarief, laag tarief, hoog tarief en speciaal tarief.
FI-7	De applicatie is geschikt voor het uitvoeren van transitorische boekingen, waardoor bedragen automatisch geboekt worden in de juiste perioden. Hierbij moet onderscheid gemaakt worden tussen transitorische opbrengst en transitorische kosten. Eerder geboekte omzet of kosten moeten gemakkelijk transitorisch te verdelen zijn. Zonder het maken van een uitgebreide memoriaalboeking.
FI-8	De applicatie moet budgetten in kunnen stellen, bewaken en rapportages kunnen genereren over de budget prestaties.
FI-9	De applicatie moet een auditfile kunnen exporteren voor externe controles en belasting audits.
FI-10	De applicatie moet inkoopfacturen kunnen scannen & herkennen en vervolgens kunnen beoordelen via een zelf te configureren fiatteringsschema, waarbij gebruikers flexibel kunnen bepalen welke stappen en goedkeuringsniveaus nodig zijn. Als deze functionaliteit niet beschikbaar is, moet het systeem compatibel zijn en eenvoudig te koppelen met externe systemen die vergelijkbare fiattering- of goedkeuringsprocessen ondersteunen.
FI-11	De applicatie moet inkoopfacturen kunnen matchen met een inkooporder en/of contract. Eén contract kan een budget voor een periode hebben, en deze wordt met meerdere ongelijke (bedragen en termijnen) facturen ingelost.
FI-12	De applicatie moet meldingen kunnen instellen voor het aflopen van contracten, zodat tijdig actie kan worden ondernomen voor verlenging.
FI-13	De applicatie moet de inrichting van de Werkkostenregeling (WKR) ondersteunen.
FI-14	De applicatie moet UBD-aangiften (Uniforme Belastingaangifte) kunnen verwerken.
FI-15	De applicatie moet afletteringen op het grootboek mogelijk maken.
FI-16	De applicatie moet is geschikt om periodes tijdelijk te sluiten en volledig af te sluiten.

3.5 HR en salarisadministratie

Item	Vraagstelling
SA-1	De applicatie moet loonbelastingaangiften ondersteunen, zodat deze op basis van de salarisadministratie kunnen worden ingediend bij de Belastingdienst.
SA-2	De applicatie moet salarissen gedurende het jaar te kunnen verrekenen, inclusief verzuim, opbouw van Individuele Opleidingsbudgetten (IOB) en RVU-uitkeringen op de salarisstrook. Dit moet volledig conform de "CAO Openbare Bibliotheken" zijn, met de mogelijkheid om in bepaalde situaties van de CAO-af te wijken.
SA-3	De applicatie moet periodieke verhogingen in de maand van indiensttreding/functiewijziging automatisch kunnen verwerken.
SA-4	De applicatie moet bij lang verzuim automatisch einde vaste vergoedingen en toepassen loonkorting kunnen verwerken.
SA-5	De applicatie moet aangeven dat alle procedures goed zijn uitgevoerd voor de aangifte voor de loonheffing, pensioenen en belastingen en verzekeringen.
SA-6	De applicatie is geschikt voor het voeren van een professionele personeelsadministratie, inclusief de verwerking van arbeidsovereenkomsten, personeelsdossiers, mutaties, document- en sjablonenbeheer, verzuim, verlof en de in- door- en uitstroom van personeel.
SA-7	De applicatie is geschikt voor het creëren van arbeidsovereenkomsten en het werken met zelf gecreëerde sjablonen waarbij de gestandaardiseerde teksten door Bibliotheek Utrecht aangepast kunnen worden.
SA-8	De applicatie moet voldoen aan de wetgeving en moet in staat zijn om de "CAO Openbare Bibliotheken" bij te houden en te implementeren, zodat aanpassingen en wijzigingen in de CAO automatisch kunnen worden doorgevoerd en nageleefd.
SA-9	De applicatie moet verschillende verlofsoorten (wettelijk, bovenwettelijk, bijzonder) registreren en inzichtelijk maken voor medewerkers.
SA-10	De applicatie moet meerdere contracten per medewerker ondersteunen, inclusief verschillende functies en inschalingen.
SA-11	De controle van mutaties op foutieve of onrechtmatige invoer dient door de aangeboden software geautomatiseerd plaats te vinden. Denk bijvoorbeeld aan IBAN gebruiken die al in gebruik is.
SA-12	De applicatie moet workflows en documentbeheer bieden voor ziek- en hersteldmeldingen, inclusief acties volgens de Wet Verbetering Poortwachter.
SA-13	De applicatie moet workflows en documentbeheer ondersteunen voor in- en uitstroom.
SA-14	De applicatie moet kunnen omgaan met meerdere pensioenregelingen oa. POB en ABP voor medewerkers bij verzelfstandiging.
SA-15	De applicatie moet workflows bieden die de gesprekscyclus van medewerkers ondersteunen.
SA-16	De applicatie moet Employee Self Service (ESS) en Manager Self Service (MSS) functionaliteit bieden.
SA-17	<p>De applicatie dient geschikt te zijn voor het verwerken van toeslagen en declaraties, waaronder standaardfunctionaliteiten voor onder andere maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeidsmarkttoeslag • Berekening vaste reiskostenvergoeding woon-werkverkeer • Reiskosten (inclusief twee tarieven voor dienstreizen en woon-werkverkeer, evenals registratie van CO2-kilometers voor duurzaamheid). <p>Daarnaast moet het systeem in staat zijn om rekening te houden met afwijkende regelingen voor specifieke toeslagen, zoals reiskostenvergoeding en arbeidsmarkttoelagen.</p>



