

Beschrijvend document inclusief PVE nieuw financieel systeem

Openbare Europese Aanbesteding



Naam project: Vervanging financieel systeem (pjr-25003)
Kenmerk Djuma: 5764474
Kenmerk Tendered: TN532318

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE BESCHRIJVING GEMEENTE APELDOORN	4
1.1	Aanleiding	4
2	ADMINISTRATIEVE PROCESSEN	4
2.1	Inkomsten	4
2.2	Begroting.....	5
2.3	Het bestellen tot betalen proces	6
2.4	Projecten.....	7
2.5	Vaste activa	8
2.6	Het verstrekken van subsidies	8
2.7	Tijd schrijven en urenregistraties.....	9
2.8	Gastheerschap en regionale samenwerking.....	9
2.9	Het Registreren tot rapporteren proces	9
2.10	Rapportages: Monitoring en sturing.....	10
2.11	Rapportage: <i>om de administratieve processen aan te kunnen sturen</i>	10
3	CONTROLETECHNISCHE FUNCTIESCHEIDING	11
4	UIT TE VOEREN GEAUTOMATISEERDE CONTROLES.....	11
5	APPLICATIELANDSCHAP.....	11
5.1	Koppelingen	12
5.2	Dataportabiliteit.....	15
5.3	Omgevingen	15
6	IMPLEMENTATIE EN OPLEIDING	16
7	VRAGEN AAN LEVERANCIERS.....	18
7.1	Algemeen	18
7.2	Organisatorische wensen.....	18
7.3	Social Return On Investment (SROI)	18
7.4	Service level	19
7.5	Samenwerking bij implementatie, opleidingen en beheer	19
7.6	Data, koppelingen en omgevingen	20
7.7	Processen en rapportages.....	23
7.7.1	Beveiliging.....	23
7.7.2	Functioneel	25
7.7.3	Use case – Verplichtingenadministratie (Inkopen tot betalen)	26
7.7.4	Use case – Inkoopfactuurafhandeling en -controle (Inkopen tot betalen)	29
7.7.5	Use case – Verkopen en invordering	32
7.7.5	Use case – Adresboek (beheer stamgegevens debiteuren/crediteuren)	35
7.7.6	Use case – Vaste activabeheer	37
7.7.7	Use case – Financieel projectbeheer	39
7.7.8	Use case – Grootboekbeheer	41
7.7.9	Use case – Vermogensbeheer	43
7.7.10	Use case – Betalingsbeheer.....	44
7.7.11	Use case – Begrotingsbeheer	47
7.7.12	Use case – Fiscaliteit (BTW, BCF, VPB, WKR).....	49
7.7.13	Use case – IV3 rapportages	52
7.7.14	Use case – Beheer reserves en voorzieningen	53

8	PROGRAMMA VAN EISEN.....	55
----------	---------------------------------	-----------

1 Algemene beschrijving Gemeente Apeldoorn

1.1 Aanleiding

Onze financiële bedrijfsfunctie willen we robuust en wendbaar maken. De financiële bedrijfsfunctie is ingebed in het streven naar een moderne bedrijfsvoering.

Die moderne en toekomstgerichte bedrijfsvoering is opgebouwd uit:

1. Bestuur en verantwoording, d.w.z. strategische en operationele planning, prestatiebeheer
2. Primaire functies, d.w.z. publieke dienstverlening, subsidieverstrekking, werven van inkomsten
3. Bedrijfsvoering en ondersteuning, d.w.z. werven van goederen en diensten (incl. aanbestedingen), compliance, activa beheer, personeel & organisatie, financieel beheer en informatietechnologie.

Hiervoor is een ingrijpende verandering op meerdere vlakken noodzakelijk. Daarnaast moet ons financiële ICT-systeem worden vervangen. De noodzaak voor een grondige verandering wordt breed gedragen door zowel de afdeling financiën als de andere afdelingen die afhankelijk zijn van de financiële functie.

2 Administratieve processen

Hieronder worden de voornaamste financieel administratieve processen behandeld die door het nieuwe financieel systeem moeten worden ondersteund. Deze processen worden binnen de gemeente Apeldoorn (hierna de Gemeente) vastgelegd in het pakket Mavim.

We willen onze financiële functie robuust en wendbaar inrichten. Daarbij willen we gebruik maken van de best-practices wat betreft de te ondersteunen processen, zonder maatwerk in de oplossing van de leverancier.

Gezien het verschil tussen de huidige stand van zaken en de gewenste wijze van werken spreken we van een transitie om het beoogde einddoel te behalen.

Hieronder staan per hoofdproces de voornaamste te ondersteunen processen in de beoogde eindsituatie beschreven, die de nieuwe financiële applicatie moet gaan ondersteunen.

Het te selecteren systeem moet in het algemeen in staat zijn wettelijke regelgeving waaraan de Gemeente moet voldoen te ondersteunen.

2.1 Inkomsten

De inkomsten van de Gemeente zijn afkomstig van andere overheden zoals het gemeentefonds, provincies en EU en anderzijds van burgers, bedrijven en instellingen.

Het verkopen tot ontvangen proces

De Gemeente kent hierbij verschillende inkomstenstromen:

1. Algemene uitkering uit het gemeentefonds
2. Heffingen, belastingen en leges
3. Ontvangsten voor dienstverlening
4. Subsidies van andere overheden (inclusief specifieke uitkeringen: spuks)

1. Algemene uitkering uit het gemeentefonds

2. **inkomsten afkomstig van door de Gemeente zelf te heffen lokale belastingen.**

Het betreft onder andere:

- Afvalstoffenheffing
- Begraafplaatsrechten inclusief tarieventabel

- Hondenbelasting
- Legesverordening inclusief tarieventabel
- Marktgelden
- Onroerende zaakbelastingen
- Parkeerbelastingen
- Parkeerbelasting naheffingsaanslag kostenbesluit
- Precariobelasting
- Reclamebelasting
- Rioolheffing
- Toeristenbelasting

Deze lokale belastingen worden geïnd door een externe partij (Tribuut) die zelf de administratie voor de belastingheffing verzorgt.

In een aantal gevallen brengt de gemeente de kosten van de dienstverlening in rekening bij degene die de dienst ontvangt. Bijvoorbeeld bij de aanvraag van een paspoort of uittreksel uit het bevolkingsregister of van een bouwvergunning. Andere worden door Tribuut via een afzonderlijke aanslag geïnd.

Sommige legeskosten worden voldaan tijdens een aanvraag bij de betreffende gemeentelijke dienst.

3. Ontvangsten vanwege specifieke dienstverlening door de gemeente.

In een aantal gevallen brengt de gemeente de kosten van de dienstverlening in rekening bij degene die de dienst ontvangt.

4. De Gemeente ontvangt voor specifieke programma's, projecten of activiteiten subsidies van andere overheden.

Daarnaast worden vergoedingen ontvangen voor werk dat voor derden wordt uitgevoerd (waaronder anterieure overeenkomsten) en aan hen wordt gefactureerd.

In het algemeen moet het mogelijk zijn binnen het te selecteren systeem verkoopfacturen aan te maken en te verzenden. Op basis van de factuur moet het mogelijk zijn de debiteurenadministratie (vorderingen) automatisch op te boeken.

De Gemeente houdt een vorderingen (debiteuren) administratie bij in de vorm van een subadministratie.

2.2 Begroting

De financiële planning- en controlcyclus van de Gemeente bestaat uit de volgende P&C hoofdproducten die door de gemeenteraad worden behandeld:

- Voorjaarsnota met de kaders voor het volgende begrotingsjaar en het meerjarenperspectief;
- Meerjaren Programmabegroting met de uitwerking van de richting en kaders besloten in de voorjaarsnota;
- Een of meerdere tussentijdse rapportages met de eventuele bijstelling van de begroting van het lopende jaar uit de meerjarenprogrammabegroting;
- De jaarrekening waarin de door de gemeenteraad gealloceerde budgetten worden verantwoord.

De begroting inclusief bijbehorende budgetten wordt opgesteld door de ambtelijke organisatie, vastgesteld door het college en goedgekeurd door de Gemeenteraad. Begrotingswijzigingen zijn altijd te traceren en direct te herleiden naar de onderliggende besluitvorming. Collegevoorstellen

kennen een financiële paragraaf en elk collegevoorstel met een financiële consequentie wordt geaccordeerd door een financieel adviseur en zo nodig voorzien van een begrotingswijziging.

Momenteel wordt LIAS gebruikt om dit proces te ondersteunen. Er zijn geen concrete plannen om dit te vervangen. Voor het begrotingsproces dient het financieel systeem in ieder geval inzicht te geven in de uitgaven, inkomsten en aangegane verplichtingen.

Een liquiditeitsprognose maakt in de toekomst deel uit van de begroting. Ook het maken van een prognose van de balans is onderdeel van het prognoseproces. De afdeling F&C maakt een liquiditeitsprognose inclusief kengetallen voor liquiditeit en solvabiliteit. Het moet ook mogelijk zijn op liquiditeitsprognose gebied simulatie berekeningen uit te voeren

In aanvulling op bovenstaande is het ook mogelijk om meerjaren- en jaarbegrotingen op te stellen op het niveau van thema, afdeling, team, programma en project.

Tevens wordt voor het College, afdelingshoofden en overige budgethouders voorzien in het beschikbaar stellen van maandelijkse financiële rapportages die een actueel beeld geven van het door de gemeenteraad beschikbaar gestelde budget, de gerealiseerde uitgaven en inkomsten, de aangegane verplichtingen, het resterende beschikbare budget en de jaarprognose. De budgethouder kan eventueel doorgevoerde begrotingsmutaties terugvinden in het financieel systeem.

Zowel voor de begroting, tussenrapportages als voor de jaarrekening moet het mogelijk zijn zowel naar programma's, projecten (inclusief gebieden), organisatorische eenheden en processen te rapporteren.

Alle P&C producten van de Gemeente moeten voldoen aan de BBV en de betreffende gemeentelijke regelgeving.

Het systeem biedt direct inzicht in budgetten, realisaties, verplichtingen, vrije ruimte, voortgang en financiële risico's per budgetartikel zoals lijnbudgetten, projecten en programma's.

De structuur en codering van de begroting sluiten volledig aan op de realisatie, wat betrouwbare vergelijkingen tussen planning en uitvoering mogelijk maakt.

Het systeem ondersteunt het gebruik van eigen ervaringscijfers ter vergelijking, waardoor we planningen beter kunnen afstemmen op realistische verwachtingen en prestaties.

Het systeem ondersteunt de mogelijkheid om gegevens te koppelen aan een datawarehouse of datalake en om gegevens (in de vorm van tabellen) te downloaden naar Excel.

2.3 Het bestellen tot betalen proces

De afdelingen van De Gemeente hebben elk hun eigen inkoopbehoeften. De Gemeente volgt een uniforme inrichting van het aanbestedings- en inkoopproces.

Het proces van aanbesteding tot contractering (het inkoopdeel) maakt geen onderdeel uit van het systeem. Contracten, contractuitputting en verplichtingenuitnutting kunnen in het financiële systeem worden gevolgd. Op het moment van livegang zullen contracten en contractuitputting nog worden ondersteund door een ander systeem (ISPNext).

