

Bijlage A – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) vormt een bijlage bij de Aanbestedingsleidraad voor de Europese Aanbesteding 'Financieel- en Inkoopstelsel' van de KB, hierna te noemen Opdrachtgever.

Door ondertekening van het Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) gaat Inschrijver akkoord met hetgeen hierin is gesteld, eventueel gewijzigd door middel van een Nota van Inlichtingen.

Inhoudsopgave

Bijlage A – Programma van Eisen.....	1
Inhoudsopgave	1
1. Algemene eisen.....	3
2. Oplossing.....	4
3. Implementatie	6
4. Gegevens en documenten	7
5. Inkoopverzoek, bestelling, order	10
6. Contracten en verplichtingen.....	12
7. Projectadministratie en tijdschrijven	14
8. Crediteurenbeheer.....	15
9. Debiteurenbeheer	17
10. Boekhouding.....	18
11. Overzichten en rapportages	22

12.	Configureerbaarheid.....	25
13.	Workflows	27
14.	Toegankelijkheid.....	29
15.	Koppeling.....	31
16.	Beschikbaarheid	33
17.	Onderhoud en beheer	36
18.	Servicemanagement.....	37
19.	Beveiliging	42
20.	Privacy	47
21.	Exit strategie.....	48
22.	Facturatie.....	49

1. Algemene eisen

E1.1	Algemene eisen – Akkoordverklaring	Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver: 1. Dat onvoorwaardelijk akkoord wordt gegaan met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken; 2. Dat wordt voldaan aan c.q. onvoorwaardelijk akkoord wordt gegaan met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 3. Dat onvoorwaardelijk akkoord wordt gegaan met het concept van de Overeenkomst en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 4. Dat onvoorwaardelijk akkoord wordt gegaan met de Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022) en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn; 5. Dat onvoorwaardelijk akkoord wordt gegaan met het concept van de Verwerkersovereenkomst en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 6. Dat onvoorwaardelijk akkoord wordt gegaan met de Wachtkamerovereenkomst en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.
E1.2	Algemene eisen – Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer garandeert dat de wet- en regelgeving wordt toegepast zoals voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer geldig, waaronder maar niet uitsluitend: Fiscale wet- en regelgeving, o.a. Loonheffing, financiële verantwoording, Algemene Wet Rijksbelastingen, Algemene verordening gegevensbescherming (AVG, UAVG), Archiefwet. Opdrachtnemer draagt zorg dat aanpassingen aan de Oplossing die eventueel benodigd zijn bij wijzigingen in wet- en regelgeving altijd tijdig (dat wil zeggen ruim voorafgaand aan de ingangsdatum van verplichte naleving) worden geïmplementeerd en ondersteund.
E1.3	Algemene eisen – Nederlandse taal	Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Opdracht moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld. Dat geldt ook voor de support van de Opdrachtnemer.

1. Algemene eisen

E1.4	Algemene eisen – Vast contactpersoon	Opdrachtnemer stelt, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht, één vast contactpersoon beschikbaar voor de gehele duur van de Opdracht. Deze persoon beheerst uitstekend de Nederlandse taal in woord en geschrift.
E1.5	Algemene eisen – Professionele aanpak	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen. Naast professionele aanpak, serviceverlening, proactief denken/doen, dient Opdrachtnemer te zorgen voor kennisbehoud bij wisseling van vaste contactpersonen en een adequate afhandeling van eventuele klachten. Opdrachtnemer brengt de KB, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
E1.6	Algemene eisen – Communicatie-uitingen	Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over de Overeenkomst, Opdracht of de relatie met Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

2. Oplossing

E2.1	Oplossing – SaaS	De geboden Oplossing moet een integrale webbased SaaS (Software as a Service) Oplossing zijn voor de beschreven functionaliteiten. Een beheerdersvoorziening mag eventueel op andere wijze via het web ontsloten zijn.
E2.2	Oplossing – Standaard-programmatuur	De software waarop de Oplossing is gebaseerd betreft standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Opdrachtnemer dient geen Maatwerk te ontwikkelen om de gewenste functionaliteit te bieden. Hiervan

2. Oplossing

		kan eventueel bij dringende noodzaak afgeweken worden, bijvoorbeeld als wet- of regelgeving daartoe aanleiding geven of als een geboden Best Practice echt niet werkt voor Opdrachtgever.
E2.3	Oplossing – Bestaande programmatuur	Opdrachtnemer biedt, gedurende de contractperiode, altijd de meest actuele versie van de Oplossing aan, waarbij deze de werking van alle functionaliteiten garandeert. Inschrijven op basis van toekomstige releases is niet toegestaan.
E2.4	Oplossing – Dienstverlening	Opdrachtnemer is vanuit het oogpunt van Opdrachtgever verantwoordelijk voor de gehele Oplossing. Als er gebruik wordt gemaakt van dienstverlening van derden (bijvoorbeeld voor datacenterdienstverlening of trainingen/opleidingen) is Opdrachtnemer alsnog het aanspreekpunt en kan er niet worden doorverwezen naar derden.
E2.5	Oplossing – Limieten	In de Oplossing zijn geen beperkingen of limieten opgenomen die voor Opdrachtgever leiden tot additionele kosten om van de Oplossing gebruik te kunnen maken. Daarmee wil Opdrachtgever voorkomen dat Opdrachtnemer additionele kosten rekent vanaf een bepaald aantal records, documenten of andere limitaties.
E2.6	Oplossing – Mobiele App	De Oplossing biedt een gebruikersinterface die op een reguliere werkplek (computer met beeldscherm) gebruikt kan worden en daarnaast op een mobiel apparaat (mobiele telefoon of tablet). De mobiele gebruikersinterface (Device App/Webapp) maakt het mogelijk voor de Gebruiker om veelgebruikte en eenvoudige functionaliteiten ook op een mobiel apparaat uit te voeren.
E2.7	Oplossing – Modulaire opbouw	De Oplossing kent een modulaire opbouw die het mogelijk maakt om bepaalde onderdelen al dan niet te implementeren of op een later moment (gefaseerd) te implementeren of onder te brengen in een andere oplossing. Uitgangspunt hierbij is wel dat alle applicaties/modules gebruik maken van dezelfde stamgegevens volgens het principe 'eenmalige opslag, meervoudig gebruik'.
E2.8	Oplossing – Licenties	Eventuele Licenties komen nu en in de toekomst op naam van Opdrachtgever en niet op naam van de Opdrachtnemer.

3. Implementatie

E3.1	Implementatie – Aanpak	Door Opdrachtnemer worden de projectmanagementrol en implementatieconsultantrol door minimaal twee verschillende personen uitgevoerd, omdat belangen in deze rollen kunnen conflicteren bij de projectuitvoering. Opdrachtnemer voorziet daarnaast in een rol die zorgt dat de mogelijkheden van de Oplossing en de verandering in processen/werkwijze (verandermanagement) bij Opdrachtgever op elkaar aansluiten.
E3.2	Implementatie – Implementatie locatie	Opdrachtnemer voert de implementatie werkzaamheden hoofdzakelijk op locatie van Opdrachtgever uit (Den Haag) omdat dit zorgt voor een beter begrip van de omgeving bij Opdrachtgever en leidt tot een betere relatie tussen de consultants van de Opdrachtnemer en de Gebruikers van Opdrachtgever. Dit vergroot het teamgevoel bij het implementatie projectteam alsmede de adoptie bij Eindgebruikers. Specifiek is Opdrachtnemer bij zogenaamde 'go-live' en nazorg momenten op locatie aanwezig.
E3.3	Implementatie – Documentatie	Opdrachtnemer voert het project op gecontroleerde wijze uit, dit betekent dat Opdrachtgever een aantal documenten verwacht gedurende het project. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en onderhouden van: - Het projectplan; - Het implementatieplan; - Het trainings- en opleidingsplan; - Overdrachtsdocumentatie; - Het communicatieplan; - Testplannen; - Het risicobeheerplan; - Acceptatiecriteria (Opdrachtgever in de lead); - Configuratie- en change management documentatie; - Gegevensmigratieplan.

3. Implementatie

		Opdrachtgever wil duidelijk maken dat documenteren geen doel op zich is en waar mogelijk kunnen zaken gecombineerd of hergebruikt worden.
E3.4	Implementatie – Migratie	Opdrachtnemer stelt samen met Opdrachtgever een gegevensmigratieplan op waarin de acties en stappen zijn beschreven die bij de migratie zijn voorzien, inclusief dataconversie. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van stamgegevens en historische gegevens vanuit de huidige systemen. Opdrachtnemer ondersteunt hierbij en is verantwoordelijk voor de import naar de nieuwe Oplossing. Opdrachtnemer waarborgt dat dit op een gecontroleerde en veilige wijze en zonder verlies van gegevens wordt uitgevoerd en dat de gegevensbestanden worden vernietigd nadat deze zijn verwerkt in de Oplossing. Opdrachtnemer laat door middel van een rapport zien dat de migratie succesvol is uitgevoerd.
E3.5	Implementatie – Interoperabiliteit	De Oplossing maakt gebruik van open standaarden en past relevante standaarden toe die vermeld staan op de lijst met 'Aanbevolen' en 'Pas toe leg uit' standaarden van het Forum Standaardisatie.
E3.6	Implementatie – Testbaarheid	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Oplossing testbaar is en over functies beschikt waarmee Opdrachtgever (binnen de Oplossing opgeslagen) testresultaten kan controleren.

4. Gegevens en documenten

E4.1	Gegevens en documenten – Dossiers en administratie	De Oplossing voorziet in het kunnen voeren van adequate administraties conform geldende wet- en regelgeving. Dit omvat de mogelijkheid tot het aanmaken, opslaan, raadplegen, muteren en verwijderen van gegevens en documenten in digitale dossiers van onder andere: - Contractadministratie; - Leveranciersadministratie (o.a. KvK nummer, Overheidsidentificatienummer (OIN), BTW nummer, Global Location Number (GLN)); - Crediteurenadministratie / debiteurenadministratie inclusief stamgegevens; - Grootboekrekeningbeheer; - Activabeheer;
------	--	---

4. Gegevens en documenten

		- Projectadministratie. Gegevens worden éénmaal op één plaats geadministreerd en kunnen worden gebruikt door verschillende betrokken personen vanuit hun eigen rol. Stamgegevens kunnen geblokkeerd worden en alleen in specifieke gevallen en na goedkeuring door geautoriseerde Gebruikers gedeblokkeerd. De gegevens van medewerkers van Opdrachtgever zijn als stamgegevens opgeslagen in de personeelsdossiers binnen het HR-systeem (Visma Raet Youforce) en worden beschikbaar gesteld aan andere administraties binnen de Oplossing.
E4.2	Gegevens – Synchroniseren en metadata	Waar stamgegevens binnen de Oplossing worden hergebruikt, zorgt de Oplossing ervoor dat deze in overeenstemming blijven met het bronsysteem. Dit is ook van toepassing voor de stamgegevens die uit het HR-systeem worden hergebruikt. Denk hierbij aan de relatie tussen de inhuur van externe medewerkers waarbij het de bedoeling is dat gegevens vanuit het HR-, Inkoop- en Financiële-systeem worden (her)gebruikt. Binnen de verschillende onderdelen van de Oplossing moet het mogelijk zijn om brongegevens die wordt hergebruikt te voorzien van specifieke metadata die van belang zijn voor de specifieke administratie.
E4.3	Gegevens en documenten – Afscherming	Gegevens en documenten kunnen afgeschermd worden zodat Gebruikers met een bepaalde rol (bijvoorbeeld inkoper, contractbeheerder, controller, financiële administratie) toegang hebben tot de informatie. Dit geldt ook voor afgeleide documenten, overzichten en rapportages alsmede documenten die een directe relatie daarmee hebben, bijvoorbeeld notities op een contract.
E4.4	Gegevens en documenten – Archivering en verwijdering	Archivering en verwijdering van gegevens en documenten geschiedt volgens de daarvoor geldende (wettelijke) bewaartermijnen. Voor de verwijdering van gegevens en documenten zijn bulkverwerkingen mogelijk (selecteren en verwijderen vanuit overzicht, na goedkeuring).