Item	Vraagstelling
SA-18	De applicatie moet voorzien in een goedkeuringsproces waarbij de leidinggevende declaraties kan goedkeuren. Daarnaast moet P&O verantwoordelijk zijn voor de verwerking van toeslagen, declaraties en salarissen, waarbij een laatste controle kan plaatsvinden. Het systeem moet de mogelijkheid bieden om per declaratieregeling afwijkende goedkeuringsroutes te volgen, zodat specifieke procedures voor verschillende soorten declaraties kunnen worden toegepast.
SA-19	De aangeboden software dient in staat te zijn om via een koppeling te communiceren met derden, zoals de belastingdienst, het UWV en pensioenuitvoerders zijnde; - Pensioenfonds Openbare Bibliotheken (POB & ABP, voor werknemers in dienst voor 2013) - Arbodienst Arboned (via verwerker)
SA-20	De applicatie moet uitgereikte middelen zoals laptops en telefoons registreren.
SA-21	De applicatie is geschikt voor het verwerken van loonbeslagen.
SA-22	De applicatie moet ondersteuning bieden voor CSRD-reporting
SA-23	De applicatie biedt middels een app ziek/betermelding de functionaliteit voor het doorgeven met seintje naar leidinggevende, planning en verschillende afdelingen.

3.6 Projectadministratie

Item	Vraagstelling
PA-1	De applicatie beschikt over een uitgebreide projectadministratie waarin uren, kosten, opbrengsten en facturatie per project worden bijgehouden.
PA-2	De applicatie moet facturen voor projecten kunnen aanmaken, zowel voor facturatie op basis van fixed price als op basis van regie (uren en kosten).
PA-3	De applicatie moet projectfasen en -onderdelen kunnen registreren en beheren.
PA-4	De applicatie moet projectteams kunnen samenstellen en beheren.
PA-5	De applicatie moet zowel verkooptarieven als kostprijstarieven kunnen beheren voor projecten.
PA-6	De applicatie moet voorcalculaties en budgetten voor projecten kunnen opstellen.
PA-7	De applicatie moet urenregistratie kunnen integreren met de verlof- en verzuimadministratie.