Bestellingen worden binnen de afdelingen van de Gemeente door een besteller vastgelegd via een inkooporder in het systeem. Het systeem signaleert op het moment van bestelling of er wel of niet sprake is van een budgetoverschrijding. De budgethouder moet in geval van een budgetoverschrijding vervolgens bepalen of de bestelling wel of niet geplaatst wordt. Bestellingen –

eventueel boven een drempelbedrag - worden geaccordeerd door budgethouders. Bij het autoriseren van bestellingen zijn alle relevante gegevens direct beschikbaar, inclusief budgetruimte en contractinformatie, wat zorgt voor zorgvuldige besluitvorming.

Verplichtingen die voortvloeien uit bestellingen of andere contractafspraken worden volledig digitaal geregistreerd en direct gekoppeld aan de bijbehorende budgetten en contracten. Contracten en verplichtingen worden bij het doen van een bestelling op basis van een inkooporder direct aan elkaar gekoppeld. Op basis hiervan moet inzicht worden gegeven in de beschikbare budgetruimte.

Aan de hand van de ontvangstregering of prestatieverklaring wordt vastgesteld of de leverancier zijn leveringsverplichting is nagekomen. Vervolgens wordt door het systeem de overeenkomst tussen bestelling op basis van de verstrekte inkooporder en de geleverde prestatie (eventueel deellevering) vastgelegd. Het systeem kan – indien de leverancier bekend is - op basis hiervan automatisch het nog te betalen bedrag aan de leverancier (in de vorm van een crediteur) aanmaken. Vervolgens kan na matching met de ontvangen factuur tot betaling worden overgegaan. Het systeem matcht de gedane betalingen automatisch met de crediteuren die op basis hiervan vervolgens worden afgeboekt.

In die gevallen waarin de inkooporder en de geleverde prestatie niet overeenkomen wordt door de administratie in afstemming met de besteller nader onderzoek uitgevoerd. Het moet ook mogelijk zijn om inkoopfacturen zonder inkooporder te verwerken.

Budgethouders kunnen inkoopverplichtingen voor meerdere jaren beheren en volgen, met duidelijke informatie over de voortgang per rol, processtap en jaar van afwikkeling. Het proces van het vastleggen, beoordelen en afhandelen van inkoopverplichtingen en betalingen is volledig digitaal en wordt ondersteund door geautomatiseerde workflows.

Vaste gegevens van crediteuren (en debiteuren) worden op uniforme wijze vastgelegd, zodat het beheer consistent en efficiënt verloopt binnen het centrale systeem, zonder de noodzaak voor aparte systemen of processen.

Relatiebeheer voor grotere contracten wordt centraal uitgevoerd door contractmanagers en de kerngegevens centraal vastgelegd. Hiervoor moet het systeem inzicht verschaffen in de mate van financiële uitnutting van de contracten.

Autorisaties voor het aangaan van verplichtingen en uitgaande betalingen worden gelaagd ingesteld volgens de vastgestelde mandaten, met automatische controles op kritieke processtappen. Het systeem maakt het ook mogelijk dat financiële informatie beschikbaar is voor de hogere lagen van de mandateringsregeling. Zo is er informatie beschikbaar voor het afdelingshoofd over alle budgetten die zij/hij heeft doorgemandateerd aan medewerkers.

2.4 Projecten

Binnen de Gemeente worden eenmalige activiteiten met een eindige doorlooptijd in de vorm van een project of programma uitgevoerd. Hierbij wordt een voorbereidingsfase, een inrichtingsfase, een uitvoeringsfase en een afsluitingsfase onderkend. Het systeem moet daarnaast meerdere (ook andere eventueel te onderscheiden) fasen aankunnen.

Binnen de projectfasen moet het mogelijk zijn om subfasen te onderscheiden.

Projecten kunnen al in de voorbereidende fase worden gestart, bijvoorbeeld door het reserveren van een initiatievenbudget.

Het centrale financiële systeem biedt een financiële weerslag van projecten in de projectadministratie. Projectadministraties gebruiken kostensoorten die onderdeel zijn van het reguliere grootboekrekeningschema.

De projectbeheersing op operationele en organisatorische kant wordt ondersteund met inzichten vanuit de financiële projectadministratie. De financiële projectadministratie biedt inzicht in verplichtingen, gekoppeld aan budgetten, projectfasen, gerealiseerde uitgaven en prognoses zodat de voortgang van projecten helder is. Deze informatie omvat in beginsel de volledige kosten van project. Denk bij voorbeeld ook aan de personele kosten van de doorbelasting van projectdeelnemers vanuit andere organisatie-onderdelen.

Het systeem ondersteunt diverse projectenvormen, zoals investeringen en grondexploitaties. Afhankelijke van de aard van het project moet het project automatisch voor komen in de balans of resultatenrekening.

Programma's kunnen uit meerdere projecten bestaan. In dat geval moet het mogelijk om inzicht op diverse niveaus binnen het projectenprogramma te krijgen. Daarnaast is het mogelijk een programma uit te voeren dat één budget heeft.

Over zowel programma's als projecten moet per (sub) fase en over het geheel gerapporteerd kunnen worden.

2.5 Vaste activa

Het financiële systeem heeft voor vaste activa een aparte submodule (activa administratie) waarbinnen financiële vaste gegevens van de activa zoals aanschafwaarde en afschrijvingen worden bijgehouden. Het moet mogelijk zijn inzicht te verkrijgen in de kosten en opbrengsten van de activa. Voor het logistieke beheer van de activa (bijvoorbeeld planning van het gebruik, onderhoud etc) worden andere systemen per domein of activatype gebruikt

Het systeem faciliteert de automatische berekening en boeking van kapitaallasten, afschrijvingen en rente, zodat deze processen naadloos geïntegreerd zijn in de financiële administratie en de benodigde gegevens voor rapportages en analyses eenvoudig toegankelijk zijn.

Het systeem ondersteunt meerjarige (10 jaar of meer) doorrekeningen voor investeringsplannen en projecties.

De relatie tussen investeringsprojecten en activa (bijvoorbeeld via de componentenmethode) wordt vastgelegd en beheerd, voor inzicht in zowel activa als gerelateerde kosten.

2.6 Het verstrekken van subsidies

De Gemeente verstrekt subsidies. Deze subsidies kunnen onder meer via de website worden aangevraagd. Na beoordeling vooraf of aan de eisen voor het verstrekken van een subsidie wordt voldaan wordt de subsidie verstrekt.

Voor subsidies moet soms gedurende een langere periode worden bewaakt of aan de subsidievoorwaarden is voldaan en of terugbetaling van (delen van) de subsidie gewenst is. De uitbetaalde subsidies hebben dan het karakter van een voorschot. In deze gevallen wordt per subsidie een afzonderlijke subsidieadministratie bijgehouden.

Het proces voor het verstrekken van subsidies wordt in Key2Subsidies uitgevoerd. Het financieel systeem moet in staat zijn de journaalposten uit Key2Subsidies te verwerken.

2.7 Tijd schrijven en urenregistraties

Binnen het systeem moet tijd kunnen worden geschreven zowel op de standaard werkplek als via mobiele apps. Het tijd schrijven dient onder meer voor het toerekenen van personeelskosten, het verantwoorden van kosten (aan bijvoorbeeld subsidieverleners), het bepalen van de kosten van ziekteverzuim en het bepalen van de verplichting uit hoofde van vakantiedagen.

Urenregistraties kunnen worden gekoppeld aan het financiële systeem wanneer uren een financieel component bevatten.

2.8 Gastheerschap en regionale samenwerking

De Gemeente voert (soms als penvoerder) voor een aantal externe organisaties en samenwerkingsverbanden de financiële administratie in haar systeem, zogenoemde Gastheerschappen. Deze gastheerschappen moeten passen binnen de standaardinrichting, om de consistentie van gegevensbeheer en verantwoording te waarborgen. Dit voorkomt versnippering en maakt het eenvoudig om gegevens uit te wisselen.

In het systeem moeten meerdere administraties worden ingericht die los van elkaar staan. Dat is het gevolg van de gastheerschap. Het aantal gastheerschappen kan in de toekomst wijzigen.

Er worden geen aparte systemen in stand gehouden voor samenwerking; alle partners werken binnen dezelfde structuur. Het systeem is ontworpen om een efficiënte en eenvoudige informatie-uitwisseling mogelijk te maken, met standaardisatie als basis om consistentie en transparantie te waarborgen.

2.9 Het Registreren tot rapporteren proces

De exploitatie budgetten worden per taakveld, begrotingsprogramma, project en afdeling vastgelegd in het systeem.

De salarisjournaalpost wordt na controle automatisch geïmporteerd in de administratie. De administratie van de Gemeente werkt zo veel mogelijk met standaardjournaalposten voor afschrijvingen en periodieke resultaatbetaling.

Voor een overzicht van alle te realiseren koppelingen wordt naar hoofdstuk 5 verwezen.

Maandelijks vindt een harde close plaats waarbij onder andere tussenrekeningen geanalyseerd zijn. Hierdoor komt de Gemeente in control. Het systeem biedt de mogelijkheid om per afdeling, programma of project (inclusief gebied) en proces prognoses in te voeren.

Er mag niet in een afgesloten periode worden geboekt.

Dataminimalisatie op basis van enkelvoudige registratie draagt bij aan samenwerking zodat collectief dezelfde informatie gebruikt wordt. Uniforme definities en een centrale kennisbank zorgen voor consistente financiële data, terwijl dashboards en rapportages helder inzicht verschaffen voor medewerkers en managers.

Budgethouders krijgen zelfstandig via een centrale toegang inzicht in hoofdlijnen, zoals budgetruimte, werkelijke uitgaven, prognoses en budgetbeslag. Van daaruit kunnen ze eenvoudig doorverwezen worden naar gedetailleerde gegevens in gekoppelde systemen, zoals contract- of personeelsinformatie, passend bij de informatiebehoefte van de desbetreffende sturingslijn.

De financiële vastlegging voldoet aan de wettelijke verplichtingen zoals vastgelegd in de BBV.

2.10 Rapportages: Monitoring en sturing

Gestandaardiseerde rapportages bieden op alle sturingsniveaus binnen de organisatie voor zowel afdelingen, programma's, projecten (inclusief gebieden) en processen het inzicht dat nodig is om snel en accuraat te reageren, zodat we financieel in control blijven.

Deze rapportages moeten beschikbaar kunnen worden gesteld aan verantwoordelijken voor (een deel van) een afdeling, programma en of gebied.

Binnen afdelingen moet het mogelijk zijn rapportages op te vragen per (deel) budgethouders. Er worden binnen de Gemeente nu 1100 budgetten onderkend en er zijn ruim 150 budgethouders werkzaam.

Het systeem moet ook rapportages per kostensoort en subkostensoort kunnen verstrekken.

Rapportages die inzicht geven in het verloop van de balansposten waaronder reserves en voorzieningen

2.11 Rapportage: om de administratieve processen aan te kunnen sturen

Voor het aansturen van de administratieve processen moet het mogelijk zijn aan de procesverantwoordelijken de volgende rapportages te verkrijgen (self service). Alle rapportages moeten zowel inzicht geven in totalen als in afzonderlijke eenheden.