4. Gegevens en documenten

E4.5	Gegevens en documenten – Notificaties	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot geven van notificaties in relatie tot dossiers van de contractbeheer, activabeheer, crediteuren-/debiteurenbeheer, projectadministratie, financiële administratie, bijvoorbeeld op basis van datums, workflow status updates en configureerbare criteria zoals: naderende einde contract, drempelbedragen realisatie contract, drempelbedragen realisatie project. Notificaties moeten als e-mail gestuurd kunnen worden (bijvoorbeeld naar leveranciers). Zo kan per notificatie een passende actie gekozen worden.
E4.6	Gegevens en documenten – Templates	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot genereren van standaard documenten/e-mails vanuit de Oplossing, een orderbevestiging per e-mail naar een leverancier; daarnaast is het mogelijk dat: - Gegevens uit de Oplossing kunnen worden geplaatst in het document (bijvoorbeeld naam/adres van contactpersoon wordt opgenomen in communicatie met de leverancier); - Deze gegenereerde documenten dienen te kunnen worden goedgekeurd voorafgaand aan verzending.
E4.7	Gegevens en documenten – Controle dubbele invoer	De Oplossing controleert op dubbele invoer binnen verschillende functionaliteiten. Het gaat daarbij minimaal om ontvangen facturen, verstuurd facturen, inkomende (geüploade) boekingsbestanden, handmatige en geautomatiseerde journaalposten en dagafschriften alsmede gegevens van crediteuren/debiteuren.
E4.8	Gegevens – Validatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor gegevensvalidatie (ontbrekende of foutieve invoer en opmaak, opmaakfouten) en de notificatie daarvan d.m.v. signaleringslijst/pop-ups/foutmeldingen. Met de foutmeldingen wordt o.a. bedoeld op veld-, logische- en waarschijnlijkheidscontroles, denk bijvoorbeeld aan (niet) ingevulde gegevens zoals BSN, IBAN, woonplaats, postcode en dergelijke.
E4.9	Gegevens – Historie	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een overzicht te geven van de financiële situatie op basis van een opgegeven datum / periode welke ook in het verleden kan liggen. Het overzicht moet ook inzicht kunnen verschaffen welke facturen op de opgegeven datum nog niet betaald zijn / waren. Na het afletteren of het afsluiten van een periode moet het mogelijk zijn om een overzicht tot en met een bepaalde datum te verkrijgen.

5. Inkoopverzoek, bestelling, order

E5.1	Inkoopverzoek, bestelling, orders	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het kunnen uitvoeren van inkoopverzoeken, bestellingen en orders. Dit omvat minimaal: - Vastleggen aanvraag bestelling - Goedkeuring bestelling op basis van kostenplaatsen / projectcodes; - Toewijzen bestelling aan leverancier; - Monitoren bestelling; - Melden ontvangst bestelling voor betaling na levering (enige uitzondering: adviesopdrachten waar deelfactuur vooraf kan worden verwerkt); - Instellen autorisatie goedkeuring op basis van drempelbedragen alsmede kostenplaats (portefeuillehouder) en projectcode (projectleider of domeineigenaar) en aanvrager (leidinggevende); - Overnemen gegevens uit HR-systeem: medewerker indienst / mutatie / uitdienst zodat de autorisatiematrix actueel is; - Overnemen gegevens uit (module) financieel systeem, minimaal: kostenplaatsen, projectcodes, grootboekrekeningen (en toegestane combinaties); - Automatisch boeken verplichting in de financiële administratie bij het goedkeuren van een bestelling en boeken reservering in de juiste periode (of verdeeld over meerdere periodes); - Corrigeren en afsluiten bestelling;
E5.2	Inkoopverzoeken, bestellingen en orders – Inkoopworkflow	De Oplossing biedt de mogelijkheid om in een configurabele workflow een inkoopaanvraag of bestelling te plaatsen, goed te keuren en te verwerken door een daarvoor vanuit een rol geautoriseerde Gebruiker. De workflows moeten dusdanig geconfigureerd kunnen worden dat verschillende types aanvragen verwerkt kunnen worden. De workflow moet minimaal op basis van rollen, drempelbedragen, kostenplaats en grootboekrekening in te richten zijn.

5. Inkoopverzoek, bestelling, order

		In elke stap kunnen gegevens en documenten worden toegevoegd. In elke processtap kan de geautoriseerde Gebruiker een keuze maken om de inkoopworkflow (tijdelijk) stop te zetten. Notificaties hiervoor worden automatisch verzonden en zijn in te stellen volgens een template.
E5.3	Bestelling – Bestelmethodes	De Oplossing dient minimaal de onderstaande bestelmethode te ondersteunen: - Uit een statische/interne catalogus; - Via een OCI (Open Catalog Interface) koppeling of webservice (shoppen in/via de website van de leverancier); - Contractverplichtingen, orders die geautomatiseerd vrijvallen; - Vrij bestelformulier.
E5.4	Bestelling – Purchase Order (PO)	De Oplossing genereert bij goedkeuring van een bestelling automatisch een boeking in het financiële systeem in de juiste periode(s) van de verplichtingenadministratie. De inkoopfactuur wordt later met de verplichting verrekend. De Oplossing ondersteunt het opstellen van de orderbevestiging (zowel het bericht als de bijlage) op basis van een vooraf ingerichte en configurabele template. Geautoriseerde Gebruikers kunnen verstuurd berichten inzien.
E5.5	Orders – Orderregels	Een order kan meerdere orderregels bevatten. Per order kan een afzonderlijke kostenplaats / kostendrager worden gekozen.
E5.6	Orders – Codering inkoopbehoefte	De Oplossing biedt de mogelijkheid om orders te voorzien van coderingen, zoals non-compliance, productgroepen, Common Procurement Vocabulary (CPV) codes. Hierover kan worden gerapporteerd.
E5.7	Orders – Leveranciers binnen raamovereenkomst	De Oplossing biedt de mogelijkheid om artikelgroepen te koppelen aan Leveranciers binnen een raamovereenkomst. Deze kunnen worden opgezocht en ingesteld bij een bestelling. Hiermee wil Opdrachtgever bestellingen buiten een contract voorkomen.

6. Contracten en verplichtingen

E6.1	Contracten	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het kunnen voeren van een adequate contractadministratie conform geldende wet- en regelgeving. Dit omvat minimaal: - Beheren (raam- of nadere) overeenkomsten; - Beheren contractdossier met alle relevante bijbehorende gegevens en documenten per contract; - Automatisch en handmatig genereren van oplopend contractnummer (vast gekoppeld aan contract); - Registeren van een contract met bijbehorende metadata conform voorwaarden contract; - Toevoegen van metadata t.b.v. contractmanagement (bv. drempelwaarde uitnutting); - Toevoegen van aanvullende documenten aan het contractdossier (bv. verplicht toevoegen verwerkersovereenkomst aan het contractdossier); - Toevoegen van notities bij contracten die alleen maar voor de notitie geautoriseerde Gebruikers mogen worden ingezien; - Instellen van notificaties; - Logging van alle handelingen in contractdossier; - Automatisch versiebeheer documenten; - Koppelen van contract aan leverancier; - Koppelen van percelen onder een gezamenlijke noemer; - Koppelen van Gebruikers aan contract (bv. inkoper, contracteigenaar, contractmanager); - Vullen van templates op basis van contract-gerelateerde data; - Beoordelen en verwerken van contractueel vastgelegde repeterende indexaties binnen overeenkomsten na goedkeuring;
E6.2	Contracten – Workflow contractmanagement	De Oplossing biedt de mogelijkheid om in een configurabele workflow een contract te registreren, verlengen en beëindigen, gegevens en documenten toe te voegen en analyses in gang te zetten. De workflow moet minimaal op basis van rollen, drempelbedragen, kostenplaats en grootboekrekening in te richten zijn. In elke processtap kunnen gegevens en documenten alsmede interne en externe (voor de leverancier

6. Contracten en verplichtingen

		bestemde) opmerkingen worden toegevoegd. Notificaties hiervoor worden automatisch verzonden. Ze zijn in te stellen volgens een template.
E6.3	Contracten – Externe inhuur	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het invoeren, monitoren en afsluiten/verlengen van inhuur van personeel waar minimaal de volgende zaken in kunnen worden opgenomen: - Naam; - Tarief; - Looptijd overeenkomst incl. mogelijkheid tot aanpassen looptijd (verlengen); - Koppeling met medewerker (stamgegevens in HR-systeem); - Afgesproken aantal uren per week; - Inhurend manager; - Functieomschrijving; - Toevoegen losse documenten (bijvoorbeeld overeenkomst, VOG, etc.);
E6.4	Verplichtingen – Administratie	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het voeren van een verplichtingenadministratie. Dit omvat minimaal: - Genereren van verplichtingsnummer i.r.t. inkoopcontract t.b.v. financiële vastlegging; - Vastleggen en beheren van verplichting onder vermelding van bijvoorbeeld omschrijving, leverancier, begin- en einddatum, status; - Aanvullen van gegevens met bv. bedrag, aantal, grootboekrekening, kostenplaats, medewerker, project; - Toepassen van regels voor o.a. verleningen van verplichtingen; - Koppelen van een boeking aan een ingekomen factuur; - Koppelen van reversed bill aan verplichtingsregel; - Bewaken van verplichtingsaldo t.a.v. toekomstige mutaties en controleoverzichten met gegevens zoals bedrag, saldo, looptijd; - Boeken van correcties op bestaande verplichtingsregels en afboeken restant saldo bij beëindiging verplichting;

6. Contracten en verplichtingen

E6.5	Verplichtingen – Automatische boeking	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot (automatisch) boeken van verplichtingen in de juiste periode(s) door de financiële administratie bij goedkeuring van een bestelling, een contractverplichting of een (inkoop)factuur. In de kostenboeking wordt de financiële informatie van de bestelling meegenomen: kostenplaats, projectcode, grootboekrekening.
------	---------------------------------------	---

7. Projectadministratie en tijdschrijven

E7.1	Projectadministratie	De Oplossing voorziet in het kunnen voeren van adequate projectadministratie conform geldende wet- en regelgeving. Dit omvat minimaal: - Invoeren en beheren van projectgegevens; - Koppelen van projecten en documenten, workflows, domeinen, medewerkers; - Vaststellen en beheren van projectbudgetten (in aantal uren en geld) op basis van de projectovereenkomst (totaalwaarde contract is te verdelen over periodes); - Integratie met orderfunctionaliteit; - Het tussentijds kunnen bepalen van resultaat en het boeken daarvan; - Blokkeren van projecten b.v. bij overschrijden projectsaldo d.m.v. status toekenning;
E7.2	Tijdschrijven	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het kunnen voeren van een urenregistratie. Dit omvat minimaal: - Tijdschrijven functionaliteit voor interne en externe medewerkers; - Workflow voor het goedkeuren / afkeuren van geschreven uren; - Boeken van uren op een project-/activiteitenstructuur op moeder/kind/kleinkind niveau; - Koppelen van medewerkers aan afdelingen / kostenplaatsen / projectcodes;

7. Projectadministratie en tijdschrijven

		- Verwerken van urenboekingen in financiële (project)administratie; - Genereren van urenrapportages op basis van uitgevoerde correcties in de urenadministratie; - Afsluiten van periode(s), bv. maand of kalenderjaar;
E7.3	Projectadministratie – Selfbilling externe medewerkers	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het opstellen van facturen (t.b.v. reversed billing) op basis van goedgekeurde uren van externe medewerkers per verplichting per periode. Voor het toepassen van reversed billing kunnen specifieke crediteuren, grootboekrekeningen, kostenplaatsen, projectcodes worden gemarkeerd.