3.7 CRM

Item	Vraagstelling
CR-1	De applicatie moet basisfuncties bieden voor relatiebeheer, zoals het bijhouden van contactinformatie en communicatiegeschiedenis.
CR-2	De applicatie moet kunnen koppelen met de Kamer van Koophandel (KvK) of een vergelijkbare bron bij het aanmaken van relaties.
CR-3	De applicatie moet selecties kunnen maken om mailingen te versturen en notities vast te leggen.
CR-4	De applicatie moet inzicht kunnen geven in de bestelhistorie van scholen, zodat zichtbaar is welke producten of activiteiten in de loop der tijd zijn besteld.

3.8 Implementatie

Item	Vraagstelling
IM-1	De leverancier is verantwoordelijk voor de implementatie (de overgang van de huidige naar de nieuwe omgeving). De volledige inrichting, transitie en alle daarvoor benodigde (voorbereidende) migratiewerkzaamheden, training en mogelijke tooling worden geacht te zijn inbegrepen in de Inschrijving.
IM-2	De leverancier dient na gunning: <ul style="list-style-type: none"> • Een Plan van Aanpak voor de implementatie op te stellen met daarin een projectaanpak, de scope van de transitie, planning (tijd en financieel), beheersing, organisatie, risico's, randvoorwaarden, afhankelijkheden, mijlpalen, doelstelling en resultaten. • Het ontwerp op te stellen en te laten goedkeuren door de opdrachtgever. • Periodieke voortgangsrapportages te leveren. • Tijdig knelpunten te signaleren. • Aanspreekpunt te zijn tijdens de uitvoering. • Op te treden als projectleider en daarmee te zorgen voor afstemming van activiteiten met derden. • Een definitief SLA in overleg met Bibliotheek Utrecht op te leveren.
IM-3	De rolverdeling bij implementatie is op hoofdlijnen als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • Leverancier: implementeren gekozen inrichting van de applicatie • Leverancier: migratie van de data van Exact (gehele financiële administratie/2 jaar historie) • Leverancier: volledige historie van mensen in dienst uit het HR-systeem (MATT) • Leverancier: verzorgen van trainingen en opleidingen aan Key users (10) van Bibliotheek Utrecht • Leverancier: uitvoeren van de live-gang met herstellen van restpunten • Bibliotheek Utrecht en leverancier: inrichten / vullen van de applicatie(data) • Bibliotheek Utrecht: testen van (tussen) resultaten • Leverancier: inrichten van de koppelingen met neven-systemen
IM-4	De leverancier stelt bij levering een projectleider aan die fungeert als eerste aanspreekpunt betreffende de planning en uitrol. Met nadruk wordt gesteld dat Bibliotheek Utrecht het recht heeft om een vervanger voor de projectleider te eisen in geval van gebleken ongeschiktheid.
IM-5	De implementatie dient zo te worden georganiseerd dat er geen verstoringen optreden in het bedrijfsproces. In overleg met Bibliotheek Utrecht worden de momenten bepaald waarop werkzaamheden worden verricht die het bedrijfsproces kunnen verstoren. De leverancier dient hierbij rekening te houden dat dit type werkzaamheden in vakanties en/of weekenden dient te worden uitgevoerd.
IM-6	De implementatie is uiterlijk 30-09-2025 gerealiseerd. De definitieve planning zal in gezamenlijkheid worden vastgesteld, waarbij de planning van Bibliotheek Utrecht leidend is.
IM-7	De acceptatie vindt plaats door de opgeleverde omgeving te toetsen aan de in dit Programma van Eisen vastgelegde eisen. Het tijdens de acceptaties te gebruiken test- en acceptatiedocument zal in goed overleg met de leverancier worden opgesteld.
IM-8	De leverancier leidt de key-users op per functie en/of afdeling en stelt ook gemaatwerkte instructies op die als naslagwerk kunnen worden gebruikt.
IM-9	De leverancier moet extra validatie controles uitvoeren om de juistheid en volledigheid van de gemigreerde gegevens te waarborgen. Dit omvat het opstellen van een validatieplan, waarin minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Controlepunten voor kritieke gegevens worden opgenomen. • Een goedkeuringsproces wordt ingericht, waarbij zowel de leverancier als de interne projectleden akkoord geven op de validatie.