Activabeheer: overzicht activa, moment van aanschaf, bij- en afmutaties, afschrijvingen en periode van afschrijvingen.

Projectbeheer: overzicht projecten, moment van start, onderhanden werk, overschotten en tekorten
De Gemeente kent circa 250 actieve projecten

Crediteurenbeheer: overzicht uitstaande crediteuren (inclusief deelbedragen) te classificeren naar budgethouder, ouderdom, betaaltermijn en disputen.
De Gemeente kent circa 31.000 inkomende facturen per jaar en heeft gemiddeld circa 4.000 actieve crediteuren.

Verplichtingenbeheer: Overzicht verplichtingen, (deel) mutaties en ouderdom
De Gemeente kent ruim 2000 actieve verplichtingen.

Debiteurenbeheer: overzicht uitstaande debiteuren (inclusief deelbedragen) te classificeren naar budgethouder, ouderdom, betaaltermijn, automatische incasso, voorzieningen maningsgeschiedenis (inclusief details) , disputen en invorderingstrajecten
De Gemeente kent circa 4.200 uitgaande facturen per jaar en heeft gemiddeld circa 1.500 actieve debiteuren.

Treasury management en vermogensbeheer:
cashflowrapportages (geplande ontvangsten en betalingen plus liquiditeitssaldi)
Leningenrapportages (gebaseerd op type lening, looptijd, zekerheden en rentepercentage)

Fiscaliteiten

Rapportages zijn nodig die inzicht geven in posities ten aanzien van onder meer

- BTW
- VPB
- WKR

De aan het CBS aan te leveren IV3 rapportages moeten kunnen worden aangeleverd.

3 Controletechnische functiescheiding

Het systeem moet in elk geval de volgende controletechnische functiescheiding kunnen ondersteunen. Voor accorderingsslagen en het volgens van de werkzaamheden zijn work flows vereist.

Beschikken:

- Budgethouders voor projecten
- Budgethouders ten aanzien van bestellingen (gelaagd naar mandaat),
- Budgethouders ten aanzien van subsidies,
- Budgethouders ten aanzien van aanname en ontslag van medewerkers
- Procuratiehouder voor betalingen

Uitvoerend:

- Medewerkers F&C
- Binnen de organisatorische eenheden

Registrerend:

- Administratie

Controlerend:

- F&C;
- Concern Control

4 Uit te voeren geautomatiseerde controles

Het te selecteren systeem moet kunnen laten zien dat de sub-administraties aansluiten op de grootboekrekeningen

Automatische controles zorgen voor validatie van crediteuren- en debiteurengegevens via KvK-koppelingen.

Rapportages over door het systeem uitgevoerde applicatiecontroles worden verstrekt.

Voor alle koppelingen geldt dat er een automatische controle is om te waarborgen dat de gegevens die via de koppeling binnenkomen aansluiten op het grootboek en de sub-administraties in het financiële systeem.

5 Applicatielandschap

De Gemeente is specifiek op zoek naar een Software as a Service (SaaS) oplossing. Hieronder wordt minimaal verstaan:

- De oplossing wordt door de leverancier onderhouden en beschikbaar gesteld aan de Gemeente;
- De Gemeente hoeft voor het gebruik van de oplossing geen software of componenten te installeren op de werkstations van de Gemeente, anders dan een standaard browser (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari, Mozilla Firefox of gelijkwaardig) zonder specifieke extensies;
- De data die door de Gemeente in de oplossing wordt opgeslagen blijft eigendom van de Gemeente;

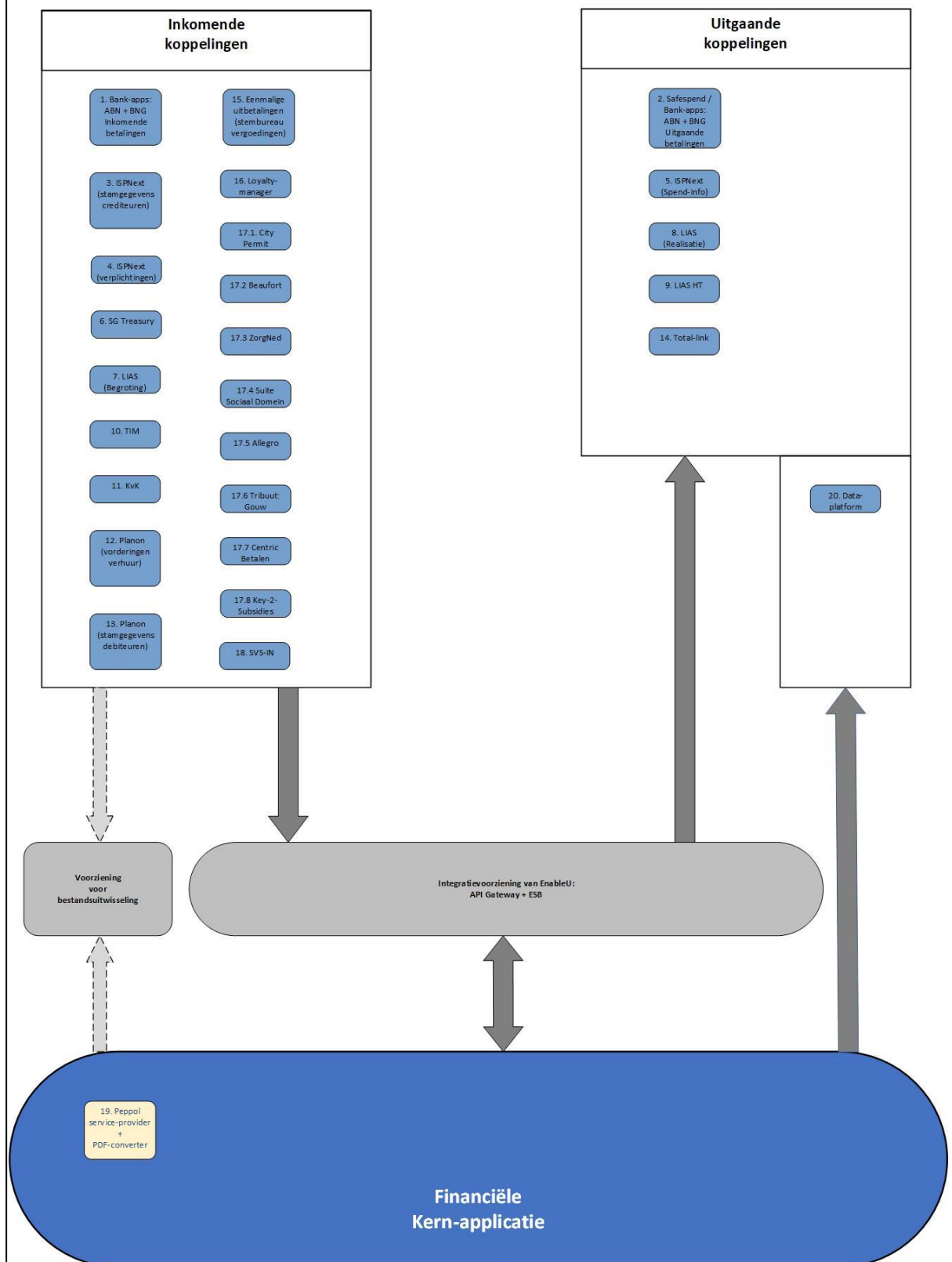
- De leverancier is verantwoordelijk voor het beveiligd opslaan van de data, het garanderen van de continuïteit van de data en het beschikbaar stellen van de data aan bevoegde medewerkers van de Gemeente;
- De leverancier is verantwoordelijk voor de stabiliteit en performance van de oplossing.

Wie toegang heeft tot welke software wordt vastgelegd in een user matrix. Iedere medewerker wordt op basis van zijn of haar functie een corresponderende rol toegekend in de applicaties van De Gemeente en verkrijgt vervolgens de het systeem en daarbij behorende rechten. Deze user matrix wordt regelmatig geverifieerd en goedgekeurd door de directie.

De Gemeente gebruikt Microsoft EntraID voor identificatie en authenticatie van de gebruikers in haar systemen. Het nieuwe financieel systeem zal hierop moeten aansluiten.

5.1 Koppelingen

De Gemeente wenst de volgende koppelingen te realiseren tussen het nieuw te selecteren financieel systeem en de omliggende systemen:



De Gemeente wenst de volgende koppelingen te realiseren tussen het nieuw te selecteren financieel systeem en de omliggende systemen:

1. Het automatisch boeken van banktransacties (ontvangsten en betalingen) in het grootboek.
2. Het kunnen downloaden van bestanden met betalingen en incasso's ten behoeve van bankverkeer en controle betalingen (PAIN bestanden, SafeSpend)
3. Het automatisch boeken van wijzigingen van crediteuren stam- en overige gegevens vanuit de contractadministratie in het nieuw te selecteren financieel systeem (ISPNext).
4. Het laden van verplichtingen uit de contractadministratie (ISPNext)
5. Het downloaden van data in CSV formaat over inkomende facturen naar een spend-analyse tool (ISPNext)
6. Het kunnen downloaden van financiële gegevens in de treasury applicatie (SG Treasury)
7. Het kunnen laden van begrotingen en begrotingswijzigingen uit de begrotingsapplicatie (LIAS)
8. Het kunnen downloaden van realisatiecijfers in de begrotingsapplicatie (LIAS)
9. Het kunnen downloaden van BTW gegevens voor de controle van de BTW (LIAS HT)
10. Het automatisch boeken van de financiële gevolgen van geschreven uren vanuit de tijdschrijffapplicatie (TIM)
11. Het automatisch bijwerken van stamgegevens van debiteuren en crediteuren op basis van data van de KvK.
12. Het automatisch boeken en factureren van vorderingen op basis van informatie uit het vastgoedbeheersysteem (nu Planon)
13. Het automatisch boeken van wijzigingen van debiteuren stam- en overige gegevens vanuit het vastgoedbeheersysteem (nu Planon)
14. Het kunnen downloaden van realisatiecijfers over grondexploitatie in het grondexploitatiesysteem (Totallink)
15. Het kunnen uploaden van eenmalige uitbetalingen op basis van een aangeleverd bestand, bijvoorbeeld vergoedingen stembureau
16. Het automatisch boeken van uit te betalen bedragen (crediteuren) voor stadspassen op basis van een aangeleverd bestand (Loyalty manager)
17. Het automatisch boeken van journaalposten vanuit:
 1. Parkeerbeheersysteem CityPermit
 2. Salarissysteem Beaufort
 3. Zorgsysteem Zorgned
 4. Suite Sociaal Domein
 5. Schuldhulpverleningssysteem Allegro
 6. Belastingstelsel Gouw Belastingen
 7. Kassasysteem Centric Betalen
 8. Uitgaand-subsidiesysteem Centric Key2Subsidies
18. Koppeling met systeem waarin inkomende subsidies worden beheerd (SVS-IN)
19. Het automatisch verwerken van e-facturen, koppeling met Peppol-netwerk.
20. Het automatisch downloaden van real-time data ten behoeve van rapportage door een rapportage-tool (Cognos, PowerBI, of soortgelijk)

Koppelingen tussen informatiesystemen bij de Gemeente verlopen via de integratievoorziening, op dit moment onder andere bestaande uit een Layer 7 API-Gateway. Dit is nog niet voor alle

aanleverende en ontvangende systemen gerealiseerd, waardoor naast de koppeling via de integratievoorziening ook point to point koppelingen, bijvoorbeeld via het importeren van CSV bestanden (tijdelijk) noodzakelijk zijn.