8. Crediteurenbeheer

E8.1	Crediteurenbeheer – Crediteuren-administratie	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het kunnen voeren van een adequate crediteurenadministratie conform geldende wet- en regelgeving. Dit omvat minimaal: - Vastleggen en beheren van crediteurgegevens, inclusief NAW, correspondentiegegevens (waaronder e-mailadres en telefoonnummer), categorieën, type relatie, contactpersoon, betalingscondities (inclusief andere valuta); - Koppelen van crediteuren en contactpersonen (met zelf gedefinieerde velden); - Toevoegen van notities aan een crediteurrecord; - Aanbrengen van correcties na controle; - Uitvoeren handmatige goedkeuringen; - Blokkeren van een crediteur; - Wijzigen van crediteurgegevens na goedkeuring (met verificatie) door geautoriseerde gebruikers;
------	---	---

8. Crediteurenbeheer

E8.2	Crediteurenbeheer – Reversed billing	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het opstellen van factureren ten behoeve van reversed billing. Voor het toepassen van reversed billing kunnen specifieke crediteuren, grootboekrekeningen, kostenplaatsen, projectcodes worden gemarkeerd. Aan de reversed bill en de verwerking daarvan worden minimaal deze eisen gesteld: - Reversed bill kan worden gegenereerd in XML, CSV, PDF-bestand; - Genereren controlebestand en meenemen correcties in de factuurrun; - Genereren bijlagebestand per raampartij voor alle facturen binnen een factuurrun; - Aanbrengen kenmerk dat een factuur is verwerkt in de factuurrun; - Per reversed bill factuurregel dient het tarief excl. BTW te worden opgenomen; het totaalbedrag van de factuur is incl. BTW; - Controle op aanwezigheid actieve verplichting op basis van medewerker / projectcode / periode en genereren uitval; - Aanmaken reversed bill binnen specifiek inkoopdagboek per raampartij; - Automatisch aanmaken van openstaande post en bijbehorende journaalpost; - Bij overschrijden saldo verplichting blokkeren betaling;
E8.3	Crediteurenbeheer – Facturen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om (e-)facturen te verwerken in het factuurregister. Inkomende facturen kunnen minimaal van deze coderingen worden voorzien: grootboek, project, kostenplaats, kostendrager, artikel, medewerker, verplichting, CPV code. Het betreft: - Inlezen en opslaan van facturen die als PDF bij een e-mail zijn ontvangen; - Verwerken en opslaan van digitale bestanden m.b.t. e-facturen; - Inscannen en opslaan van per post ontvangen facturen m.b.v. scan- en herken-software / OCR (lerende software); - 3-way-match bij ontvangst factuur en koppelen aan (goedgekeurde) verplichting en de afgegeven prestatieverklaring en betaalbaarstellen na succesvolle matching;

8. Crediteurenbeheer

		- Niet verwerkte facturen worden als uitval aangeboden in een overzicht waarin afwijkingen tussen factuur, verplichting en prestatieverklaring worden kenbaar gemaakt; - Goedkeuren van facturen en opnieuw aanbieden factuur na afkeuring door geautoriseerde Gebruikers in een workflow; - Automatisch betaalbaar stellen factuur na goedkeuring; - Weergeven van een prestatiebeoordeling; - Beheren van openstaande posten in het factuurregister; - Blokkeren en 'on hold' zetten facturen; - Raadplegen facturen door geautoriseerde Gebruikers; - Opvragen, afdrukken, mailen van (kopie)facturen;
E8.6	Crediteurenbeheer – Betalingen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om betalingen te verwerken. Dit omvat minimaal: - Vastleggen van zelf gedefinieerde betalingscondities en betaalmethoden op crediteur niveau; - Wijzigen van deze betaalmethoden voor specifieke transacties en koppelen daarvan aan de transactie; - Verwerken van SEPA-betalingen en betaalopdrachten voor niet-SEPA-landen. Bij niet-SEPA-betalingen moeten de transactiekosten automatisch gekoppeld worden aan de factuur; - Reconciliatiefunctie met de mogelijkheid om openstaande posten (ontvangen facturen en verzonden facturen) af te letteren;

9. Debiteurenbeheer

E9.1	Debiteurenbeheer – Verkoopadministratie	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het kunnen voeren van een adequate verkoopadministratie conform geldende wet- en regelgeving.
------	---	--

9. Debiteurenbeheer

		Dit omvat minimaal: - Facturen aanmaken en opmaken, boeken, beheren, afboeken bij betaling van facturen op basis van een template met verschillende opbrengstregels/- soorten en verschillende budgetnummers / kostenplaatsen per factuur; - (Automatisch) boeken, koppelen (ook los van de orderadministratie), beheren van facturen en afboeken bij betaling van facturen; - Automatisch aggregeren van openstaande facturen in controlelijst en notificatie bij nog te factureren orderregels en bij ontvangst betaling; - Output van facturen via print, PDF (verzenden via mail), XML-UBL en e-facturatie via Peppol; - Vastleggen stamgegevens en factuurvereisten (bv. contactpersoon) in stamgegevens debiteur en wegschrijven van deze gegevens in de factuurtemplate; - Afwijken van standaard factuur en verzendsoort volgens afspraak met debiteur, zoals vastgelegd in debiteurgegevens; - Handmatig en automatisch aanmaken, verwerken, uitbetalen van creditnota's (dus zonder verrekening debetnota);
E9.2	Debiteurenbeheer – Voorraadbeheer	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot (koppeling naar) voorraadbeheer.

10. Boekhouding

E10.1	Boekhouding	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het kunnen voeren van een adequate boekhouding conform geldende wet- en regelgeving. Dit omvat minimaal: - Verwerken (bulk) boekingen inclusief controle op inhoud en zonder extra handmatige bewerkingen; - Importeren gangbare XML bestanden voor bulkboekingen;
-------	-------------	---

10. Boekhouding

		- Wijzigen onverwerkte boekingen (individueel of bulk); - Automatische signalering bij dubbele invoer journaalpost of dubbel inlezen factuur; - Inzichtelijke audit trail op boekingen / transacties inclusief correctieboekingen;
E10.2	Boekhouding – Grootboekbeheer	De Oplossing ondersteunt grootboekbeheer met vaste grootboekrekeningen voor de koppeling aan subadministraties (minimaal voor debiteuren, crediteuren, vaste activa, bank, kas, payroll administratie). Grootboekrekeningen kunnen gebruik maken van beheerde rekeningschema's met verschillende types rekeningen en verdichtingsniveaus. Grootboekbeheer omvat minimaal: - Kostenverdeelstaat; - Goedkeuren van correctieboekingen en koppelen van boekingsdocumenten; - Correctieboeking binnen openstaande periode; - Toerekenen kosten en opbrengsten aan de periode waarop ze betrekking hebben (permanence); - Toerekenen vooruitbetaalde facturen aan toekomstige periode(s) waarop ze betrekking hebben; - Verdelen van boekingen over periodes heen; - Toevoegen vrije omschrijving journaalpost; - Journaliseren overlopende posten van huidig naar toekomstig boekjaar / boekjaren; - Automatisch en handmatig afletteren van transacties op balansrekening en het navolgbaar vastleggen hiervan; - Het moet technisch onmogelijk zijn dat uit grootboeken stamgegevens worden verwijderd terwijl ze een saldo of historische mutaties hebben of een verband/koppeling met andere actieve (sub)administraties;
E10.3	Boekhouding – Betalingsverkeer	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het afhandelen van het betalingsverkeer. Dit omvat minimaal: - Genereren en verwerken van betaalopdrachten; - Importeren en verwerken van dagafschriften;

10. Boekhouding

		- Doorschuiven van betalingen uit betaaladvieslijst naar een toekomstige periode; - Zoeken in bankboek op factuurnummer en bedrag; - Genereren van overzichten en rapportages van (de saldi van) alle bankrekeningen; - Afletteren betaling op meerdere facturen / debiteuren; - Handmatige en automatische afletteren bankontvangsten met facturen, ook van deelbetalingen/-ontvangsten en vooruitbetalingen; - Instellen van marges voor betaalverschillen om handmatige verwerkingen te beperken; - Direct boeken van betalingen via een betaalbatch of via betalingen onderweg tussenrekening (dus zonder rekening courant);
E10.4	Boekhouding – Activa	De Oplossing ondersteunt het voeren van adequate activa administratie en beheer conform geldende wet- en regelgeving. Dit omvat minimaal: - Toepassen van verschillende afschrijvingsmethodieken; - Inrichten van verschillende activumgroepen; - Automatisch aanmaken van afschrijvingen als boeking; - Tonen van nog af te schrijven bedragen lopend / toekomstige boekjaren; - Koppelen van een creditnota aan vaste activa; - Geïntegreerde subadministraties voor vaste activa met mogelijkheid tot schrijven en automatisch doorboeken van afschrijvingen naar grootboek; - Splitsen factuur naar meerdere activa met verschillende afschrijvingsmethoden; - Registeren activum op boekwaarde; - Verwerken desinvestering op een vast activum en boeken resterende boekwaarde ten laste van resultaat;
E10.5	Boekhouding – Activa rapportage	De Oplossing voorziet in het maken van specifieke overzichten en rapportages m.b.t. de vaste activa administratie, zoals activastaten, inventarisatieoverzichten, prognose afschrijving lopend / toekomstige

10. Boekhouding

		boekjaren. Ook kan over activa gegevens, namelijk stamgegevens en gekoppelde gegevens, gerapporteerd worden.
E10.6	Jaarafsluiting	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het kunnen voeren van een adequate administratie van het boekjaar conform geldende wet- en regelgeving. Dit omvat minimaal: - Gestandaardiseerde datalevering voor de jaarrekening; - Openen en sluiten van afzonderlijke periodes en dagboeken; - Definitieve verwerking van alle financiële transacties en boekingen naar de balans; - Afrekening per jaarafsluiting (afrekenen naar balansposities), waarbij sommige saldi op kostenplaatsen, kostendragers of projectcode tot het resultaat behoren en sommige niet; - Rapportages;
E10.7	Boekhouding – Belasting verrekening en aangifte	De Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de wettelijke regelingen tot belastingafdracht. Dit omvat minimaal: - Separaat boeken van BTW (wanneer sprake is van BTW plicht); - Proef- en definitieve BTW aangifte; - Automatisch genereren BTW aangifte; - Automatisch online aanleveren BTW aangifte;
E10.8	Boekhouding – Belastingen (BTW) codes en soorten	De Oplossing ondersteunt verschillende BTW codes. De Oplossing kan omgaan met buitenlandse BTW facturen (verleggingsregeling), forfaitaire BTW, verlegde BTW en gemengde BTW.
E10.9	Boekhouding – Budget en begroting	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het kunnen beheren van budgetten en begrotingen. Dit omvat minimaal: - Opstellen van zowel een nieuwe (meerjaren)begroting (toekomstige boekjaren) als voor tussentijdse

10. Boekhouding

		prognoses (lopend boekjaar); - Vastleggen van (project)budgetten voor periode(s), ook jaaroverschrijdend; - Vastleggen van opmerkingen bij waardes die zijn ingevoerd bij een begroting of prognose om inzichtelijk te maken op basis van welke informatie deze prognose is gebaseerd; - Beheren van budgetten op meerdere dimensies, zoals kostenplaats, kostensoort, grootboekniveau, project en medewerkers niveau;
--	--	---