3.9 Applicatiebeheer

Item	Vraagstelling
AP-1	Het applicatiebeheer kan zelfstandig door de functioneel beheerder van Bibliotheek Utrecht worden uitgevoerd. Dit omvat het vermogen om configuraties aan te passen, gebruikersrechten te beheren, systeeminstellingen te wijzigen zonder afhankelijk te zijn van externe ondersteuning.
AP-2	De leverancier moet na de livegang een supportstructuur aanbieden, inclusief: <ul style="list-style-type: none">• Toegang tot een supportdesk met duidelijk gedefinieerde responstijden voor incidenten en vragen.• Ondersteuning tijdens kantooruren, met een optie voor escalatie buiten kantooruren bij kritieke problemen
AP-3	De leverancier moet een uitgebreide kennisbank en gebruikershandleidingen beschikbaar stellen, die gedurende de volledige looptijd van het contract up-to-date worden gehouden. Deze moeten toegankelijk zijn voor alle gebruikers en regelmatig bijgewerkt worden bij systeemupdates of wijzigingen.
AP-4	De applicatie beschikt over een autorisatietool die eenvoudig kan worden ingesteld. De autorisatietool moet configureren op basis van rollen zoals functie, werkterrein, en specifieke taken, zodat nieuwe medewerkers automatisch de juiste rechten kunnen krijgen bij hun functie.

3.10 Koppelingen

Item	Vraagstelling
KO-1	De applicatie moet XML-bestanden met debiteurgegevens en journaalboekingen, gegenereerd door SEM, in kunnen lezen.
KO-2	De applicatie moet bestellingen van de educatiewebshop automatisch in kunnen lezen of direct te koppelen, zodat deze resulteren in verkoopfacturen. Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat de bestelling afkomstig is van een school, maar de facturatie aan de overkoepelende juridische entiteit (koepel) plaatsvindt.
KO-3	De applicatie moet kunnen integreren met een (nog te selecteren) roostermodule, waarbij gegevens tussen het nieuwe systeem en de roostermodule uitgewisseld kunnen worden. Het systeem moet medewerkergegevens vanuit het nieuwe systeem naar de roostermodule kunnen doorsturen en gegevens zoals onregelmatigheidstoelage (ORT) en overuren vanuit de roostermodule terug kunnen sturen naar het ERP voor correcte verloning.
KO-4	De applicatie moet de crediteuren betaalbatch direct bij de bank aan kunnen bieden.

4 Programma van Eisen: wensen

Indien de Inschrijver op een Wens met 'Ja' heeft geantwoord, dan dient deze te zijn opgenomen in het aanbod en daarmee het prijsmodel.

4.1 Applicatiebeheer

Item	Vraagstelling	Beoordeling	
		Maximaal te behalen waarde	Score
WAP-1	De leverancier is bij voorkeur in staat aanvullende functionele ondersteuning kunnen bieden voor doorontwikkeling na livegang. Bijvoorbeeld maar niet uitsluiten bij het (door)ontwikkelen van rapportages, dashboards en andere specifieke functionaliteiten. Deze support moet flexibel beschikbaar zijn op aanvraag en voorzien zijn van een heldere procesafspraken voor prioritering en oplevering.	€ 20.000,-	Ja/Nee

4.2 HR en salarisadministratie

Item	Vraagstelling	Beoordeling	
		Maximaal te behalen waarde	Score
WSA-1	De applicatie moet bij voorkeur de mogelijkheid bieden om vast te leggen of een medewerker UBD-plichtig is, zodat deze informatie adequaat kan worden verwerkt en gecommuniceerd.	€ 5.000,-	Ja/Nee
WSA-2	De applicatie moet bij voorkeur de Jaarurensystematiek (JUS) ondersteunen bij het registreren en beheren van uren.	€ 10.000,-	Ja/Nee
WSA-3	De applicatie moet bij voorkeur het vastleggen van gevolgde opleidingen ondersteunen en de mogelijkheid bieden om via het pakket aan te melden voor opleidingen.	€ 20.000,-	Ja/Nee