Van de leverancier wordt gevraagd de benodigde koppelvlakken beschikbaar te stellen om alle bovengenoemde koppelingen te kunnen realiseren. Tevens wordt ondersteuning verwacht bij het realiseren van deze koppelingen.

5.2 Dataportabiliteit

Alle data van de oplossing kunnen ontsloten worden via een door de Gemeente geselecteerde BI- of ETL-tool, die lokaal bij de Gemeente draait of extern als SaaS-oplossing wordt gehost. De ontsloten data moet geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst (tbv batchverwerking) te benaderen zijn, op veilige wijze, naar de laatste stand der techniek.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op deze gegevensuitwisseling:

- De oplossing moet in staat zijn om alleen de nieuwe en/of gewijzigde records in bulk aan te leveren.
- De aangeleverde gegevens moeten per record een unieke sleutel bevatten om gegevensconsistentie te waarborgen.
- De ontsloten data dienen een realtime actualiteit te hebben of maximaal 24 uur oud te zijn.
- De data dient via een pull functionaliteit (dus De Gemeente haalt op) beschikbaar te zijn.

Aan de Gemeente dient een volledige beschrijving van de data geleverd te worden. Deze dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- Een beschrijving met definities van alle objecttypen, gegevenstypen en relatietypen, overeenkomend met de structuur waarin de data beschikbaar wordt gesteld in een door mensen leesbaar formaat.
- Volledige informatie over de kardinaliteit en objecttypen, gegevenstypen en relatietypen.

Bij eventuele updates dient er een nieuwe beschrijving geleverd te worden waarin de wijzigingen staan benoemd.

5.3 Omgevingen

Voordat nieuwe functionaliteit beschikbaar wordt gesteld moet deze eerst zorgvuldig worden getest. De Gemeente zal geen ontwikkeling op de SaaS oplossing doen, maar wel maatwerk koppelingen moeten onderhouden. Daarom zijn een acceptatie- en productieomgeving noodzakelijk. Deze omgevingen dienen gescheiden te zijn van elkaar, maar het moet wel mogelijk zijn om aanpassingen in de inrichting gecontroleerd over te zetten van acceptatie naar productie.

De acceptatieomgeving is belangrijk om vast te stellen of alle functionaliteiten ook in de nieuwe omgeving naar behoren werken. Pas nadat alle wijzigingen in de processen goed gedocumenteerd zijn en voldoende gedeeld met de medewerkers, kan over worden gegaan naar de ingebruikname (overzetten naar de productieomgeving). Deze cyclus herhaalt zich telkens in geval van aanpassing van de applicaties

Er worden door de leverancier dagelijks back-ups gemaakt. Daarnaast zijn procedures aanwezig hoe moet worden gehandeld als een oude back-up terug moet worden gezet.

De systemen bieden de mogelijkheid om diverse controles door de applicatie te laten uitvoeren zoals invoer controles, waarschijnlijkheidscontroles en dergelijke.

6 Implementatie en opleiding

Voor de Gemeente is het tijdig kunnen werken met het nieuw te selecteren financieel systeem van cruciaal belang. Bij de start van het boekjaar (1 januari 2027) dient het systeem operationeel te zijn. Veiligheidshalve houdt de Gemeente een uiterste implementatiedatum aan van 1 december 2026. Een aantal functionaliteiten zullen in de periode januari 2027 – juni 2028 worden geïmplementeerd. Het gaat dan specifiek om:

- Verbeterde registratie en aanlevering van data voor spend-analyses, in scope voor 1 januari 2027 is minimale registratie en aanlevering data voor spend-analyses per leverancier/crediteur, per contract en per verplichting.
- Prestatieverklaringen op bestellingen
- Prognose baten/lasten per project
- Koppeling met systeem waarin inkomende subsidies worden beheerd (huidig: Subsidievolgsysteem)
- Geautomatiseerde koppeling met vastgoedbeheersysteem (nu Planon) voor uitgaande facturen
- Geautomatiseerde koppeling met vastgoedbeheersysteem (nu Planon) voor debiteurgegevens
- Geautomatiseerde koppeling met ISPNext voor crediteurgegevens
- Koppeling met SafeSpend
- Vervangen handmatig inlezen journaalposten externe systemen door geautomatiseerde koppelingen

De volgende functionaliteiten worden optioneel uitgevraagd en zijn dan ook geen onderdeel van de implementatie:

- Spendanalyse per leverancier / crediteur, per contract en per verplichting
- Registratie van contractgegevens en -documenten
- Aanvragen tot bestelling
- Tijdschrijven
- Koppeling met projectbeheer-systeem voor financiële data
- Koppeling met Continuous Monitoring Platform
- Koppeling Siem
- Cashflow rapportages

De Gemeente zal zelf de organisatorische kant van de gevolgen van de implementatie van het Nieuwe Financieel Systeem voor zijn rekening nemen. Van de leverancier wordt verwacht zorg te dragen voor een inhoudelijk goed werkende implementatie en interfaces. Uiteraard is hier een goede samenwerking tussen U als leverancier en De Gemeente van groot belang. De werkzaamheden worden voornamelijk op het kantoor van De Gemeente uitgevoerd. Ook het opleiden van De Gemeente medewerkers is mede bepalend voor het succes van de implementatie van het Nieuwe Financieel Systeem.

Binnen De Gemeente zal een functioneel beheerder worden aangesteld die de inhoudelijke eisen aan en inrichting van het systeem beheert. Daarnaast worden key users aangesteld die als vraagbaak en aanspreekpunt dienen voor de overige gebruikers van het systeem.

De gemeente verwacht dat de volgende aantallen gebruikers het systeem zullen gaan gebruiken:

- 50 medewerkers administratie
- 150 budgethouders
- 325 prestatieverklaarders
- 200 bestellers

- 250 opvraag/raadpleeg gebruikers
- 25 ondersteuning (functioneel beheer/Servicepunt)

Het daadwerkelijk aantal gebruikers wordt tijdens de implementatie fase 1 bepaald.

Mocht de Gemeente ervoor kiezen om ook het tijdschrijven af te nemen, dan verwacht de Gemeente dat hier ongeveer 300 medewerkers gebruik van zullen maken. Deze medewerkers zullen op dat moment al toegang hebben tot het systeem, omdat ze onderdeel zijn van de tabel hierboven.

7 Vragen aan leveranciers

7.1 Algemeen

Tegen bovenstaande achtergrond is de Gemeente op zoek naar een nieuw financieel systeem van een ISO27001 en ISAE3402 of vergelijkbaar gecertificeerde leverancier, dat past binnen de in hoofdstuk 2 tot en met 6 beschreven gang van zaken. Leveranciers wordt gevraagd te bevestigen of hun systeem zelfstandig in staat is de hierboven geschetste werkwijze te ondersteunen.

Is het door U aangeboden systeem zelfstandig in staat de in hoofdstuk 2 tot en met 6 geschetste werkwijze te ondersteunen?	ja	nee	deels
--	----	-----	-------

Indien uw systeem niet volledig kan voldoen aan de hiervoor geschetste wijze van werken wordt U gevraagd toe te lichten welke aspecten dit betreft.

7.2 Organisatorische wensen

Onderstaand zijn een aantal vragen gedefinieerd op organisatorisch gebied.

Voor het beantwoorden van de vragen in deze paragraaf mag u in totaal maximaal 5 pagina's gebruiken.

O-1	De Gemeente vindt het belangrijk dat er invloed uitgeoefend kan worden op de ontwikkelingen, die nu en in de toekomst plaats vinden, van de door U voorgestelde oplossing. Dit kunnen zowel algemene ontwikkeling zijn als ontwikkelingen die specifiek voor de Gemeente zelf relevant zijn. Geef aan op welke wijze De Gemeente deze invloed uit kan oefenen.
O-2	De Gemeente wil, in het geval van discontinuering van de oplossing, zijn eigen data over kunnen zetten naar een andere oplossing. Leg uit hoe uw oplossing hieraan kan bijdragen.
O-3	Omdat we een verbinding aangaan voor een langere periode, vinden we het belangrijk om een beeld te krijgen van uw lange termijn visie op de ontwikkeling van uw systeem in relatie tot de gemeentelijke markt. Wij vragen u ons uw lange termijn visie te beschrijven
O-4	Om een goed beeld te krijgen van de richting en snelheid waarin het systeem wordt ontwikkeld, verzoeken we u de roadmap van uw systeem delen en hierbij een indicatie geven van de investeringen die u komende jaren van plan bent te doen in de ontwikkeling van uw systeem? De roadmap mag als bijlage worden toegevoegd, waarbij deze bijlage niet meetelt voor het maximum aantal pagina's.

7.3 Social Return On Investment (SROI)

Onderstaande vragen hebben betrekking op uw voorstel voor het invullen van de Social Return on Investment.

Voor het beantwoorden van de vragen in deze paragraaf mag u 1 pagina gebruiken.

R-1	U kunt zich als Inschrijver onderscheiden door het opnemen van een plan op hoofdlijnen voor de invulling van social return on investment (SROI), op basis van de vereisten in de SROI bijlage ESR versie 2024 incl. bouwblokkenmodel.
R-2	Welk percentage van de inschrijfprijs u zult gaan investeren in SROI zoals beschreven in het plan van de vorige vraag?

7.4 Service level

Onderstaande vraag betreft de inhoud van de door u gehanteerde service level agreement (SLA).

S-1	Omdat we een verbinding aan gaan voor een langere periode, vinden we het ook belangrijk om een beeld te krijgen hoe de samenwerking is tussen u en een bestaande klant. Kunt U aangeven op welke wijze U hieraan in de beheerfase invulling geeft? Belangrijke aspecten daarin zijn responsetijden, ondersteuning (servicedesk, het changeproces en productontwikkeling) zoals ook benoemd in de eisen in hoofdstuk 8. Op welke wijze wordt deze samenwerking gereflecteerd in de door U voorgestelde SLA. U wordt verzocht hierop in maximaal 1 pagina in te gaan. De door u voorgestelde SLA kunt u als bijlage toevoegen, deze telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's.
-----	---

7.5 Samenwerking bij implementatie, opleidingen en beheer

Voor de Gemeente is het tijdig kunnen werken met het nieuw te selecteren financieel systeem van cruciaal belang. Bij de start van het boekjaar (1 januari 2027) dient het systeem operationeel te zijn. Veiligheidshalve houdt de Gemeente een uiterste implementatiedatum aan van 1 december 2026.

Onderstaand zijn een aantal vragen beschreven op het gebied van implementatie en samenwerking. Voor het beantwoorden van de vragen in deze paragraaf mag u in totaal maximaal 20 pagina's gebruiken.