11. Overzichten en rapportages

E11.1	Overzichten en rapportages - algemeen	De Oplossing biedt overzichten en rapportages voor financieel en inkoopbeheer die helpen om taken efficiënt door te voeren, om inzicht en sturingsinformatie te verkrijgen, analyses door te voeren, trends te ontdekken (bijvoorbeeld door het vergelijken van gegevens op verschillende peilmomenten). In overzichten/ rapportages kan doorgeklikt worden om meer informatie in te zien. Daarnaast biedt de oplossing mogelijkheid om gedefinieerde overzichten op te roepen (bijvoorbeeld door middel van een link) en relevante gegevens te tonen binnen een workflow. Sommige van deze overzichten maken vervolghandelingen mogelijk, bijvoorbeeld het selecteren van records voor een bulk bewerking en bulk goedkeuring en bijvoorbeeld inzicht in bijbehorende contractinformatie bij afhandelen factuur; De Oplossing voorziet minimaal in de volgende overzichten en rapportage functionaliteiten voor contractbeheer, crediteurenbeheer/debiteurenbeheer, projectadministratie, financiële administratie: - Contractoverzicht; - Spendanalyse; - Inkoopkalender; - Jaarcijfers; - Projectrapportages; - Crediteuren/debiteuren;
-------	---------------------------------------	--

11. Overzichten en rapportages

		- Urenroverzichten; - Rapportages over budget, begroting en realisatie; - Prognose rapportages (rolling forecast); - Rapportages met historie van gegevens over periode(s) (b.v. mutaties);
E11.2	Overzichten en rapportages – Tijdigheid /Leesbaarheid	De Oplossing voorziet minimaal in: - Real-time inzicht in de status van verplichtingen (bestellingen, orders, facturen); - Dagelijkse update voor rapportages; - Overzichten en rapportages zijn op een beeldscherm en geprint volledig en leesbaar met dezelfde lay-out;
E11.3	Overzichten en rapportages – Zoeken	De Oplossing heeft een zoekfunctionaliteit voor (alle vormen van) data en rapportages en ondersteunt het sorteren en filteren van zoekresultaten. Bij het zoeken is het mogelijk om zoekoperaties flexibel te definiëren, bijvoorbeeld dat er gezocht kan worden op basis van een gedeelte van een zoekterm door gebruik te maken van (een) 'jokerteken(s)' (wildcard characters). De Gebruiker kan bepaalde filters/sorteringen vastzetten in een 'view'.
E11.4	Overzichten en rapportages – Contractoverzicht	De Oplossing biedt een overzicht met minimaal de volgende informatie: contractpartij, contractdatum, contractwaarde, looptijd, instellingen op signaleringen overschrijden zelf te bepalen % contractwaarde (bijvoorbeeld een signalering bij het overschrijden 50% van de contractwaarde), naderende einddatum en nog openstaande verplichting.
E11.5	Overzichten en rapportages – Spendanalyse	De Oplossing levert automatisch (d.m.v. 'druk op de knop') een spendanalyse over een zelfgekozen periode (minimaal van de afgelopen 4 jaar). De spendanalyse dient ter verantwoording (bijvoorbeeld bij accountscontrole) en stelt de Opdrachtgever in staat om geïnformeerde beslissingen te nemen. Per factuur/leverancier kan aangegeven worden of het gaat om beïnvloedbare of niet-beïnvloedbare

11. Overzichten en rapportages

		spend (bijvoorbeeld belastingen). Niet-beïnvloedbare kunnen in de analyse uitgefilterd worden. Of een contract beïnvloedbare of niet-beïnvloedbare spend betreft, moet per contract/leverancier in te vullen zijn.
E11.6	Overzichten en rapportages – Inkoopkalender	De Oplossing biedt de mogelijkheid om (automatisch) een contract-/inkoopkalender te genereren. Op basis van contract metadata (bijvoorbeeld verloopdatum contract) genereert de Oplossing een planning van de verlengingen/aanbestedingen.
E11.7	Overzichten en rapportages – Jaarcijfers	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een balans en winst & verliesrekening te genereren inclusief flexibel verdichtingsniveau. Er is een exportmogelijkheid naar Excel voor het opstellen van de jaarrekening.
E11.8	Overzichten en rapportages – Projectrapportage	De Oplossing biedt de mogelijkheid om projectrapportages te genereren met minimaal de gerealiseerde kosten per project. Er is een exportmogelijkheid minimaal naar een spreadsheet (bv. Excel) voor het opstellen van verantwoordingsdocumentatie.
E11.9	Overzichten en rapportages Crediteuren/debiteuren	De Oplossing biedt de mogelijkheid om analyses van crediteuren/debiteuren te maken met een vrij te kiezen (historische, huidige of toekomstige) referentiedatum. Dit omvat minimaal: ouderdomsanalyse, openstaande posten op peildatum, (historische) saldijlijst.
E11.10	Overzichten en rapportages – urenoverzichten	De oplossing biedt de mogelijkheid om urenoverzichten te genereren inclusief goedkeuringsstatus. Overzichten dienen gegroepeerd te kunnen worden op afdeling, medewerker en projectniveau.
E11.11	Overzichten en rapportages – budget, begroting realisatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de realisatie t.o.v. de begroting/budget weer te geven. Overzichten dienen gegroepeerd te kunnen worden op afdeling, medewerker en projectniveau.

11. Overzichten en rapportages

E11.12	Overzichten en rapportages – prognoses	De Oplossing biedt de mogelijkheid om prognose rapportages te genereren op basis van eerdere realisaties en op basis van verschillende scenario's (b.v. groei in personeelskosten of krimp in materiaal kosten). Overzichten dienen gegroepeerd te kunnen worden op afdeling, medewerker en projectniveau.
E11.13	Overzichten en rapportages – Functioneel Beheer	De Oplossing biedt voor overzichten en rapportages de volgende mogelijkheden: - De Functioneel Beheerder kan standaard en ad-hoc rapportages maken en configureren. - De Functioneel Beheerder kan op basis van rollen specifieke toegangsrechten toekennen aan onderdelen van rapportages, zodat alleen informatie zichtbaar wordt voor de gebruiker die deze op basis van rol mag zien (b.v. specifieke kostenplaatsen of afdelingen). - Gegevens uit rapportages kunnen geëxporteerd worden naar minimaal spreadsheet (bv. Excel) voor additionele bewerkingen. - Gegevens kunnen worden doorgezet naar een Business Intelligence (bijvoorbeeld met behulp van PowerBI) en Operational Intelligence pakket.
E11.14	Overzichten en rapportages – Rapportage	De Oplossing biedt de mogelijkheid om rapportages te genereren, weer te geven en in te stellen. Deze worden volgens de Best Practice ingericht tijdens de implementatiefase en kunnen daarna nog worden aangepast.

12. Configureerbaarheid

E12.1	Configureerbaarheid – Functioneel Beheer	De Oplossing beschikt over een interface voor Functioneel Beheer (FB) minimaal voor de uitvoer van alle beheertaken, bijvoorbeeld gegevensbeheer, autorisatiebeheer, configuratie van workflows, dashboards, monitoring, inzien logging, foutdetectie, tests en dergelijke.
E12.2	Configureerbaarheid – Functioneel Beheer	De Oplossing zorgt dat FB op een begrijpelijke en eenduidige wijze inzicht krijgt in relevante foutmeldingen zodat gericht actie kan worden ondernomen door FB.

12. Configureerbaarheid

E12.3	Configureerbaarheid – Rollen en rechten	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het beheren en toekennen van rollen en rechten. Er kunnen kosteloos en onbeperkt nieuwe Gebruikers en groepen aangemaakt worden. Elke gebruiker moet toegewezen taken kunnen delegeren aan een gebruiker met minimaal gelijke of vergelijkbare rechten. De gedelegeerde gebruiker kan dan namens de delegerende gebruiker de toegewezen taken afhandelen. Bij uitdienst van een gebruiker moet er automatisch een vervangende collega met minimaal gelijke of vergelijkbare rechten worden ingesteld.
E12.4	Configureerbaarheid – Archivering	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bewaartermijnen te definiëren en deze aan gegevens en documenten te koppelen.
E12.5	Configureerbaarheid – Archivering	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, na het verlopen van de bewaartermijn, gegevens en documenten die in de Oplossing zijn opgeslagen te wissen, ook als bulk bewerking. Voordat overgegaan wordt tot het wissen is het mogelijk om de te wissen gegevens en documenten te controleren. De Opdrachtgever is gemachtigd om vernietiging in gang te zetten. Van het daadwerkelijk wissen van de gegevens en documenten wordt door de Oplossing een rapport opgemaakt waaruit blijkt dat het wissen heeft plaatsgevonden. Historische gegevens en documenten die op grond van de Archiefwet moeten worden bewaard en overgedragen, worden gearcheeerd. Historische contracten (tot vier jaar terug) worden overgezet bij migratie.
E12.6	Configureerbaarheid – Templates	De Oplossing biedt de mogelijkheid om documenten en e-mails te genereren en op te slaan, op basis van vooraf gedefinieerd sjablonen. De gegenereerde documenten dienen geschikt te zijn om te worden gebruikt met Microsoft 365 (64-bit). De Oplossing kan een preview van documenten tonen.

12. Configureerbaarheid

E12.7	Configureerbaarheid – Velden en labels	De Oplossing maakt het mogelijk dat Opdrachtgever velden en objecten kan toevoegen en bestaande veld labels kan aanpassen. Deze velden kunnen desgewenst verplicht worden gemaakt of gevalideerd worden op specifieke vereisten.
E12.8	Configureerbaarheid – Formulieren	De Oplossing biedt de mogelijkheid om formulieren binnen de Oplossing in te richten ten behoeve van invoer van gegevens, indienen en goedkeuren van verzoeken en automatische verwerking van ingevoerde gegevens in de Oplossing (bijvoorbeeld ten behoeve van invoer contracten, leveranciergegevens etc.).
E12.9	Configureerbaarheid – Notificatie	De Oplossing kan op basis van vastgelegde gegevens met behulp van zelf te definiëren criteria notificaties genereren. Deze notificaties kunnen per Gebruiker, per Gebruikersgroep of in bulk aan- of uitgezet worden. Nadat een notificatie binnen de Oplossing is gelezen, is deze als zodanig te herkennen. Voorbeelden hiervan zijn: - Een herinnering bij het naderen einddatum contract; - Een notificatie bij het overschrijden van een van tevoren ingestelde percentage contractuitnutting; - Een notificatie voor een bestelling die al meer dan 7 dagen wacht op goedkeuring; Notificatie moet minimaal via e-mail mogelijk zijn en aanvullend via andere kanalen zoals de mobiele app.

13. Workflows

E13.1	Workflows – Algemeen	De Opdrachtnemer levert de Oplossing inclusief alle workflows, notificaties en templates/sjablonen die nodig zijn om de werkprocessen van de Opdrachtgever foutloos, effectief en efficiënt te laten verlopen.
E13.2	Workflows – Berekeningen en verwerkingen	De Oplossing voorziet in automatische en, waar gepast, semi-automatische processen, berekeningen en verwerkingen waarbij handmatige handelingen zijn geminimaliseerd. Daarbij kunnen nieuwe veldwaardes worden gevuld met de uitkomsten van berekeningen. Bulk bewerkingen kunnen worden gedaan vanuit overzichten, bijvoorbeeld het goedkeuren van aanvragen van Gebruikers door de leidinggevende.