4.3 Finance

Item	Vraagstelling	Beoordeling	
		Maximaal te behalen waarde	Score
WFI-1	Het moet bij voorkeur mogelijk zijn om buitenlandse betalingen te doen en dus meerdere valuta's te voeren.	€ 5.000,-	Ja/Nee
WFI-2	Bij het maken van facturen is het bij voorkeur mogelijk om deze over een periode te verdelen of dat deze als de factuur verwerkt is gemakkelijk over een periode verdeeld kan worden, zonder het maken van een uitgebreide memoriaalboeking.	€ 20.000,-	Ja/Nee
WFI-3	De applicatie moet bij voorkeur functionaliteiten bevatten voor het beheren van inkoop- en orderprocessen.	€ 10.000,-	Ja/Nee

5 Programma van Eisen: Vragen

5.1 Algemeen

Item	Vraagstelling	Beoordeling	
		Maximaal te behalen waarde	Score
VAL-1	<p>Hoe maakt de leverancier filtering van gegevens mogelijk zonder complexiteit toe te voegen? In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijze van filtering • Mogelijkheid van rechtstreeks filteren zonder export tussenstap • Toevoegen van datavelden • Bewerken van gegevens 	€ 40.000,-	0-10
VAL-2	<p>Hoe kan de leverancier ervoor zorgen dat het systeem de verschillende functies van vrijwilligers ondersteunt, zoals rondleiden, bibliotheek aan huis, voorlezen, wegwijzer, en dienstverlening? In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheid om meerdere functies en begeleiders per vrijwilliger vast te leggen. • Functionaliteiten voor het vastleggen van contracten, opleidingen, en gratis bibliotheekabonnementen voor vrijwilligers. • De optie om berichten naar vrijwilligers te versturen, zodat communicatie efficiënt kan plaatsvinden. • De functionaliteit waarin vrijwilligers hun eigen gegevens kunnen inzien. 	€ 10.000,-	0-10

5.2 HR en salarisadministratie

Item	Vraagstelling	Beoordeling	
		Maximaal te behalen waarde	Score
VHR-1	<p>Hoe voorziet de applicatie in de mogelijkheid om een deel van de salarissen en/of declaraties door te belasten naar andere kostenplaatsen of organisatie-eenheden binnen de applicatie? In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheid om rapportages en analyses te genereren op basis van doorbelaste kosten per kostenplaats of organisatie-eenheid. 	€ 40.000,-	0-10
VHR-2	<p>Hoe kan de applicatie de wervings- en selectieprocessen ondersteunen met functionaliteit om deze processen te automatiseren. Dit omvat ook een integratie van deze functionaliteiten met de website "Werken bij de Bieb". In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid om vacatures eenvoudig te publiceren op de website en sollicitaties automatisch te verwerken. • Functionaliteiten voor het beheren van kandidaten, inclusief het bijhouden van hun voortgang in het selectieproces. • Rapportagemogelijkheden om de effectiviteit van het wervings- en selectieproces te analyseren en te verbeteren. 	€ 40.000,-	0-10

5.3 Finance

Item	Vraagstelling	Beoordeling	
		Maximaal te behalen waarde	Score
VFI-1	<p>Inschrijver dient aan te geven op welke wijze de leverancier ervoor zorgt dat Bibliotheek Utrecht gedurende het boekjaar kan overstappen naar de nieuwe applicatie. In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De stappen om deze overgang soepel te laten verlopen • Hoe je eventuele risico's of complicaties tijdens het proces zal minimaliseren? 	€ 10.000,-	0-10
VFI-2	<p>De activa-module is in de huidige applicatie nog niet in gebruik. Bibliotheek Utrecht is van plan deze module in de nieuwe applicatie te implementeren. Inschrijver dient aan te geven op welke wijze dit wordt uitgevoerd. In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het proces om de inrichting van de module te stroomlijnen, met bijzondere aandacht voor activa die gedeeltelijk zijn afgeschreven. • Welke stappen worden ondernomen om ervoor te zorgen dat de overgang naar de nieuwe module soepel verloopt en dat alle relevante informatie correct wordt overgedragen. 	€ 40.000,-	0-10