Wensen

A-1	U kunt zich als Inschrijver onderscheiden door het opnemen en beschrijven van concrete maatregelen ten aanzien van het implementatie- en opleidingsplan. Wij verzoeken U een projectplan op hoofdlijnen aan te leveren. Het ingediende plan dient als basis voor het uiteindelijk gezamenlijk met de Gemeente te maken plan van aanpak na gunning. Uw implementatie- en opleidingsplan houdt rekening met de hierboven weergegeven scope van de implementatie (zie hoofdstuk 6). In uw plan neemt u o.a. de volgende zaken op: • Tijdsbeheersing: projectplanning van de activiteiten op hoofdlijnen • Plan voor documentatie • Opleidingsplan (*) • Kwaliteitsbeheersing: hoe wordt beheerd dat het resultaat voldoet aan de gestelde eisen in dit Beschrijvend Document. En hoe wordt beheerd dat het resultaat voldoet aan de uitwerking van de use cases, die u in uw aanbieding heeft uitgewerkt • Risicobeheersing: hoe worden aanvullende (**) risico's geïdentificeerd en hoe worden daar passende maatregelen bij genomen? Welke risico's worden op voorhand onderkend en welke beheersmaatregelen worden daarbij ingezet? • Projectmethodiek en projectstructuur • Plaats van het realiseren van de interfaces in uw implementatieplan • Aanpak acceptatietesten: welke testen in welke volgorde stelt u voor en waarom is dit volgens u de beste aanpak? • Migratie activiteiten: De Gemeente wil in 2027 met het nieuwe systeem gaan werken. De eindbalans van 2026 zal handmatig worden ingebracht in het nieuwe financieel systeem Welke datamigraties zijn voor het kunnen functioneren van het nieuwe financieel systeem noodzakelijk en op welke wijze zou u deze migraties willen uitvoeren. • Hoe ziet de afbakening van de verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever eruit, inclusief de omvang van de
-----	--

	verwachte inzet van de Inschrijver en van de Gemeente uitgewerkt in expertises en bijbehorende uren. (*) In het opleidingsplan zijn minimaal de volgende zaken uitgewerkt: 1. Opleiding plus de op te leveren handleidingen voor de functioneel beheerder en key-users vanuit de Gemeente. 2. Opleiding plus de op te leveren werkinstructies aan dagelijkse gebruikers. (**) Op de volgende risico's heeft de Gemeente zelf al maatregelen getroffen. U werkt de aanvullende risico's uit. De risico's in onderstaande opsomming hoeft u dus niet uit te werken: 1. Gebrek aan capaciteit bij de Opdrachtgever 2. Gebrek aan draagvlak verantwoordelijk management van De Gemeente 3. Scope Changes kunnen leiden tot vertraging in de oplevering van het project 4. Onderlinge afhankelijkheden van andere projecten. 5. Livegang is niet mogelijk volgens planning, omdat de business andere prioriteiten heeft.
A-2	De implementatiefase is een belangrijk onderdeel van het project. Niet alleen zal daar de technische en functionele basis van de applicatie gelegd worden, het is ook het moment om de samenwerking tussen de partijen te starten. Kunt U aangeven op welke wijze U aan de samenwerking gedurende de implementatiefase invulling geeft?

7.6 Data, koppelingen en omgevingen

Onderstaand zijn een aantal wensen beschreven op het gebied van data, koppelingen en omgevingen. Voor het beantwoorden van de vragen in deze paragraaf mag u in totaal 8 pagina's gebruiken.

Wensen

D-1	De Gemeente wil dat de eigen gegevens logisch gescheiden zijn van de andere gegevens. Geef aan op welke wijze de door U voorgestelde oplossing dit mogelijk maakt.
D-2	Binnen de Gemeente wordt met meerdere systemen gewerkt. In enkele gevallen is het nodig om gegevens van het ene systeem in het andere systeem te importeren. In andere gevallen is het voldoende om de gegevens te exporteren naar een datawarehouse voor bijvoorbeeld rapportages. De Gemeente wil dit automatisch en flexibel kunnen doen door middel van koppelingen en exports. Geef aan op welke wijze uw oplossing hierin kan voorzien voor de hieronder uitgewerkte koppelingen inclusief de hierbij aangegeven te koppelen gegevens. 1. Het automatisch boeken van banktransacties (ontvangsten en betalingen) in het grootboek. 2. Het kunnen downloaden van bestanden met betalingen en incasso's ten behoeve van bankverkeer en controle betalingen (PAIN bestanden, SafeSpend) 3. Het automatisch boeken van wijzigingen van crediteuren stam- en overige gegevens vanuit de contractadministratie in het nieuw te selecteren financieel systeem (ISPNext). 4. Het laden van verplichtingen uit de contractadministratie (ISPNext) 5. Het downloaden van data in CSV formaat over inkomende facturen naar een spend-analyse tool (ISPNext) 6. Het kunnen downloaden van financiële gegevens in de treasury applicatie (SG Treasury)

	7. Het kunnen laden van begrotingen en begrotingswijzigingen uit de begrotingsapplicatie (LIAS) 8. Het kunnen downloaden van realisatiecijfers in de begrotingsapplicatie (LIAS) 9. Het kunnen downloaden van BTW gegevens voor de controle van de BTW (LIAS HT) 10. Het automatisch boeken van de financiële gevolgen van geschreven uren vanuit de tijdschrijfapplicatie (TIM) 11. Het automatisch bijwerken van stamgegevens van debiteuren en crediteuren op basis van data van de KvK. 12. Het automatisch boeken en factureren van vorderingen op basis van informatie uit het vastgoedbeheersysteem (nu Planon) 13. Het automatisch boeken van wijzigingen van debiteuren stam- en overige gegevens vanuit het vastgoedbeheersysteem (nu Planon) 14. Het kunnen downloaden van realisatiecijfers over grondexploitatie in het grondexploitatiesysteem (Totallink) 15. Het kunnen uploaden van eenmalige uitbetalingen op basis van een aangeleverd bestand, bijvoorbeeld vergoedingen stembureau 16. Het automatisch boeken van uit te betalen bedragen (crediteuren) voor stadspassen op basis van een aangeleverd bestand (Loyalty manager) 17. Het automatisch boeken van journaalposten vanuit: 1. Parkeerbeheersysteem CityPermit 2. Salarissysteem Beaufort 3. Zorgsysteem Zorgned 4. Suite Sociaal Domein 5. Schuldhulpverleningssysteem Allegro 6. Belastingstelsel Gouw Belastingen 7. Kassastelsel Centric Betalen 8. Uitgaand-subsidiesysteem Centric Key2Subsidies 18. Koppeling met systeem waarin inkomende subsidies worden beheerd (SVS-IN) 19. Het automatisch verwerken van e-facturen, koppeling met Peppol-netwerk. 20. Het automatisch downloaden van real-time data ten behoeve van rapportage door een rapportage-tool (Cognos, PowerBI, of soortgelijk)
D-3	De Gemeente wil periodiek, minimaal dagelijks, een zelf te bepalen set data automatisch importeren in een datawarehouse. Geef aan op welke wijze uw oplossing hierin kan voorzien.
D-4	Om hergebruik te bevorderen worden koppelingen generiek ontworpen. Koppelen door middel van een Application Programming Interface (API) heeft de voorkeur voor de Gemeente. Hierbij zijn de volgende elementen belangrijk: - De Gemeente wil via een gedocumenteerde Application Programming Interface (API) een zodanige toegangsmogelijkheid tot het systeem, dat data kan worden gelezen en geschreven en specifieke functionaliteit kan worden aangeroepen. - De Gemeente wil dat de API zodanig gedocumenteerd is, dat een derde partij zonder tussenkomst van de leverancier een koppeling tot stand kan brengen tussen het systeem en een ander systeem (anders dan voor het initieel toegang verlenen tot de API). - De Gemeente wil ten behoeve van de ontwikkeling van koppelingen een test-functionaliteit beschikbaar hebben. - De Gemeente wil gegevens via de koppeling uitwisseling die gebaseerd zijn op standaarden zoals HTTP, REST, JSON en XML. - De Gemeente wil dat de API zodanig veilig is van opzet dat het beveiligingsniveau van de applicatie gehandhaafd blijft bij gebruik van de API.

	- Indien er sprake is van koppelingen tussen verschillende applicatiediensten (denk aan berichtenverkeer of gegevensoverdracht) wordt uit principe de gemeentelijke integratievoorziening ingezet, zéker als het uitwisseling van privacygevoelige of vertrouwelijke gegevens betreft. Daarbij gaat het primair om de inzet van een API-gateway, een Enterprise Service Bus (ESB). Leg uit hoe uw oplossing kan voorzien in uitwisselen van gegevens door middel van een koppeling. Als een API niet binnen uw oplossing valt, leg dan uit hoe de gewenste functionaliteit beschikbaar kan worden gesteld.
D-5	Door te kiezen voor een SaaS oplossing verwacht de Gemeente minimale aanpassingen door te voeren binnen het huidige ICT landschap. Beschrijf welke eisen uw oplossing stelt aan de hardware en software van de Gemeente.
D-6	De Gemeente wil dat de oplossing met minimaal Office 365 kan samenwerken. Geef aan op welke wijze uw oplossing hieraan kan voldoen.
D-7	De Gemeente wil in het geval van (functionele) aanpassingen een omgeving waarop deze ontworpen en getest kan worden voordat het in de productieomgeving terecht komt. Geef aan op welke wijze uw oplossing hieraan kan voldoen
D-8	De Gemeente is een grotere gemeentelijke organisatie. De oplossing moet ons helpen om financiële processen zo gemakkelijk mogelijk te organiseren. Door de oplossing in de Cloud te zoeken verwachten wij minder inspanningen te hoeven leveren voor, onder andere, beheer en productontwikkeling. Desondanks gaat een groot aantal gebruikers met de applicatie werken en moet er vanuit de Gemeente toegang en een vorm van beheer geregeld worden. Kunt U aangeven op welke wijze U hieraan invulling geeft?

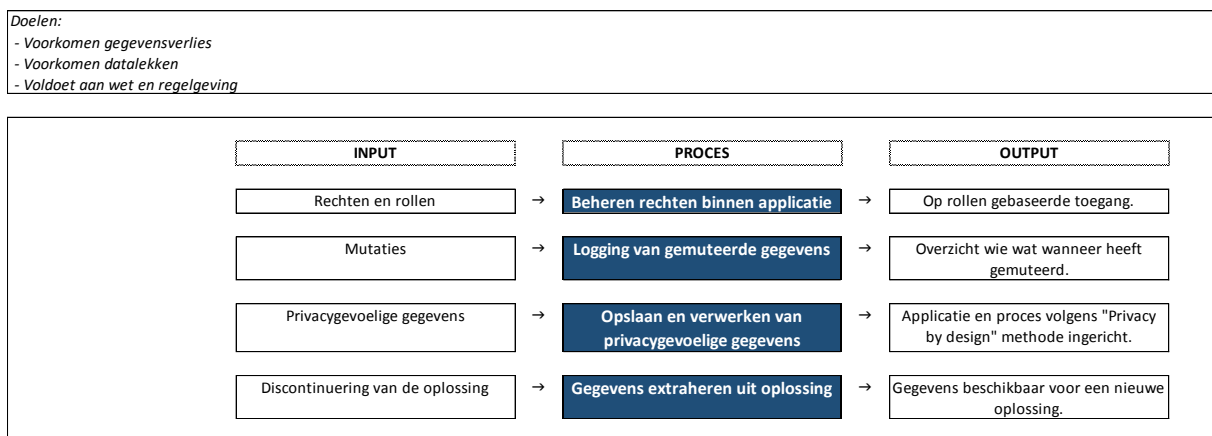
7.7 Processen en rapportages

Onderstaand zijn een aantal vragen/use cases beschreven op het gebied van processen en rapportages. Leveranciers wordt gevraagd voor alle genoemde punten afzonderlijk *aan te geven op welke wijze hun oplossing ervoor kan zorgen dat deze use case gerealiseerd wordt*. Ten aanzien van de operationele rapportages wordt aan de leveranciers gevraagd op welke wijze hun applicatie deze kan realiseren.