13. Workflows

E13.3	Workflows – Standaard (best practice) workflow	De Oplossing voorziet in standaard (Best Practices) workflows. Deze zijn verder configureerbaar (door Opdrachtgever), zoals het inrichten workflows voor alle werkprocessen met bijvoorbeeld processtappen en bijbehorende triggers, taken, notificaties, gegevensinvoer/-uitvoer, validaties, automatische verwerkingen, en een aantal goedkeuringen, goedkeuringsrollen, goedkeuringsvolgorde.
E13.4	Workflow – Toevoegen documenten	Binnen de workflow functionaliteit is het mogelijk om verschillende documenten en/of gegevens in een workflow stap toe te voegen en op te slaan.
E13.5	Workflow – Triggers en validaties	Binnen een workflow kunnen zelf gedefinieerde triggers en validatieregels worden toegepast in een workflow stap. In een workflow is het mogelijk dat op basis van criteria automatische goedkeuring (validatie) van processtappen plaatsvindt. Deze criteria betreffen bijvoorbeeld de volledigheid of het correcte format van ingevulde gegevens, of de aanwezigheid van alle vereiste documenten en gegevens. Deze criteria kunnen indien gewenst zelf worden gedefinieerd/geconfigureerd door de Opdrachtgever.
E13.6	Workflow – Toewijzen andere gebruiker	Binnen een workflow is het mogelijk om aan te geven dat een bepaalde stap tijdens gebruik van de workflow wordt toegewezen aan een andere (nieuwe) Gebruiker, waarbij rol en functiescheiding gewaarborgd blijft.
E13.7	Workflow – Notificatie	De Oplossing kan op basis van een statuswijziging binnen een workflow een notificatie aanmaken en verzenden aan de gekoppelde Gebruiker(s), minimaal een keer per dag. Het systeem moet herinneringen sturen naar de betreffende gebruiker(s) over openstaande taken die op hun actie wachten. Bij de delegatie van taken moet het systeem notificaties sturen naar de waarnemende medewerker. Notificaties kunnen geconfigureerd worden en bij voorkeur ook via e-mail gestuurd worden, waarbij we een optie willen hebben om e-mailnotificaties zelf in te richten.
E13.8	Workflow – Workflow dashboard	De Oplossing biedt de mogelijkheid om middels een dashboard inzicht te krijgen in workflows: - De status van een workflow (in behandeling, wachten, afgerond etc.); - In welke stap zich een workflow bevindt; - De doorlooptijd van de workflow.

13. Workflows

E13.9	Workflow – Notificatie en overnemen taken	De Oplossing stelt een Gebruiker in staat om in te stellen dat, bij afwezigheid (bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie), een andere Gebruiker notificaties kan ontvangen. De andere Gebruiker is vervolgens in staat om taken, indien dat binnen de van toepassing zijnde autorisatie mogelijk is, over te nemen van de Gebruiker.
-------	---	--

14. Toegankelijkheid

E14.1	Toegankelijkheid – Taal	De Oplossing beschikt over een Nederlandstalige gebruikersinterface. Het betreft niet een geautomatiseerde vertaling.
E14.2	Toegankelijkheid – Domeinnaam	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.
E14.3	Toegankelijkheid – HTML standaard	De gebruikersinterface van de Oplossing (met uitzondering van mobiele Device App) is gebaseerd op HTML die voldoet aan de W3C standaarden, SHTML (Strict).
E14.4	Toegankelijkheid – Browser	De Oplossing is voor de Gebruiker volledig bruikbaar in de recente versies (minimaal de laatste twee) van de 64-bit browser variant van tenminste Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Firefox, zonder daarbij afhankelijk te zijn van plug-ins. Uitzondering hierop is een eventuele niet-webbased beheerdersinterface.
E14.5	Toegankelijkheid – Schaalbaar en responsive	De gebruikersinterface van de Oplossing is schaalbaar en responsive zodat die zich automatisch aanpast aan verschillende scherm-/vensterformaten. De gegevens en documenten moeten op een herkenbare en leesbare wijze getoond worden aan de Gebruiker.
E14.6	Toegankelijkheid – Foutmelding	De Oplossing geeft foutmeldingen op een éénduidige manier weer (op het scherm) aan de Gebruiker met een omschrijving wat de reden van de foutmelding is en met daarbij eventueel advies welke acties nodig zijn voor een correcte uitvoering. Dit is ook van toepassing bij het exporteren en importeren van data.

14. Toegankelijkheid

E14.7	Toegankelijkheid – Foutmelding	De foutmeldingen die de Oplossing weergeeft aan de Gebruiker bevatten geen technische of inhoudelijk gevoelige informatie zodat misbruik op basis van deze informatie wordt voorkomen. Foutmeldingen worden, met relevante technische informatie, gelogd zodat nader onderzoek/analyse mogelijk is.
E14.8	Toegankelijkheid – Tekenset	De Oplossing biedt ondersteuning van alle speciale tekens (waaronder diakritische tekens) en ondersteunt minimaal de UTF-8 tekencodering.
E14.9	Toegankelijkheid – Toetsenbord en muis	De gebruikersinterface van de Oplossing kan zowel met de muis als met toetsenbordcombinaties worden bediend.
E14.10	Toegankelijkheid – Helpfunctie	De gebruikersinterface van de Oplossing beschikt over een algemene helpfunctie die voor de Gebruiker vanuit ieder scherm benaderd kan worden. Vanuit specifieke schermen/velden kan gerichte instructie worden opgevraagd met informatie over het betreffende veld en/of scherm waar de Gebruiker zich bevindt.
E14.11	Toegankelijkheid – Gebruikersinterface	De Oplossing biedt een gebruiksvriendelijke en intuïtieve Gebruikersinterface waardoor de Gebruiker met zo min mogelijk uitleg begrijpt hoe de beoogde taken uit te voeren zijn (dit geldt ook voor de App).
E14.12	Digitale toegankelijkheid – EN 301549 en WCAG 2.1 A en AA	De Oplossing die door Opdrachtnemer wordt (op)geleverd, voldoet aantoonbaar aan de eisen voor digitale toegankelijkheid zoals omschreven in de Europese standaard EN 301 549 (meest recente versie), waarvan de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid, de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1), deel uitmaken. De dienst is ontwikkeld volgens WCAG 2.1 (of een recentere versie), bij voorkeur A en AA.
E14.13	Digitale toegankelijkheid – WCAG-EM	Opdrachtnemer kan bij oplevering bewijs overleggen dat de opgeleverde dienst voldoet aan genoemde toegankelijkheidseisen. Dit betekent dat er voor oplevering van de dienst getest is volgens een betrouwbare evaluatiemethode: WCAG-EM of een gelijkwaardige methode. Mocht de dienst niet (volledig) voldoen, dan worden de toegankelijkheidsproblemen alsnog door de leverancier opgelost.

15. Koppeling

E15.1	Koppeling – Mail	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor het verzenden en ontvangen van e-mails, al dan niet met bijlagen, van meerdere e-mailpostbussen.
E15.2	Koppeling – HR-systeem	De Oplossing omvat een gestandaardiseerde koppeling die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met het HR-systeem. Initieel dient de Oplossing gegevens uit te kunnen wisselen met het bestaande HR-systeem van Opdrachtgever (Visma Raet Youforce). Bij eventuele verandering van het HR-systeem dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat daarmee gegevens geautomatiseerd uitgewisseld kunnen worden. De gegevens die met het HR-systeem uitgewisseld worden hebben tot doel dat de noodzakelijke medewerker (stam)gegevens, budgetten t.a.v. formatiebeheer en journaalposten urenboekingen (op personeelsnummer, grootboekrekening, projectcode en kostenplaats) geautomatiseerd beschikbaar zijn in het financiële systeem. De kostenplaatsen voor formatiebeheer dienen vanuit het financiële systeem geautomatiseerd beschikbaar te zijn in het HR-systeem.
E15.3	Koppeling – Bank en belastingdienst	De Oplossing omvat gestandaardiseerde koppelingen die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met: - Bank (ING), ten behoeve van betalingen en banktransacties; - De Belastingdienst (Digipoort), ten behoeve van aangifte omzetbelasting en BTW.
E15.4	Koppeling – e-facturatie en e-betaling	De Oplossing omvat gestandaardiseerde koppelingen die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen voor e-facturatie (Peppol) en e-betaling (payment providers zoals CM-payments, Buckaroo, Simplified Card). E-betaling vindt plaats in het kader van verkoop van lidmaatschap / abonnementen, webwinkelverkoop, ticketverkoop alsmede het indienen van declaraties.
E15.5	Koppeling – OCI	De Oplossing beschikt over Open Catalog Interface (OCI) om te koppelen met de catalogus van externe leverancier ten behoeve van het inkopen van (standaard) producten en diensten.
E15.6	Koppeling – Orderbevestiging	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om een Orderbevestiging met de Purchase Order (PO) op gestandaardiseerde wijze vanuit de Oplossing te verzenden naar de leverancier. De Oplossing

15. Koppeling

		ondersteunt minimaal de volgende beveiligde protocollen van e-mail, FTP, HTTP, SOAP. De Purchase Order worden als XML/cXML bericht verzonden, eventueel met een pdf-document als bijlage.
E15.7	Koppeling – IBAN check	De Oplossing omvat functionaliteit voor het controleren van de juistheid van de IBAN (inclusief de naam rekeninghouder). Bij voorkeur is de controlefunctionaliteit integraal onderdeel van de Oplossing. Een alternatief is integratie met een applicatie waar Opdrachtgever gebruik van maakt (op dit moment Surepay).
E15.8	Koppeling – Kassasysteem en webwinkel	De Oplossing voorziet in mogelijkheden om op basis van gestandaardiseerde koppeling gegevens uit te wisselen met een kassa-systeem en een webwinkel (Drupal).
E15.9	Koppeling – TOPdesk	De Oplossing omvat een gestandaardiseerde koppeling die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met het systeem voor IT- & facilitair service management. Initieel dient de Oplossing gegevens uit te kunnen wisselen met het bestaande service management systeem (TOPdesk) van Opdrachtgever. Bij eventuele verandering van het service management systeem dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat gegevens geautomatiseerd uitgewisseld kunnen worden. De gegevens die met het service management systeem uitgewisseld worden hebben betrekking op de mogelijkheid om inkoop aanvragen en 'contractmanagement & SLM' invullen te gaan geven m.b.v. het service management systeem.
E15.10	Koppeling – API	De Oplossing moet beschikken over een goed gedocumenteerde, volledig functionele API die de te koppelen applicaties kunnen gebruiken om toegang te krijgen tot de relevante gegevens. De API die in de Oplossing wordt toegepast moet in staat zijn om gegevens te leveren in een gangbaar formaat. Dit kan JSON, XML of YAML zijn.
E15.11	Koppeling – API Autorisatie	De API die in de Oplossing wordt toegepast moet fijnmazige autorisatieregels ondersteunen om te controleren welke gegevens de koppelende/integrerende partij kan benaderen. Transacties die via de

15. Koppeling

		API plaatsvinden worden gelogd op een vergelijkbare wijze als dat bij activiteiten van Gebruikers plaatsvindt.
E15.12	Koppeling – API	De API moet duidelijke foutmeldingen teruggeven bij mislukte aanroepen zodat koppelende/integrerende partijen gepast kunnen reageren op problemen.
E15.13	Koppeling – API	Wanneer de API rate limiting toepast op verzoeken, moeten deze limieten ruim voldoende zijn om normale bedrijfsactiviteiten te ondersteunen.
E15.14	Koppeling – API beheer	Opdrachtnemer heeft een beleid en procedure voor het beheren van updates aan de Koppelingen en API, om te voorkomen dat veranderingen de integratie/koppeling leiden tot verstoringen in de gegevensuitwisseling. Deze procedure is beschreven en onderdeel van het Onderhoud.
E15.15	Koppeling – Microsoft 365	De Oplossing heeft Microsoft 365 integratie, waarbij 64-bit ondersteund wordt.
E15.16	Koppeling – Export en importbestanden	De Oplossing beschikt over de functionaliteit die het mogelijk maakt om bepaalde set(s) aan gegevens als een gegevensbestand te exporteren en gegevens door middel van een bestand in te lezen in de Oplossing.
E15.17	Koppeling – Ondertekenen	De Oplossing omvat functionaliteit voor het digitaal ondertekenen van documenten. Bij voorkeur is de signingfunctionaliteit integraal onderdeel van de Oplossing. Alternatief is eventuele integratie met de signingfunctionaliteit (Adobe Sign) waar Opdrachtgever gebruik van maakt.