5.3 CRM

Item	Vraagstelling	Beoordeling	
		Maximaal te behalen waarde	Score
VCR-1	<p>Inschrijver dient aan te geven op welke wijze de applicatie het bijhouden van de voortgang en data van subsidieaanvragen ondersteunt, en deze als het ware behandelt als een "salestraject"? In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Functionaliteiten voor het vastleggen en volgen van de verschillende fasen van de subsidieaanvraag. • Mogelijkheid tot het genereren van rapportages en dashboards om de voortgang van aanvragen te monitoren. • Integratie van communicatie- en documentatie mogelijkheden om interacties met betrokken partijen te faciliteren. 	€ 20.000,-	0-10

5.3 Koppelingen

Item	Vraagstelling	Beoordeling	
		Maximaal te behalen waarde	Score
VKO-1	<p>Inschrijver dient aan te geven op welke wijze de applicatie kan integreren met Topdesk voor incident management, asset management, contractbeheer, en het inkoopproces. In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor team Facilitair moet het mogelijk zijn om informatie over incidenten, contracten en inkooporders te synchroniseren.• Voor team ICT moet de koppeling functioneren via BISC en gegevens kunnen uitwisselen voor een naadloze werking.	€ 10.000,-	0-10
VKO-2	<p>Inschrijver dient aan te geven op welke wijze de applicatie kan worden gekoppeld met externe systemen. In de beantwoording dient minimaal aandacht te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Integratie en werkwijze met SEM.• Integratie en werkwijze met BICAT WISE.	€ 20.000,-	0-10

Bijlage A: Achtergrondinformatie

Primaire processen:

1. Uitleen van boeken aan onze leden en alles wat daarvoor nodig is, zoals de inkoop van nieuwe boeken, het bijhouden van een ledenbestand, etc (oorspronkelijke basistaak), het incasseren van abonnementsgeld
2. Andere dienstverlening op de vestigingen aan leden, zoals kunnen kopiëren, printen
3. Het organiseren van activiteiten voor leden en niet-leden, uit eigen middelen of met subsidie, op het terrein van Geletterdheid, Digitaal meedoen, Burgerschap
4. Dienstverlening aan derden, waarvoor wij die derden factureren: collectie-werkzaamheden voor andere bibliotheken, dienstverlening aan scholen (van groepsbezoeken, tijdelijke collecties tot ondersteunen bij de Bibliotheek op School)
5. Zaalverhuur aan derden inclusief mogelijkheden voor catering

Secundaire processen:

6. Alle daarvoor benodigde ondersteuning op het gebied van management, ICT, HR, Financiën, Facilitair, Marketing & Communicatie.

Het grootste deel van deze ondersteuning verzorgen wij zelf, delen zijn uitbesteed (m.n. op ICT-gebied en op Salarisgebied).

De Bibliotheek Utrecht heeft 200 medewerkers in dienst.

Ad 1:

Bij deze taak hebben we administratief te maken met het rechtstreeks verwerken van inkoopfacturen (bulk ervan via XML). De verkoopkant is volledig georganiseerd in een apart systeem Bicac WISE, administratief verwerken wij alleen handmatig de maandelijkse omzet.

Ad 2:

Voor deze dienstverlening hebben wij te maken met het rechtstreeks verwerken van (enige) inkoop. De verkoop gebeurt via aparte systemen, het zij Bicac Wise, hetzij XAFAX. Administratief verwerken wij alleen handmatig de maandelijkse omzet.

Ad 3:

Voor deze dienstverlening hebben wij te maken met het rechtstreeks verwerken van een veelvoud van inkoopfacturen. De meeste activiteiten zijn gratis, voor een deel ervan moeten bezoekers van tevoren een ticket kopen, via Active Tickets. Administratief verwerken wij alleen handmatig de maandelijkse omzet.