Tenzij anders aangegeven mag U voor het beantwoorden per use case of paragraaf in totaal 1 pagina gebruiken.

De stappen in de use cases die gemarkeerd zijn in de kolom Demo, dienen tijdens de demo te worden getoond.

7.7.1 Beveiliging



Wensen

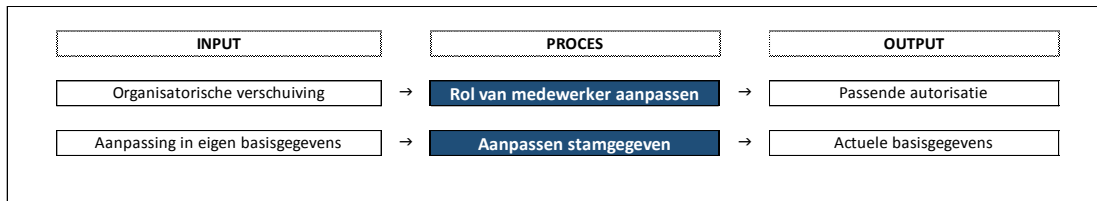
B-1	Uw oplossing dient te beschikken over een mechanisme voor autorisatie, authenticatie en logging waarmee een gecontroleerde toegang tot de functionaliteit van en de opgeslagen gegevens in uw oplossing mogelijk wordt gemaakt. Dit minimaal via een MAC of RBAC principe. Geef aan op welke wijze Uw oplossing hierin voorziet.
B-2	De Gemeente wil 1) snel rechten en rollen van gebruikers kunnen aanpassen; 2) eenvoudig overzichten kunnen maken waarin de rechten en rollen van alle gebruikers getoond worden; 3) geholpen worden om tegenstrijdigheid in rechten en rollen te voorkomen (invoerder versus goedkeurder van de betaling). Op welke wijze voorziet uw oplossing in deze functionaliteiten?
B-3	Gebruikers van de ICT infrastructuur zijn vastgelegd in Microsoft Entra-ID van de Gemeente. Wij willen laagdrempelig toegang tot de applicatie regelen door middel van authenticatie van de gebruikers zonder voorbij te gaan aan beveiliging (single - sign - on). Geef aan op welke wijze Uw oplossing hierin voorziet.
B-4	De Gemeente moet voldoen aan de AVG. Om dat eenvoudig te maken voor de gebruikers vinden wij het belangrijk dat gebruikers geholpen worden door het systeem om (privacy) gevoelige data volgens wet en regelgeving op te slaan en te beheren (Privacy by design). Leg uit hoe uw oplossing hieraan kan bijdragen.

B-5	De Gemeente wil inzicht hebben in wie wat wanneer gemuteerd heeft binnen de applicatie. Geef aan op welke wijze de door U voorgestelde oplossing dit mogelijk maakt.
-----	--

7.7.2 Functioneel

Doelen:

- Snel mutatie kunnen maken in eigen basisgegevens

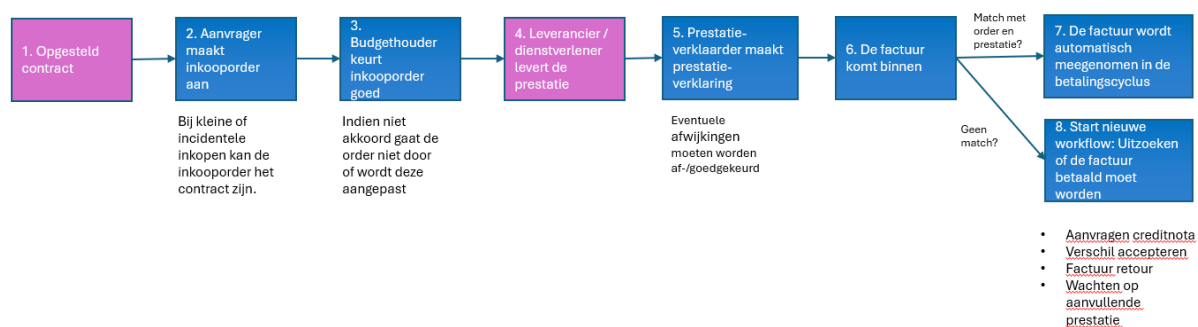


Wensen

F-1	De Gemeente vindt het belangrijk dat de gebruikers kunnen werken (en desgewenst corrigeren) vanuit een herkenbare, eenvoudige en intuïtieve omgeving. Geef aan op welke wijze de door U voorgestelde oplossing dit mogelijk maakt.
F-2	Uw oplossing dient te beschikken over mogelijkheden voor een functioneel (applicatie) beheerder om basisgegevens (autorisatie, stamgegevens, codelijsten, etc.) te kunnen bijwerken. Geef aan op welke wijze de door U voorgestelde oplossing dit mogelijk maakt.
F-3	Het nieuwe systeem moet de beheerlasten bij de Gemeente verkleinen. Bepaalde (basis) gegevens moeten eenvoudig aan te passen zijn door een eigen beheerder van de Gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het aanmaken van nieuwe gebruikers, aanpassen van rechten en rollen, organisatorische veranderingen en muteren van stamgegevens. Belangrijk hierbij is dat dit eenvoudig en snel kan gebeuren. Leg uit hoe uw oplossing hierin kan voorzien.
F-4	De Gemeente wil voor de afhandeling van financiële processen workflows toepassen. Belangrijk hierin zijn de volgende aspecten: 1) flexibel in te richten en te onderhouden; 2) rekening houdend met functiescheiding (rechten en rollen); 3) eenvoudig in gebruik. Leg uit hoe uw oplossing hierin kan voorzien.
F-5	Voor langlopende of zware acties in het systeem kan de gebruiker een taak inplannen, zodat deze actie op een later moment of op de achtergrond wordt uitgevoerd en de gebruiker verder kan werken. Leg uit hoe uw oplossing hierin voorziet.

7.7.3 Use case – Verplichtingenadministratie (Inkopen tot betalen)

Doelstelling proces	Het proces heeft tot doel om efficiënt alle aangegane verplichtingen in het financiële systeem beschikbaar te maken en per verplichting vast te leggen of de prestatie is geleverd.
Outcome	- Inzicht in besteding van budgetten - Basis voor efficiënte verwerking inkoopfacturen
Uitkomsten proces	- Verplichtingen beschikbaar in het financiële systeem. - Prestatieverklaringen tijdig verwerkt zodat facturen gekoppeld kunnen worden. - Overzicht van verplichtingen ten opzichte van budget.
Input	- Informatie over verplichtingen uit ISPNext. - Informatie over verplichtingen die niet vanuit een contract in ISPNext komen. - Informatie over prestaties op verplichtingen.
Verwachte verbetering proces	- Geautomatiseerde invoer van verplichtingen op basis van contracten in contractadministratie. - Prestatieverklaring los van factuurstroom, zodat facturen sneller verwerkt kunnen worden.
Globale beschrijving proces	De verplichtingenadministratie legt financiële verplichtingen vast die voortkomen uit contracten of inkopen. Deze worden automatisch of handmatig ingevoerd, gekoppeld aan budgetten en geaccordeerd via workflows. Na levering wordt een prestatieverklaring geregistreerd, waarna facturen automatisch worden gematcht en verwerkt. Het systeem biedt inzicht in budgetuitputting en ondersteunt controle en rapportage.



NR	Demo	Stappen
UV-1		Een verplichting wordt via een koppeling met ISPNext automatisch aangemaakt.
UV-2		De verplichting komt ten laste van een budgetpost.
UV-3		Er moeten meerdere verplichtingsregels uit één inkoop kunnen komen.
UV-4		De medewerker kan zien voor welk bedrag verplichtingen zijn geboekt op een budgetpost. Hierbij is zichtbaar dat het verplichtingen zijn, waarvoor de prestatie nog moet worden geleverd.
UV-5		De medewerker kan een prestatieverklaring bij een verplichting vastleggen.
UV-6	X	Er kunnen meerdere personen een prestatieverklaring geven voor een bepaalde verplichting (prestatieverklaringsgroep bestaande uit meerdere prestatieverklaarders).
UV-7		De medewerker kan zien welk deel van de verplichting is geleverd in het budgetoverzicht.
UV-8		De medewerker kan een deelprestatie vastleggen op een verplichting.

NR	Demo	Stappen
UV-9		De medewerker kan een tweede prestatie vastleggen op een verplichting, waarmee de verplichting volledig is geleverd.
UV-10	X	De medewerker kan een deelprestatie (99% van de verplichting) vastleggen op een verplichting en het restant van de verplichting afboeken.
UV-11		De medewerker kan prestatie vastleggen op een verplichting waarbij het bedrag van de prestatie hoger is dan het restant van de verplichting en dit verschil accepteren.
UV-12	X	Voor de hiervoor geregistreerde overschrijding wordt een goedkeuringswerkstroom gestart, die naar de budgethouder gaat.
UV-13		De budgethouder keurt de uitbreiding van de verplichting goed.
UV-14		De medewerker maakt een handmatige verplichting aan.
UV-15		De handmatige verplichting gaat via een goedkeuringswerkstroom naar de budgethouder, die krijgt hiervan een melding.
UV-16		Budgetsignalen kunnen op een hoger budgetniveau worden ontvangen.
UV-17	X	De budgethouder keurt de verplichting goed.
UV-18		De budgethouder keurt een handmatige verplichting af, waarmee de verplichting niet meetelt in de budgetrapportage. De medewerker die de verplichting had aangemaakt, krijgt een melding.
UV-19		Contractuitputting kan met behulp van het systeem worden gevolgd.
UV-20		Verplichtingen uitnutting kan in het financiële systeem worden gevolgd.
UV-21		Inkopen worden binnen de afdelingen van de Gemeente door een inkoper vastgelegd via een inkooporder in het systeem. Het systeem signaleert op het moment van inkoop of er wel of niet sprake is van een budgetoverschrijding.
UV-22		Bij het autoriseren van inkopen zijn alle relevante gegevens direct beschikbaar, inclusief budgetruimte en contractinformatie
UV-23		Verplichtingen die voortvloeien uit inkopen en of andere contractafspraken worden volledig digitaal geregistreerd en direct gekoppeld aan de bijbehorende budgetten en contracten. Contracten en verplichtingen worden bij het doen van een inkoop direct aan elkaar gekoppeld. Op basis hiervan moet inzicht worden gegeven in de beschikbare budgetruimte.
UV-24	X	Aan de hand van de ontvangstregering of prestatieverklaring wordt vastgesteld of de leverancier zijn leveringsverplichting is nagekomen. Vervolgens wordt door het systeem de overeenkomst tussen inkoop en geleverde prestatie (eventueel deellevering) vastgelegd. Het systeem kan – indien de leverancier bekend is - op basis hiervan automatisch het nog te betalen bedrag aan de leverancier (crediteur) aanmaken. Vervolgens kan na matching met de ontvangen factuur tot betaling worden overgegaan. Het systeem matcht de gedane betalingen automatisch met de crediteuren die op basis hiervan vervolgens worden afgeboekt.
UV-25		Budgethouders kunnen inkoopverplichtingen voor meerdere jaren beheren en volgen, met duidelijke informatie over de voortgang per rol, processtap en jaar van afwikkeling. Het proces van het vastleggen, beoordelen en afhandelen van inkoopverplichtingen en betalingen is volledig digitaal en wordt ondersteund door geautomatiseerde workflows.
UV-26		Het moet mogelijk zijn een onderscheid te maken naar exploitatielasten en de aanschaf van vaste activa (inclusief voorraden).
UV-27		Autorisaties voor het aangaan van verplichtingen en uitgaande betalingen worden gelaagd ingesteld volgens de vastgestelde mandaten, met automatische controles op kritieke processtappen. Het systeem maakt het ook

NR	Demo	Stappen
		mogelijk dat financiële informatie beschikbaar is voor de hogere lagen van de mandateringsregeling.
UV-28		Er is een audittrail beschikbaar voor het gehele proces.
UV-29		Het is mogelijk om contracten in het systeem te registreren.