16. Beschikbaarheid

E16.1	Beschikbaarheid – Omgeving	Het minimale beschikbaarheidspercentage exclusief tijd voor onderhoud is 99,5% per maand. In de Supportdocumentatie wordt uitgewerkt hoe wordt omgegaan met geplande en ongeplande (bijvoorbeeld bij een security incident) onderhoudsvensters. In ieder geval meldt Opdrachtnemer geplande downtime,
-------	-------------------------------	---

16. Beschikbaarheid

		bijvoorbeeld als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of het installeren van een nieuwe release, minimaal 5 werkdagen van tevoren bij Opdrachtgever. Wanneer werkzaamheden binnen werkuren van Opdrachtgever plaatsvinden die downtime met zich meebrengen, vraagt Opdrachtnemer eerst instemming van Opdrachtgever voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd.
E16.2	Beschikbaarheid – Functioneel Beheer	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle Functioneel Beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige Gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing terwijl Functioneel Beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd.
E16.3	Beschikbaarheid – Performance	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Oplossing in 95% van de gevallen een maximale wachttijd voor het opbouwen van een regulier scherm van 1 seconde heeft. In 99% van de gevallen bedraagt de wachttijd maximaal 2 seconden. Hierbij wordt uitgegaan van maximaal 50 concurrent Gebruikers en voldoende bandbreedte (>1Mbit) en een lage latency (<60ms) aan de gebruikerszijde. Er mag geen performance degradatie plaatsvinden na verloop van tijd.
E16.4	Beschikbaarheid – Performance	Batchprocessen, zoekopdrachten, sorteringen en filteropdrachten hebben geen invloed op de responsetijd van de reguliere processen (bij gebruik van de Oplossing binnen het normale service-window). Hierbij uitgaande van voldoende bandbreedte en lage latency aan de gebruikerszijde.
E16.5	Beschikbaarheid – Monitoring	Opdrachtnemer zorgt voor monitoring van de beschikbaarheid en performance van de Oplossing en dat Opdrachtgever direct gealarmeerd wordt bij onder andere (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. De Oplossing omvat Intrusion Detection of een Intrusion Prevention Systeem.
E16.6	Beschikbaarheid – Scheiding	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er minimaal een virtuele scheiding aanwezig is tussen de (productie)omgeving van Opdrachtgever en andere (klant)omgevingen.

16. Beschikbaarheid

E16.7	Beschikbaarheid – Scheiding	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens van Opdrachtgever tijdens transport, bewerking en opslag duurzaam geïsoleerd zijn van beheerfuncties en anderen die gebruikmaken van dezelfde infrastructuur. Opdrachtnemer voorkomt dat Opdrachtgever performance-hinder ondervindt bij eventueel inzet van gedeelde componenten.
E16.8	Beschikbaarheid – Back-up en herstel	Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing, waarbij in het geval een restore van gegevens nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen 8 uur (Recovery Time Objective) kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal 24 uur dataverlies (Recovery Point Objective). Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige Oplossing 'online' is.
E16.9	Beschikbaarheid – Back-up en herstel	Opdrachtnemer voorziet in een back-up voorziening van de Oplossing waarbij de back-up zich op een locatie bevindt die niet geraakt wordt door een incident op de andere locatie. In geval van corrupte gegevens voorziet Opdrachtnemer in het uitvoeren van een herstel / rollback naar een eerdere (consistente) staat van de Oplossing. Opdrachtnemer dient periodiek, minimaal eens per jaar, aan te tonen dat de back-up- en restorevoorziening correct functioneert en voldoet aan de maximale hersteltijden en het maximaal toegestaan gegevensverlies. De resultaten hiervan worden vastgelegd door Opdrachtnemer in een rapport en stelt deze aan Opdrachtgever beschikbaar.
E16.10	Beschikbaarheid – Back-up en herstel	De gegevens en documenten die Opdrachtgever vastlegt in de Oplossing blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op verzoek een export van de gegevens en documenten die in de Oplossing opgeslagen zijn.
E16.11	Beschikbaarheid – Performance	Opdrachtgever kan desgewenst inzicht krijgen in (applicatie) verstoringen binnen de Oplossing, bijvoorbeeld door middel van inzicht in real-time logging en performance monitoring.

17. Onderhoud en beheer

E17.1	Onderhoud en beheer – Doorontwikkeling	Opdrachtnemer voert doorontwikkeling uit zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast correctief en preventief onderhoud, ook verstaan: - Het onderhoud dat erop gericht is te zorgen dat de Oplossing blijft voldoen aan geldende wet- en regelgeving; - Het volgen van marktontwikkelingen in nieuwe digitale technologieën en mogelijkheden; - Het verbeteren van de Oplossing op het gebied van bijvoorbeeld functionaliteit of veiligheid bij het ontstaan van nieuwe (veiligheids)risico's.
E17.2	Onderhoud en beheer – Updates	Opdrachtnemer verstrekt zonder meerkosten updates en upgrades van de Oplossing. Dit is onderdeel van de licentieprijs en/of beheerkosten. Ook wil Opdrachtgever voorkomen dat oplossingen voor incidenten en wijzigingen niet doorgevoerd kunnen worden omdat er een betaalde update of upgrade niet is afgenomen.
E17.3	Onderhoud en beheer – Updates	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de mobiele (Web)App (minimaal eens per jaar) wordt bijgewerkt om eventuele bugs op te lossen en nieuwe functies en/of functionaliteit toe te voegen, zodat de (Web)App in lijn blijft met de functionaliteiten die geboden worden in de Oplossing en dat nieuwe versies van (mobiele apparaat) besturingssystemen zoals iOS en Android ondersteund blijven.
E17.4	Onderhoud en beheer – Acceptatietesten	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de acceptatietesten van de Oplossing volgens een gestructureerde testmethode kunnen plaatsvinden. Voordat een stuk functionaliteit naar de productieomgeving wordt gebracht, wordt eerst afzonderlijk een acceptatietest uitgevoerd door Opdrachtgever, onder begeleiding van de Opdrachtnemer. De resultaten van de acceptatietest wordt door Opdrachtnemer in een verslag vastgelegd.
E17.5	Onderhoud en beheer – Acceptatieomgeving	Opdrachtnemer zorgt ervoor, gedurende de contractperiode, dat er naast de productieomgeving een representatieve acceptatieomgeving beschikbaar is. De acceptatieomgeving biedt de mogelijkheid om instellingen, configuraties, koppelvlakken en integraties te testen in een realistische, representatieve omgeving, waarbij deze testen op geen enkele wijze invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid en performance van de productieomgeving. Opdrachtgever wil een mogelijkheid hebben om nieuwe

17. Onderhoud en beheer

		processen te kunnen beproeven (bijvoorbeeld workflows) en een mogelijkheid om nieuwe versies (updates/upgrades) te kunnen accepteren.
E17.6	Onderhoud en beheer – Documentatie koppelingen	Opdrachtnemer dient een technische beschrijving van alle gerealiseerde koppelingen, integraties en de daarbij toegepaste configuraties aan te leveren voor afronding van de implementatie en deze vervolgens te onderhouden. De beschrijving omvat minimaal een specificatie van de uitgewisselde gegevens en de wijze waarop dit gebeurt.
E17.7	Onderhoud en beheer – Logging	Opdrachtnemer voorziet in actuele, immutable logging van gebeurtenissen met betrekking tot de activiteiten van Gebruikers binnen de Oplossing. De vastgelegde gebeurtenis omvat minimaal de datum en tijd van de verrichte handeling, met een duidelijke beschrijving van de activiteit van de Gebruiker. In de logging worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden (zoals wachtwoorden, etc.). Ook dienen er geen persoonsgegevens te worden opgenomen, met uitzondering van het gegeven waarmee de Gebruiker geïdentificeerd kan worden.
E17.8	Onderhoud en beheer – Logging	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid dat Functioneel Beheer van Opdrachtgever binnen de Oplossing inzicht kan krijgen in de logging en dat er de mogelijkheid is om met behulp van filtering een lograpportage te genereren (bijvoorbeeld voor een externe audit partij).

18. Servicemanagement

E18.1	Servicemanagement – Technisch beheer	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer en applicatiebeheer van de Oplossing.
E18.2	Servicemanagement – Invulling	De afspraken met betrekking tot het technisch beheer en applicatiebeheer worden nader uitgewerkt in Service Level Agreement. Opdrachtnemer is, ten aanzien van de Oplossing, minimaal verantwoordelijk voor:

18. Servicemanagement

	Supportdocumentatie	- Doorvoeren aanbevolen updates en upgrades van de Oplossing; - Informatiebeveiliging; - Bewaken en controleren van de infrastructuur; - Beheer van opslagcapaciteit.
E18.3	Servicemanagement – Invulling Supportdocumentatie	Voordat de Oplossing in beheer (fase in het project) wordt genomen, wordt in (concept) Supportdocumentatie minimaal de volgende punten concreet en in detail uitgewerkt, waarbij relevante eisen in dit PvE van toepassing blijven: - Incidentmanagementprocedure, waarin in ieder geval, maar niet uitsluitend, aandacht is voor het rapporteren over (beveiligings)incidenten, problemen, datalekken en wijzigingen; - Incidentmatrix (prioriteiten, norm oplostijden, norm reactietijden (dienstverleningsniveau), terugkoppelingswijze); - Communicatie- en escalatiematrix met contactpersonen, kanalen en een C-level overlegoptie; - Kanalen waarlangs vragen, verzoeken, incidenten, changes, klachten, enhancements etc. gemeld kunnen worden; - Benodigde rapportages over het niveau van de dienstverlening (inhoud, frequentie, wijze van opleveren); - Klachtafhandelingsprocedure met minimaal een verbeterplantemplate; - Een beschrijving van standaard en niet-standaard wijzigingen en hun bijbehorende servicelevels; - Overlegstructuur: type, contactpersonen, frequentie, benodigde voorbereiding, onderwerpen/agenda; - Beoordelingsmethodiek jaarlijkse evaluatie en de borgingsprocedure voor verbeteringen; - Procedure voor gepland en ongepland onderhoud. Wijze van communicatie, release notes publicatie; - Procedure voor actueel houden exitplan.
E18.4	Servicemanagement – Escalatie en	De Supportdocumentatie die Opdrachtnemer aanbiedt omvat onder andere: - De wijze waarop verbeteringen worden doorgevoerd in geval dat er verminderde dienstverlening/kwaliteit wordt geleverd (bijvoorbeeld door middel van een verbeterplan);

18. Servicemanagement

	bonussen en malussen	- Een escalatie procedure zodat op verschillende niveau (Operationeel, Tactisch en Strategisch) een onderwerp besproken kan worden; - Een bonus en malus regeling waarbij uitstekende dienstverlening wordt beloond en er een compensatie wordt geboden bij ondermaatse dienstverlening. De periode van beoordeling bedraagt maximaal 6 maanden.
E18.5	Servicemanagement – Servicedesk	Opdrachtnemer verzorgt een servicedesk waar Opdrachtgever terecht kan voor technische en functionele ondersteuning. De servicedesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. De servicedesk is in ieder geval telefonisch en via e-mail bereikbaar. Voor contact met de servicedesk zal er 1 centraal telefoonnummer en 1 vast e-mailadres beschikbaar worden gesteld. Onderdeel van de servicedesk is een online webportaal waarin meldingen, vragen, incidenten en wijzigingsverzoeken gemeld en (op)gevolgd kunnen worden door Opdrachtgever.
E18.6	Servicemanagement – Servicedesk	De servicedesk is op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) van minimaal 09.00 uur tot 17.00 uur, Nederlandse tijd beschikbaar. Een uitzondering hierop vormen in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet. Buiten het servicewindow is het, met uitzondering van telefonisch contact, uiteraard wel gewoon mogelijk om via de diverse kanalen meldingen aan te maken.
E18.7	Servicemanagement – Servicedesk	Opdrachtgever kan onbeperkt incidenten en wijzigingsverzoeken indienen. Excessen of vermeend misbruik wordt besproken, maar er worden geen kosten in rekening gebracht. Opdrachtgever wil hiermee voorkomen dat er additionele kosten worden gerekend voor incidenten en standaard wijzigingen.
E18.8	Servicemanagement – Afhandelen incidenten	Opdrachtnemer biedt de volgende servicelevels of vergelijkbaar dan wel beter op incidenten: - Prioriteit kritiek: Opdrachtgever kan niet meer werken met de Oplossing. Reactietijd en start oplossen binnen 1 uur. Maximale duur verstoring is 8 uur na melden. - Prioriteit hoog: Opdrachtgever kan met een kritisch proces niet meer werken. Reactietijd en start oplossen binnen 2 uur. Maximale duur verstoring is 16 uur na melden.