Voor een deel van de activiteiten ontvangen wij projectsubsidies, en hebben wij administratief te maken met de ontvangsten van de subsidies (of voorschotten) en de financiële verantwoording van subsidies.

Ad 4:

Voor de dienstverlening aan andere bibliotheken (in de provincies Utrecht, Noord-Brabant, Limburg) hebben wij administratief te maken met het aanmaken van verkoopfacturen en het debiteurenbeheer.

Voor de dienstverlening aan scholen hebben wij administratief te maken met 2 processen:

- Voor dienstverlening m.b.t. de Bibliotheek op School factureren wij rechtstreeks aan de scholen
- Voor andere dienstverlening aan scholen hebben wij een Educatie-webshop waar scholen producten en activiteiten kunnen bestellen. De bestelling leidt tot een verkoopfactuur aan de school

Voor deze dienstverlening hebben wij te maken met het rechtstreeks verwerken van (enige) inkoop.

Ad 5:

De verkoopkant is volledig georganiseerd in een apart systeem, Smart Event Manager. Administratief hebben wij momenteel te maken met een import (verkoopfacturen en debiteurengegevens) in ons systeem.

Voor deze dienstverlening hebben wij te maken met het rechtstreeks verwerken van een veelvoud van inkoopfacturen, van de cateraar die hierbij wordt ingeschakeld.

Secundaire processen:

Voor de secundaire processen hebben wij te maken met het rechtstreeks verwerken van een veelvoud van inkoopfacturen, voor een substantieel deel gebaseerd op meerjarige contracten met leveranciers (huur, schoonmaak, lease en/of beheer van IT-werkplekken, verloning, marketing, etc). Daarnaast uiteraard een hoeveelheid aan wisselende inkoopfacturen.

Salarisverwerking:

De salarisverwerking is uitbesteed aan een dienstverlener. Dat blijft in de nieuwe situatie zo, maar dan rechtstreeks in onze eigen ERP-omgeving.

Subsidies en projecten, projectadministratie.

Sinds 1,5 jaar werkt de Bibliotheek Utrecht toe naar een situatie waarbij de administratieve verantwoording van zogenaamde doelsubsidies kan plaatsvinden met hulp van een projectadministratie.

Urenregistratie voor deze projecten/doelsubsidies maakt daar onderdeel van uit. De Bibliotheek Utrecht overweegt om dat uit te breiden een naar volledige urenregistratie.

Roostering

Voor een aantal van de functies "op de werkvloer" (bibliotheekmedewerker, toezichthouder) vindt volledige roostering plaats.

Voor activiteiten en zaalverhuur vindt gedeeltelijke roostering plaats.

Vrijwilligers

De Bibliotheek Utrecht werkt met ruim 100 vrijwilligers voor o.a. rondleidingen, bibliotheek aan huis, voorlezen. De wens bestaat om dit uit te breiden.

Koppelingen

Lucanet

We hebben een koppeling met het rapportagepakket Lucanet, dat gebruikt wordt voor het samenstellen van de jaarrekening en de maandelijkse rapportages.

SEM voor zaalverhuurbeheer

Uit SEM worden momenteel XML-bestanden geëxporteerd, die we in Exact inlezen. Dit gebeurt apart voor debiteurgegevens en voor journaalboekingen.

Webshop Onderwijs/Educatie

Scholen kunnen via onze educatie-webshop producten of activiteiten bestellen. Deze bestellingen worden ingelezen en leiden tot een verkoopfactuur. Een belangrijk detail is dat de factuur niet naar de bestellende school gaat, maar naar de koepelorganisatie (juridische entiteit) waar de school onder valt.