7.7.4 Use case – Inkoopfactuurafhandeling en -controle (Inkopen tot betalen)

De Gemeente ontvangt ongeveer 31.000 facturen per jaar, afkomstig van 4.000 crediteuren. De facturen komen voor het grootste deel via elektronische weg binnen. UBL facturen komen via het Peppol netwerk binnen.

Doelstelling proces	Snel en efficiënt verwerken van de inkomende facturen zodat deze op tijd betaald kunnen worden. Te realiseren door het ontvangen en verwerken van elektronische facturen (UBL en XML) en scannen van PDF- en papierenfacturen. Factuur invoer via OCR scanning en workflow voor goedkeuring.
Outcome	Betaling van de goedgekeurde facturen binnen 30 dagen of als de krediettermijn van de crediteur eerder vervalt op basis van de krediettermijn van de factuur, met minimale handmatige werkzaamheden (weinig klikken). Realisatie van kosten periodiek beschikbaar in ISPNext.
Uitkomsten proces	• Factuur geregistreerd, gematcht, akkoord, geboekt op projecten /producten/kosten/opbrengsten/overige dimensies, in de crediteurenadministratie en gereed voor betaling binnen de wettelijke termijn van 30 dagen of eerder. • Geen dubbele betalingen (geautomatiseerde check op dubbele facturen); • Creditfacturen automatisch kunnen verrekenen met debet facturen. • Data ten behoeve van spend analyse beschikbaar gesteld aan spend analyse tool.
Input	• Gecontroleerde en geautoriseerde crediteuren stamgegevens (zie use case Adresboek); • Inkooporders en prestatieverklaringen • Elektronisch ontvangen eFacturen (UBL) en gescande facturen (PDF uit mail en vanuit papier) inclusief bijlagen;
Verwachte verbetering proces	• Meer elektronische facturen (inclusief UBL en XML in kader van Digitale Overheid 2017) waardoor minder handmatige werkzaamheden (besparing) en snellere afhandeling (betaling binnen 30 dagen of eerder). Ondersteund door proactief te onboarden maar ook ondersteund in technische zin door de leverancier; • Automatische matching op ordernummer (kop en regels); • Automatisch wegboeken van afrondingsverschillen;
Globale beschrijving proces	Facturen worden via email (PDF) en post ontvangen en met een geïntegreerde oplossing gescand, herkend, gevalideerd en verwerkt. - XML (UBL) facturen worden direct ingelezen in het financiële systeem; - De prestatieverklaring wordt in het financiële systeem gekoppeld aan de factuur. - De eerder ingevoerde inkooporder wordt aan de betreffende factuur (of facturen) gekoppeld; - Op basis van de in de OCR scanning- en herkenningsopties gevonden gegevens, wordt automatisch de juiste goedkeuringsroute gekozen. -Facturen zonder inkooporder:

	Als eerste stap na de crediteurenadministratie (registreren van de facturen en op route zetten) worden de facturen door de betreffende bedrijfsondersteuners (codeurs) gecodeerd, waarbij de routing kan worden aangepast in de workflow (naar bestellers, budgethouders, gemandateerden). Goedgekeurde en geboekte facturen komen beschikbaar voor betaling o.b.v. de standaard betaaltermijn die per crediteur en factuur kan worden aangepast. Een deel van de facturen zal via automatisch incasso door de crediteur worden geïncasseerd. Bij afkeuring komt de factuur terug bij de codeur via de workflow voor aanpassingen en opnieuw op route zetten (soms terug naar de crediteurenadministratie om opnieuw op route te zetten). Periodiek wordt data ten behoeve van de spend analyse doorgestuurd naar de spend analyse tool.
--	--

NR	Demo	Stappen
UI-1		Het importeren van een factuur vanuit post (papieren factuur), mail (PDF), CSV (energiefacturen) en UBL moet mogelijk zijn.
UI-2		Het systeem sluit aan op het Peppol netwerk voor het ontvangen en verwerken van e-facturen.
UI-3		Het systeem kan automatisch onderscheid maken tussen facturen en niet-facturen (zoals aanmaningen) die binnenkomen.
UI-4		Scanning, herkenning en verwerking van facturen moet goed ondersteund worden door het systeem (succespercentage van 70+).
UI-5		Het systeem voert formele validatie uit op de factuur (kvk-nummer, btw-nummer, etc.)
UI-6		Het moet mogelijk zijn om inkoopfacturen zonder inkooporder te verwerken.
UI-7	X	Het systeem moet een workflow ondersteunen met de mogelijkheid om deze over te dragen aan een andere budgethouder.
UI-8		Het inrichten van matchingsregels moet mogelijk zijn, waarbij het systeem automatisch een workflow start bij uitzonderingen op deze regels.
UI-9	X	Het verwerken van een factuur met meerdere orderregels, van verschillende orders, moet ondersteund worden, inclusief een workflow voor goedkeuring.
UI-10		Het systeem moet automatische matching van facturen ondersteunen en de mogelijkheid bieden om vooruitbetalingen af te letteren.
UI-11		Het systeem moet mutatiehistorie en een volledige audittrail kunnen tonen.
UI-12		Standaardrapportages moeten beschikbaar zijn, waaronder rapportages over openstaande posten, (mogelijke) dubbele betalingen en facturen die bijna de betalingstermijn bereiken.
UI-13		Het splitsen van crediteurenbetalingen moet mogelijk zijn, bijvoorbeeld op basis van deelfacturen of G-rekeningen.
UI-14		Facturen met verlegde BTW moeten worden herkend en correct worden geboekt.
UI-15		Het toevoegen van bijlagen aan facturen, zoals prestatieverklaringen, moet mogelijk zijn.
UI-16		Het meenemen van facturen naar een volgend boekjaar of het annuleren van facturen moet ondersteund worden.

NR	Demo	Stappen
UI-17		Het systeem moet doorklikmogelijkheden bieden vanuit de projecten-, producten-, financiële- en crediteurenadministratie naar de boekingen per factuur en vice versa.
UI-18		Het verwerken van een creditfactuur met matching aan een debetfactuur moet mogelijk zijn, waarbij de debetfactuur de status 'wachten op creditfactuur' kan krijgen.
UI-19	X	Het corrigeren van de journalisering van facturen moet eenvoudig mogelijk zijn, met een verwijzing naar de factuurboeking.
UI-20		Bij een correctie van een geboekte factuur moet de autorisatieworkflow van de gebruikte boekingscode worden afgedwongen.
UI-21		Facturen van specifieke leveranciers moeten automatisch worden geboekt en betaald, dit geldt alleen voor vertrouwde leveranciers (bijvoorbeeld energiebedrijven).
UI-22	X	Workflows kunnen worden aangepast aan gemeente specifieke routing.
UI-23		Het moet mogelijk zijn om handmatig een te betalen bedrag als factuur te registreren en te verwerken, bijvoorbeeld in geval van een schadevergoeding.

7.7.5 Use case – Verkoop en invordering

Doelstelling proces	Het proces Verkoop en Invordering is gericht op het efficiënt, transparant en controleerbaar afhandelen van gemeentelijke inkomstenstromen die voortkomen uit leveringen en diensten aan derden of inkomende/teruggevorderde subsidies.
Outcome	Financiële verplichtingen van derden richting de gemeente helder vast te leggen en de inning ervan te borgen.
Uitkomsten proces	• Correcte en tijdige verzending van verkoopfacturen (vastgoed, detachering, dienstverleningsovereenkomsten, doorbelaste posten, subsidies, adhoc) • Volledige en actuele registratie van openstaande posten • Tijdige ontvangst van betalingen • Inzicht in debiteurenposities en betalingsgedrag • Automatische verwerking van ontvangsten en aflettering • Beperking van dubieuze debiteuren en afboeking van oninbare posten • Rapportages over opbrengsten, achterstanden en invorderingsresultaten
Input	• Gegevens over geleverde diensten of producten; • Stamgegevens van debiteuren (adresboek); • Contractuele afspraken of beleidsregels over tarieven en betalingstermijnen; • Eventuele creditnota's of correcties; • Informatie uit gekoppelde systemen zoals vastgoedbeheer of subsidies • Informatie rondom detachering vanuit salarisadministratie • Dienstverleningsovereenkomsten
Verwachte verbetering proces	• Betere registratie van te factureren bedragen • Registratie te ontvangen rechten (onzekere toekomstige baten) • Efficiënter verwerken van invorderingskosten
Globale beschrijving proces	Het proces Verkoop en Invordering omvat de volledige keten van het genereren van verkoopfacturen tot en met de ontvangst en verwerking van betalingen. Het proces start met het aanmaken van een verkoopfactuur op basis van geleverde diensten/producten of op basis van een te ontvangen of terug te vorderen subsidie. Deze facturen worden verstuurd naar debiteuren en geregistreerd in het financiële systeem. Daarna volgt: • Monitoring van openstaande posten, • Automatische incasso waar mogelijk; • Versturen van herinneringen en aanmaningen; • Verwerken van creditnota's; • Beheer van betalingsregelingen en disputen; • Uitvoeren van invorderingsmaatregelen indien nodig