18. Servicemanagement

		- Prioriteit midden: Opdrachtgever kan werken met een tijdelijke workaround. Reactietijd en start oplossen binnen 4 uur. Maximale duur verstoring is 72 uur na melden. - Prioriteit laag: Opdrachtgever kan gewoon doorwerken, de verstoring treft minder dan 10% van de Gebruikers en het getroffen proces is niet kritisch. Reactietijd en start oplossen binnen 8 uur. Opdrachtnemer zorgt dat bij 90% van de incidenten die kritiek, hoog of midden zijn, de reactietijd en de tijd van de verstoring niet worden overschreden. Tevens levert Opdrachtnemer, bij kritische en hoge incidenten, binnen 5 Werkdagen een Root Cause Analysis (RCA) op. RCA moet minimaal de volgende onderdelen bevatten: omschrijving/oorzaak verstoring; tijden & duur van de verstoring; genomen acties ten aanzien van de oplossing; genomen maatregelen ter voorkoming van herhaling.
E18.9	Servicemanagement – Standaard wijzingen	Standaard wijzigingen kennen een maximale oplostijd van 2 Werkdagen vanaf moment van aanmelden. Niet-standaard wijzigingen worden binnen 5 Werkdagen opgevolgd met een inschatting van de doorlooptijd en kosten.
E18.10	Servicemanagement – Security en privacy incident	Opdrachtnemer dient onverwijld maar binnen 24 uur Opdrachtgever te informeren wanneer er sprake is van een gegevens-/datalek of security incident.
E18.11	Servicemanagement – Training en opleiding	Opdrachtnemer kan trainingen en opleidingen verzorgen aan Gebruikers van Opdrachtgever ten behoeve van het werken met de Oplossing, dit gedurende de looptijd van het contract. Opdrachtnemer verzorgt een training(en) voor Functioneel Beheerders en (test)Gebruikers bij de start van de implementatie van de Oplossing. Aan de overige Gebruikers wordt voordat de Oplossing in productie wordt genomen een training verzorgd. De kosten voor de initiële trainingen die plaatsvinden voordat de Oplossing in productie wordt genomen zijn in de prijsstelling voor de implementatie opgenomen. De kosten voor aanvullende trainingen of opleidingen daarna dienen separaat in rekening te worden gebracht.

18. Servicemanagement

E18.12	Servicemanagement – Training en opleiding	Ten behoeve van een training of opleiding stelt Opdrachtnemer een geanonimiseerde testadministratie beschikbaar (opleidingsomgeving), waarmee op een realistische wijze met de Oplossing geoefend kan worden.
E18.13	Servicemanagement – Rapportage	Minimaal ieder kwartaal levert Opdrachtnemer een Financiële en Service Level Rapportage op aan Opdrachtgever, welke naast een overzicht van de kosten, minimaal de maandelijkse uptime en een overzicht van (security)incidenten, wijzigingen en problemen bevat met hun response en oplostijden. Deze rapportage dient als input voor de kwartaalbesprekingen en de jaarlijkse evaluatie.
E18.14	Servicemanagement – Overleg	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren samen minimaal eens per half jaar een overleg om de dienstverlening te bespreken. Tijdens dit gesprek wordt teruggekeken naar de afgelopen periode en wordt gezamenlijk bepaald of de huidige dienstverlening nog aansluit bij de actuele behoefte. Opdrachtnemer neemt het initiatief om dit overleg in te plannen en vult dit in met een vast contactpersoon.
E18.15	Servicemanagement – Evaluatie	Eens per jaar wordt een evaluatie ingepland tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze evaluatie leidt tot een beeld van de dienstverlening die is geleverd en leidt tot inzicht in gezamenlijk gedragen verbeteringen die kunnen worden doorgevoerd. Deze evaluatie zal in verslag door Opdrachtnemer worden weergegeven en binnen 20 Werkdagen worden opgeleverd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt het initiatief om deze jaarlijkse evaluatie in te plannen. Innovatie op de lange termijn (+1 jaar), de roadmap voor het nieuwe jaar en eventuele verlenging van de dienstverlening zijn hierbij vaste onderwerpen.
E18.16	Servicemanagement – Samenwerkrimte	Opdrachtnemer voorziet in een beveiligde voor Opdrachtgever toegankelijke samenwerkomgeving, waar Opdrachtnemer rapporten, documentatie en (technische) beschrijvingen met betrekking tot de Oplossing beschikbaar stelt.
E18.17	Servicemanagement – Monitoring	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van security monitoring van de Oplossing. Opdrachtnemer voorziet in een security monitoring-systeem en onderhoudt deze, die in staat is om alle relevante loggegevens, activiteiten en gebeurtenissen binnen de Oplossing te monitoren.

18. Servicemanagement

		Het security monitoring-systeem moet proactief zijn en in staat zijn om verdachte activiteiten, afwijkend gedrag en beveiligingsincidenten te detecteren. Het dient te beschikken over analyse- en algoritmemogelijkheden om potentiële bedreigingen te identificeren. Tevens verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een Security Operations Center (SOC) of een vergelijkbaar team heeft, dat verantwoordelijk is voor het 24/7 monitoren en reageren op security-gerelateerde gebeurtenissen en incidenten.
--	--	---

19. Beveiliging

E19.1	Beveiliging – Authenticatie	Opdrachtnemer houdt bij welke personen namens Opdrachtnemer toegang hebben tot de Oplossing en kan op verzoek van Opdrachtgever een overzicht hiervan verschaffen aan Opdrachtgever.
E19.2	Beveiliging – Authenticatie	Niemand verkrijgt toegang tot informatie, gegevens of documenten van Opdrachtgever zonder passende authenticatie. Opdrachtnemer past adequate technieken en middelen toe voor het vaststellen van de unieke identiteit van personen en systemen die toegang vereisen om taken en functies uit te voeren.
E19.3	Beveiliging – Authenticatie integratie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Gebruikers van Opdrachtgever zich kunnen authenticeren bij de Oplossing met behulp van Single Sign On (SSO) die loopt via de authenticatie management oplossing (Microsoft Entra ID) van Opdrachtgever. Toegang tot de Oplossing is enkel mogelijk na succesvolle login en Multi Factor Authenticatie (MFA).
E19.4	Beveiliging – Authenticatie integratie	De Oplossing moet bewezen authenticatiemethoden ondersteunen en toepassen, zoals OIDC of Oauth 2.0. Opdrachtnemer waarborgt een veilige authenticatie bij de toegepaste koppelvlakken.
E19.5	Beveiliging – Authenticatie	De Oplossing biedt mogelijkheden tot het automatisch uitloggen van Gebruikers wanneer de Gebruiker een bepaalde periode inactief is. Deze periode is configurabel.

19. Beveiliging

E19.6	Beveiliging – Authenticatie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de wachtwoorden die worden toegepast, die niet worden beheerd binnen de Microsoft Entra ID van Opdrachtgever, minimaal voldoet aan de wachtwoord criteria die Opdrachtgever hanteert. Deze criteria zijn configurabel.
E19.7	Beveiliging – Authenticatie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat wachtwoorden die ten behoeve van de Oplossing worden opgeslagen, welke niet worden beheerd binnen de Microsoft Entra ID van Opdrachtgever, op adequate en actuele wijze worden versleuteld. De versleutelde opslag maakt uitsluitend gebruik van adequate encryptiestandaarden.
E19.8	Beveiliging – Autorisatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij beëindiging van het dienstverband de toegekende autorisaties aan Gebruikers automatisch te laten vervallen.
E19.9	Beveiliging – Autorisatiebeheer	De Oplossing biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om, als onderdeel van het Functioneel Beheer, zelf het autorisatiebeheer uit te voeren. Onder autorisatiebeheer wordt in ieder geval verstaan het verschaffen, aanpassen en blokkeren van toegang van Gebruikers tot specifieke onderdelen, modules en/of specifieke informatie binnen de Oplossing. Functioneel Beheer van Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een overzicht te verkrijgen van ingestelde Gebruikers en bijbehorende autorisaties.
E19.10	Beveiliging – Autorisatie rollen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om met behulp van zelf te definiëren autorisatie rollen (overeenkomstig het RBAC model) Gebruikers toegang te geven tot specifieke functionaliteiten, waaronder ook de workflowfunctionaliteit. Een optie/functionaliteit waar de Gebruiker niet voor geautoriseerd is, is niet beschikbaar voor de Gebruiker.
E19.11	Beveiliging – Autorisatie rollen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om functiescheiding toe te passen op basis van autorisatie rollen en bedrijfsregels. Zo mag het bijvoorbeeld niet mogelijk zijn om je eigen uren en declaraties goed te keuren (het kunnen toepassen van het 4-ogen principe).
E19.12	Beveiliging – Mail	Waar in de Oplossing gebruik wordt gemaakt van e-mail die namens Opdrachtgever wordt verstuurd of ingelezen, dan wordt daarvoor bij absolute voorkeur aangesloten op de Microsoft Graph API en vindt autorisatie plaats op basis van OpenID Connect (OAuth 2.0) om toegang te verkrijgen tot het e-

19. Beveiliging

		mailplatform Exchange Online van Opdrachtgever voor het verzenden of uitlezen van e-mail. In het geval dat een e-mailvoorziening wordt toegepast die niet verloopt via het e-mailplatform van de Opdrachtgever, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de e-mail herkenbaar is, op basis van domeinnaam van Opdrachtgever, als e-mail van de Opdrachtgever.
E19.13	Beveiliging – Mail	Waar de Oplossing gebruik maakt van e-mailverkeer dat namens Opdrachtgever plaatsvindt (intern dan wel extern) voldoet de implementatie blijvend aan aanvullende beveiligingsmaatregelen als SPF, DKIM, DMARC en DANE (eventueel na implementatie door Microsoft).
E19.14	Beveiliging – Encryptie	De Oplossing maakt standaard gebruik van veilige communicatieprotocollen zoals HTTPS, SSH en SFTP. Waar HTTPS wordt toegepast, vindt dit plaats conform de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS)' v2.1 van het NCSC, wat o.a. betekent dat minimaal TLS 1.2 en bij voorkeur TLS 1.3 (dan wel nieuwer) wordt toegepast. Voorts wordt HSTS gehanteerd.
E19.15	Beveiliging – Encryptie	Binnen de Oplossing worden gegevens versleuteld opgeslagen (data-at-rest) op basis van adequate encryptiestandaarden (minimaal AES-256). Dit is ook van toepassing op back-ups.
E19.16	Beveiliging – File upload	De Oplossing stelt beperkingen aan de bestanden die geüpload worden, deze zijn gelimiteerd tot een vaste locatie en worden gefilterd op verwachte extensies (zoals Word, Excel, PDF, JPG, PNG, CSV, ZIP) en maximaal te verwachten bestandsgrootte. Op de geüploade bestanden vindt malware scanning plaats en worden bestanden indien nodig in quarantaine geplaatst.
E19.17	Beveiliging – Invoervalidatie	De Oplossing voorziet in checks die zien op volledigheid, verplichting en validatie op toegestane waarde(n) en helpen bij het voorkomen van fouten in de invoer door een Gebruiker. De Oplossing controleert daarvoor de inhoud van een (HTTP-) request door deze te valideren alvorens die te gebruiken. Invoervalidatie moet de meest recente relevante dreigingen van OWASP met betrekking tot invoer afvangen, zoals SQL-injections en cross site request forgery.