Roostermodule (thans: MATT)

We gebruiken momenteel MATT, maar dit systeem zal in de toekomst vervangen worden door een nieuw te selecteren roosterpakket. Er moet een koppeling komen waarbij gegevens van het HRM naar de Roostermodule en andersom kunnen worden uitgewisseld. Van HRM naar Rooster gaat het voornamelijk om basisgegevens van de medewerkers die worden ingeroosterd. Vanuit Rooster naar HRM worden gegevens gestuurd die gevolgen hebben voor de verloning, zoals onregelmatigheidstoelagen en overuren. Daarnaast is het wenselijk dat gewerkte uren worden overgenomen in de projectadministratie van het Finance-systeem.

Topdesk

Op dit moment gebruiken we Topdesk voor incidentmanagement, asset management, contractbeheer en het inkoopproces. Een koppeling is in de toekomst mogelijk wenselijk.

Bicat Wise, XAFAX, Active Tickets

Dit zijn 3 pakketten die een rol spelen m.b.t. inkomsten uit bibliotheek-abonnementen en activiteiten. Momenteel exporteren we de omzetgegevens uit deze systemen, die we omzetten naar een memoriaalboeking en handmatig verwerken in Exact. Het zou ideaal zijn om dit proces gedeeltelijk of volledig te automatiseren, maar dat is iets voor de toekomst.

Organisatiestructuur, mede in relatie tot kostenplaatsen en projecten

Onze organisatie is opgedeeld in meerdere afdelingen. Iedere afdeling heeft een aparte kostenplaats, wat ons helpt bij het monitoren van budgetten en het toewijzen van middelen.

De afdelingen zijn geordend in 3 "hoofdafdelingen", met een eigen verantwoordelijk MT-lid:

- Vestigingen
- Programma's
- Bedrijfsvoering

Elke afdeling heeft zijn eigen budgethouder die verantwoordelijk is voor het goedkeuren van uitgaven. Elke afdeling beheert één of meerdere kostenplaatsen. Dit helpt bij het volgen van de operationele kosten en het bijhouden van prestaties ten opzichte van het budget.

Projecten worden multidisciplinair georganiseerd, waarbij teamleden uit verschillende projecten betrokken zijn. Kosten en middelen worden toegewezen aan het project, onder verantwoordelijkheid van de projectleider. Voor het volgen van projecten is er een subadministratie projecten. Hiervoor worden geen aparte kostenplaatsen of kostendragers aangemaakt. Ieder project valt onder de kostenplaats waar het inhoudelijk het meeste thuis hoort.



Samenvatting kostenplaatsen

De Bibliotheek Utrecht

Vestigingen

1001 Vestigingen Algemeen

1000 Neude

Vestigingen Rayon West

4900 Rayon West

4000 Vleuten

4100 De Meern

4200 Waterwin

4300 Leidsche Rijn Centrum

4400 Vleuterweide

Vestigingen Rayon Zuid

2060 Rayon Zuid

2300 Hoograven

2400 Lunetten

2500 Kanaleneiland

4500 Oog in Al

Vestigingen Rayon Noord

2050 Rayon Noord

2000 Overvecht

2100 Tuinwijk

2200 Zuilen

Programma's

1100 Zaalverhuur

1101 Productieteam

9600 Collectie

Onderwijs

8001 Onderwijs Algemeen

8002 Onderwijs 0-4

8003 Onderwijs Primair

8004 Onderwijs Voortgezet

Programmering

1050 Programmering Algemeen

8080 Geletterdheid Algemeen

8100 Geletterdheid Jeugd

8101 Geletterdheid Volwassenen

8200 Digitaal meedoen Algemeen



- 8201 Digitale inclusie en laaggeletterdheid
- 8202 Digitaal Burgerschap en Digitale geletterdheid
- 8300 Democratisch Burgerschap
- 8400 Programmeren met de Utrechter Algemeen

Directie en Bedrijfsvoering

- 9000 Directie
- 9050 Ondersteuning
- 9550 M&C
- 9025 OR
- 9010 Bedrijfsvoering Algemeen
- 9100 Facilitaire dienst
- 9500 ICT
- 9650 Financiën
- 9800 P&O