19. Beveiliging

E19.18	Beveiliging – Escalatieprocedure	Opdrachtnemer hanteert een escalatieprocedure bij inbreuken op de informatiebeveiliging en faciliteert Opdrachtnemer in haar verplichting om binnen 24 uur datalekken te melden.
E19.19	Beveiliging – Maatregelen	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar passende en evenredige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Oplossing te kunnen garanderen.
E19.20	Beveiliging – Right to audit	Opdrachtgever heeft het recht om periodiek bij Opdrachtnemer een (onafhankelijke) audit uit te (laten) voeren naar de opzet, het bestaan en de werking van privacy en informatiebeveiligingsmaatregelen. Opdrachtnemer gaat akkoord met een audit door een medewerker van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau. Opdrachtnemer werkt hier volledig aan mee, onder meer door gevraagde documentatie aan te leveren en toegang te verlenen tot de gegevensbestanden en systemen waarbinnen de gegevens verwerkt worden. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een audit rapport van een onafhankelijke 3rd-party auditor te overleggen.
E19.21	Beveiliging – BIO	Opdrachtnemer heeft maatregelen, processen en procedures ingericht ten aanzien van de Oplossing die Opdrachtgever in staat stelt te voldoen aan de Network and Information Security directive (NIS2) Opdrachtnemer kan door middel van certificering en rapportage aantonen in control te zijn.
E19.22	Beveiliging – Pentest	De Oplossing die naar productie wordt gebracht, dient ten tijde van vrijgeven en bij alle majeure wijzigingen vrij te zijn van bekende kwetsbaarheden, waaronder minimaal de kwetsbaarheden genoemd in de actuele 'OWASP top 10' en de 'SANS/CWE top 25 most dangerous software errors'. Opdrachtnemer toont dit aan door een preventieve vulnerability scan en/of een penetratietest.
E19.23	Beveiliging – Pentest	Minimaal eens per kwartaal worden de digitale infrastructuur en webapplicaties van de Oplossing gecontroleerd door Opdrachtnemer op zwakheden door middel van een vulnerability scan en jaarlijks wordt er een penetratietest uitgevoerd. Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever de rapportage van de vulnerability scan en penetratietest beschikbaar.

19. Beveiliging

E19.24	Beveiliging – Preventie	Opdrachtnemer implementeert beheersmaatregelen tegen cyberaanvallen voor detectie, preventie en herstel in combinatie met een passend risicobewustzijn bij de eigen medewerkers.
E19.25	Beveiliging – Assurance	Opdrachtnemer beschikt over, dan wel levert na 1 jaar, een onafhankelijke Service Organization Control (SOC) 2 Type 2 dan wel SOC 3 rapportage of een ISAE 3402 type II verklaring om aan te tonen in control te zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Assurance-verklaring onderhouden wordt.
E19.26	Beveiliging – Certificering	Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een courante ISO 27001 certificering (of vergelijkbaar) waarbij de Oplossing in scope is. De (Cloud) Serviceprovider die Opdrachtnemer inschakelt dient te beschikken over een geldige CSA STAR level 2 of hoger dan wel ISO 27001 alsmede ISO 27017 certificering (of vergelijkbaar). Opdrachtnemer en de ingeschakelde (Cloud) Serviceprovider onderhouden de certificeringen gedurende de contractduur.
E19.27	Beveiliging – Hardening	Componenten waaruit de Oplossing bestaat (zoals maar niet beperkt tot (Cloud)platforms, hypervisors, containerplatforms, (besturings)systemen, database platforms) dienen door Opdrachtnemer afdoende te zijn gehardened aan de hand van CIS benchmarks of vergelijkbare voorschriften van de fabrikant (comply or explain).
E19.28	Beveiliging – Updates	Opdrachtnemer hanteert een degelijk patchschema om alle componenten waaruit de Oplossing bestaat (zoals firmware, operating systems, applicaties) actueel te houden, om verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen. De componenten die onderdeel zijn van de Oplossing worden door de desbetreffende leverancier/fabrikant ondersteund, minimaal op het gebied van security updates.
E19.29	Beveiliging – Cookies en HTTP Secure Headers	Waar de Oplossing gebruik maakt van Cookies of HTTP verkeer worden adequate beveiligingsinstellingen toegepast. Cookies dienen te zijn voorzien van de 'secure' en 'httponly' flags. Tevens bevatten cookies geen persoonlijke informatie en vindt de uitwisseling altijd via adequate transportbeveiliging plaats. De Oplossing is vrij van tracking cookies. HTTP Secure Headers worden overeenkomstig met Best Practices (bijvoorbeeld op basis van OWASP Secure Headers Project) toegepast.

20. Privacy

E20.1	Privacy – Procedure	Opdrachtnemer heeft processen en procedures ingericht om te borgen dat de verwerkingen van persoonsgegevens in de Oplossing en door Opdrachtnemer conform de AVG en UAVG kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het gegevensbeschermingsrecht
E20.2	Privacy – Binnen de EER	Opdrachtnemer schrijft in via een Europese rechtspersoon die niet onderhevig is aan Amerikaanse wetgeving (waaronder de Cloud Act). Opdrachtnemer verwerkt gegevens van Opdrachtgever alleen binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
E20.3	Privacy – Verwerkersovereenkomst	Indien Opdrachtnemer wordt kwalificeert als Verwerker sluiten Partijen een verwerkersovereenkomst af. Voordat Opdrachtnemer overgaat tot het verwerken van persoonsgegevens van Opdrachtgever, is de verwerkersovereenkomst afgesloten. Tenzij anders is overeengekomen, is de KB-Model-Verwerkersovereenkomst (zoals bijgevoegd bij de Aanbestedingsdocumenten) van toepassing.
E20.4	Privacy – Procedure	Het verlenen van toegang tot persoonsgegevens aan medewerkers van de Opdrachtnemer wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
E20.5	Privacy – Anonimiseren	Als het gaat om gegevens die in aanmerking komen voor anonimiseren (in het kader van en in de zin van de AVG), dan heeft de Oplossing de mogelijkheid om gegevens te kunnen anonimiseren en een rapport te genereren waaruit blijkt dat dit heeft plaatsgevonden.
E20.6	Privacy – Opslagbeperking	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bewaartermijnen in te schakelen en configureren voor het geautomatiseerd verwijderen van persoonsgegevens, zodanig dat het naleven van de geldende wet- en regelgeving door Opdrachtnemer wordt ondersteund. Als persoonsgegevens uit de Oplossing worden verwijderd, moeten deze uit alle systemen/back-ups van Opdrachtnemer worden verwijderd.
E20.7	Privacy – Datalek	De acceptatie- en productieomgeving hebben gescheiden gegevenssets, waarbij de gegevensset van de acceptatieomgeving maximaal geanonimiseerd is. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer

20. Privacy

		geanonimiseerde productiegegevens worden gekopieerd naar de acceptatieomgeving. Binnen de omgevingen anders dan productie, dienen persoonsgegevens geanonimiseerd te worden door Opdrachtnemer.
E20.8	Privacy – Verwerkingsdoel-einden	Opdrachtnemer is niet gerechtigd om de verkregen data, informatie en/of andere inzichten welke voortkomen uit het aangaan van deze Overeenkomst te gebruiken voor andere doeleinden (waaronder productverbetering) zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming door Opdrachtgever.
E20.9	Privacy – Assessment	Opdrachtnemer werkt mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) volgens het model van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.
E20.10	Privacy - Model	De KB-Model-Verwerkersovereenkomst is (zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten) van toepassing.
E20.11	Privacy - Dataminimalisatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het kopiëren en exporteren van persoonsgegevens te minimaliseren of te beperken. Als persoonsgegevens wél gekopieerd of geëxporteerd worden dient dit gelogd te worden.

21. Exit strategie

E21.1	Exit strategie – Algemeen	Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de Opdracht medewerking zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de Opdrachtgever en/of een (nieuwe) contractpartij. De exit voldoet aan de gedragscode re-transitie van het Platform Outsourcing Nederland, zie bijlage Q.
E21.2	Exit strategie – Plan	Het exitplan beschrijft de wijze waarop de dienstverlening van Opdrachtnemer kan worden beëindigd. Als ook de wijze waarop Opdrachtnemer na beëindiging, samen met Opdrachtgever zal zorgen voor een

21. Exit strategie

		continuering van deze dienstverlening bij Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen dienstverlener. Het exitplan wordt initieel opgesteld door Opdrachtnemer voorafgaand aan de ingebruikname van de Oplossing. Het exitplan wordt periodiek herzien en indien relevant geactualiseerd. Periodiek is (minimaal) jaarlijks of wanneer de situatie daartoe aanleiding geeft.
E21.3	Exit strategie – Plan	Het exitplan bevat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren activiteiten om de exit transitie tot een succes te maken. Dit omvat onder meer de wijze waarop Opdrachtnemer zorgdraagt dat Opdrachtgever de beschikking krijgt over de in de Oplossing opgeslagen gegevens en documenten. De doorlooptijd van de exit transitie is (maximaal) 3 maanden na de aanvang van de transitie.
E21.4	Exit strategie – Verwijderen data	Na afsluiting van de exit transitie zal door Opdrachtnemer de gehele omgeving worden 'geschoond', met andere woorden alle gegevens worden vernietigd/verwijderd. Opdrachtnemer levert hier bewijs van en zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. De geheimhoudingsplicht van Opdrachtnemer blijft ook na de exit transitie bestaan.
E21.5	Exit strategie – Overgangsperiode	Opdrachtnemer houdt rekening met een minimale overgangstermijn van 6 maanden na contracteinde. In deze periode behoudt Opdrachtgever het recht om de Oplossing op die wijze te gebruiken zoals deze zich op de datum van contracteinde voordeed. Hiermee wil Opdrachtgever borgen dat eventueel lopende procedures afgerond kunnen worden en dat bij implementatie van een Oplossing van een opvolgende leverancier op de informatie teruggevallen kan worden.

22. Facturatie

E22.1	Facturatie	Opdrachtnemer verzendt, na volledige verrichting en acceptatie door de KB, onder vermelding van de overeenkomst en het inkoopopdracht-nummer een factuur per uitgebrachte offerte met betrekking tot de (aanvullende) werkzaamheden.
E22.2	Facturatie – Betaling	Betaling vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de Opdracht/levering van de Oplossing.

22. Facturatie

E22.3	Facturatie – Betalingstermijn	De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
E22.4	Facturatie – Gegevens	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer: - Bedrijfsnaam; - Adres; - Telefoonnummer; - KvK-nummer; - BTW-nummer; - IBAN-rekeningnummer; - Debiteurnummer; - BTW-nummer; Gegevens Opdrachtgever: - Organisatienaam; - Adres; - Contractnummer; Factuur gegevens: - Factuurdatum; - Factuurnummer; - Ordernummer; - Periode waar de factuur betrekking op heeft; - Totaal factuurbedrag exclusief BTW; - BTW-percentage; - BTW-bedrag factuur;

22. Facturatie

		- Totaal factuurbedrag inclusief BTW; Kostenoverzicht als bijlage. Gegevens zoals gespecificeerd in de eis met betrekking tot het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vastgesteld.
E22.5	Facturatie – E-factuur	Facturen worden uitsluitend onder vermelding van het inkoopordernummer als e-factuur, volgens de UBL 2.1 standaard, via Peppol of digitaal in pdf-formaat aan digifez@kb.nl verstuurd.
E22.6	Facturatie – Afhandeling	Indien een factuur niet voldoet aan de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
E22.7	Facturatie – Verrekening	De Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de KB.