NR	Demo	Stappen
UT-1		Verkopen moeten plaats kunnen vinden in meerdere entiteiten (administraties)
UT-2		Automatisch facturen aanmaken na controle
UT-3		Handmatig adhoc aanmaningen aanmaken moet mogelijk zijn
UF-4	X	Workflow mogelijkheden voor goedkeuren/aanpassen van verkoopfacturen
UT-5		Verkoopfacturen na goedkeuring automatisch boeken in de administratie
UT-6		Verkoopfacturen kunnen als digitale factuur worden verzonden (e-facturatie)
UT-7		Wanneer e-facturatie niet kan moet een PDF van de factuur per mail automatisch verzonden kunnen worden.
UT-8		Wanneer e-facturatie en versturen per mail niet mogelijk zijn, moet het mogelijk zijn om de factuur fysiek te printen vanuit het systeem.
UT-9		Het systeem koppelt verkoopfacturen aan alle relevante dimensies in de administratie.
UT-10		Er wordt gewerkt met een workflow die het traject van contract tot factuur ondersteunt.
UT-11		Gebruikers kunnen aanvullende tekstvelden toevoegen waarop rapportages mogelijk zijn.
UT-12		Het systeem ondersteunt het handmatig opstellen van btw-belaste facturen.
UT-13	X	Handmatige facturen kunnen eenvoudig worden aangemaakt.
UT-14		Verdelingen over perioden, zoals per maand, met eenmalige vastlegging zijn mogelijk.
UT-15	X	Gebruikers kunnen taken aanmaken voor zichzelf of anderen, gekoppeld aan een factuur of debiteur.
UT-16	X	Het is mogelijk om de inhoud en de opmaak van facturen op eenvoudige en gestructureerde wijze aan te passen.
UT-17		Taken kunnen automatisch worden gegenereerd vanuit het invorderingsproces.
UT-18		Facturatieregels kunnen worden samengevoegd op één verzamelfactuur.
UT-19		Facturen en verzamelfacturen zijn doorzoekbaar en te filteren.
UT-20		Verkooporders worden automatisch ingelezen.
UT-21		Gebruikers kunnen de factuurfrequentie flexibel instellen.
UT-22		Verschillende typen facturen kunnen worden aangemaakt.
UT-23		Facturen zijn aanpasbaar, bijvoorbeeld met een PO-nummer of referentie.
UT-24		Het systeem biedt de mogelijkheid om kopieën van facturen te maken.
UT-25		De factuurdatum en boekingsjaar/-periode zijn vrij instelbaar.
UT-26		Het juiste btw-regime per contract/dienst kan worden ingesteld.
UT-27		Het systeem maakt facturen o.a. aan o.b.v. importbestanden/koppelingen.
UT-28	X	Het systeem berekent en communiceert incassokosten conform gemeentelijk beleid en de wet incassokosten.
UT-29		Het systeem moet verschillende invorderingsprocessen faciliteren waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen privaatrechtelijk en publiek rechtelijke vorderingen en rekening wordt gehouden met wettelijke verplichtingen.
UT-30		Het systeem moet verschillende invorderingsprocessen faciliteren per type dienst en aanleverend systeem.
UT-321	X	In het systeem kan het invorderingsdossier digitaal worden bijgehouden (standaard voorzien van kopie factuur/invorderingshistorie en met de mogelijkheid van toevoegen van documenten (pdf) en opmerkingen) zodat het

NR	Demo	Stappen
		complete dossier met 1 druk op de knop verzonden kan worden naar incassobureau.
UT-32		Doorklikmogelijkheden naar kopiefactuur en naar boekingscombinatie waarop de factuur in de financiële administratie is vastgelegd.
UT-33		Registratie te ontvangen rechten (onzekere toekomstige baten
UT-34		Het systeem ondersteunt het vastleggen van te factureren overeenkomsten.

7.7.6 Use case – Adresboek (beheer stamgegevens debiteuren/crediteuren)

Doelstelling proces	Debiteuren en crediteuren eenduidig registreren met een minimum aan gegevensverrijking in het financieel systeem.
Outcome	Een eenduidig, gecontroleerd register van debiteuren en crediteuren welke voldoet aan de AVG.
Uitkomsten proces	Stamgegevens debiteuren beschikbaar in het systeem Stamgegevens crediteuren beschikbaar in het systeem Oude stamgegevens verwijderd conform AVG
Input	• Contractmanagementsysteem (huidige ISPNext) levert een crediteur o.b.v. het KVK-nummer • Inkoopfacturen • Eenmalige crediteuren • Adhoc debiteuren • Verhuuradministratie
Verwachte verbetering proces	• Gegevens worden aangemaakt en bijgewerkt op basis van de KvK bij zakelijke relaties • Inzicht in welke debiteuren ook crediteuren zijn en vice versa
Globale beschrijving proces	Crediteuren Als een factuur wordt ontvangen van een onbekende crediteur, dan wordt dit gesignaleerd en indien nodig, handmatig een crediteur aangemaakt. Vervolgens wordt er gecontroleerd of er wel een verplichting is. Als dat niet zo is, dan bepalen of er een verplichting wordt aangemaakt of dat de factuur moet worden geweigerd. Het contractmanagementsysteem (ISPNext) maakt geautomatiseerd een crediteur aan als deze nog niet in het financieel systeem bestaat d.m.v. een koppeling. De crediteurgegevens worden aangevuld waar nodig via een gegevenscheck door een medewerker van financiën. Indien de NAW-gegevens van een crediteur wijzigen bij de KvK, dan wordt dit automatisch verwerkt in het systeem. Debiteuren Debiteuren komt voort vanuit verhuurcontracten (verhuurfacturen), facturatie van adhoc debiteuren. Debiteuren worden handmatig aangemaakt waarna een workflow gaat lopen voor het vierogen-principe. Voor huurdebiteuren t.b.v. het vastgoedbeheersysteem (nu Planon) wordt het debiteurnummer doorgegeven aan de aanvrager (niet automatisch).

NR	Demo	Stappen
		Debiteuren
UA-1		Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, verzendwijze facturen (mail/post/e-factuur/etc.), betaalwijze (incasso/iDeal/etc.), soort debiteur (overheid, zakelijk, persoon) vastgelegd in het financieel systeem.
UA-2		Bij debiteuren met vorderingen die via automatische incasso door het financieel systeem geïncasseerd moeten worden, is een geldige machtiging beschikbaar en is het bankrekeningnummer waarvan geïncasseerd moet worden vastgelegd.
UA-3		Voor zakelijke debiteuren is het KvK nummer en het BTW-nummer vastgelegd.
UA-4		Voor zakelijke debiteuren worden de gegevens in het financieel systeem automatisch bijgewerkt op basis van de gegevens van de KvK inclusief de vastlegging hiervan in de audittrail.
		Crediteuren
UA-5		Naam, adressen, woon-/vestigingsplaatsen, telefoonnummer, e-mailadres, IBANs (incl. type zoals G-rekening), bankrekeningnamen, standaard betaaltermijn, soort crediteur (overheid, zakelijk, persoon), soort crediteur (binnenlands/buitenlands), soort crediteur (De Gemeente verbonden partij (ja/nee, zo ja wat voor partij), voorkeursbetalingswijze (zelf betalen/automatische incasso) kunnen worden vastgelegd in het financieel systeem.
UA-6		Voor zakelijke crediteuren is het KvK nummer en het BTW-nummer vastgelegd.
UA-7		Het BTW-nummer wordt automatisch gecontroleerd.
UA-8		Het KvK-nummer wordt automatisch gecontroleerd.
UA-9		Voor zakelijke crediteuren worden de gegevens in het financieel systeem automatisch bijgewerkt op basis van de gegevens van de KvK inclusief de vastlegging hiervan in de audittrail.
UA-10	X	Voor zakelijke crediteuren met meerdere vestigingen is het vestigingsnummer van de KvK vastgelegd.
<u>UA-11</u>		Het systeem faciliteert de vastlegging van eenmalige crediteuren.
		Algemeen
UA-12		Debiteuren en crediteuren stamgegevens worden automatisch uit het systeem verwijderd of geanonimiseerd conform de eisen van de AVG in combinatie met de archiefwet en de wettelijke bewaarplicht van de financiële administratie.
UA-13	X	Het systeem kan koppelen met de Kamer van Koophandel om automatisch gegevens van crediteuren/debiteuren te vullen o.b.v. de gegevens van het KvK-nummer.
UA-14		Bij het aanmaken van een crediteur/debiteur worden de IBAN-nummers automatisch gecontroleerd (naam-nummer controles)
UA-15	X	Het systeem faciliteert een vierogen-principe workflow bij het opvoeren/wijzigen van gegevens.
UA-16		Er is een audittrail beschikbaar op de stamgegevens van debiteuren en crediteuren waarbij minimaal wordt vastgelegd wie de mutatie heeft gedaan, wanneer en wat er is gemuteerd.

7.7.7 Use case – Vaste activabeheer

Doelstelling proces	Inzicht in de kapitaalslasten, rente en waarde van vaste activa, zodat de investeringen zo goed mogelijk beheerd kunnen worden in financiële zin
Outcome	• Informatie over vaste activa conform BBV • Informatie voor de meerjarenramingen inzake kapitaallasten
Uitkomsten proces	• Activastaat correct en compleet • Prognose voor meerjarenbegroting o.b.v. huidige activa • Afschrijvingen, rente en overige kapitaallasten correct in het grootboek verwerkt • Uitnutting investeringsbudget bewaakt
Input	• Investeringsbudget (incl. verdeling naar toekomstige actieven, afschrijvingstermijnen en -methoden) • Verplichtingen en facturen en financiële uren ten laste van het investeringsbudget • Aanschafwaarde, verwachte levensduur, restwaarde, afschrijvingswijze en rentepercentage per activum • Rentelasten op geïnvesteerd vermogen • Afstoting en desinvesteringen • Ramingen en investeringsplannen
Verwachte verbetering proces	• Geen handwerk (in Excel) • Betere rapportage over voortgang van investeringen
Globale beschrijving proces	Dit proces begint met een investeringsbudget. Er worden vervolgens uitgaven gedaan ten laste van dit investeringsbudget. Vervolgens worden deze uitgaven geactiveerd bij ingebruikname, maar het vast actief kan al ontstaan bij de jaarovergang. Echter wordt er op dit moment nog niet op afgeschreven. Het wordt gekapitaliseerd, maar nog niet geactiveerd. Er kunnen nog toevoegingen plaatsvinden op een bestaand actief.

NR	Demo	Stappen
UC-1	X	Financiële vaste gegevens van de activa zoals aanschafwaarde en afschrijvingen moeten kunnen worden bijgehouden. Het moet mogelijk zijn inzicht te verkrijgen in de kosten en opbrengsten van de activa.
UC-2	X	Het is mogelijk om uitgaven ten laste van een investeringsbudget te boeken en te rapporteren
UC-3	X	De geboekte uitgaven ten laste van een investeringsbudget worden gekapitaliseerd in 1 of meerdere activa die gekoppeld zijn aan het investeringsbudget
UC-4		Investeringsbudgetten kunnen in meerdere varianten (zoals uitbreiding/vervanging) voorkomen en hierop moet worden gerapporteerd.
UC-5	X	Het systeem faciliteert de automatische berekening en boeking van kapitaallasten, afschrijvingen en rente, zodat deze processen naadloos geïntegreerd zijn in de financiële administratie en de benodigde gegevens voor rapportages en analyses eenvoudig toegankelijk zijn.
UC-6	X	Het systeem faciliteert gemakkelijk tussentijdse aanpassingen van rentes (in bulk) en herberekeningen van de kapitaallasten op basis hiervan.
UC-7		De relatie tussen investeringsprojecten en activa (bijvoorbeeld via de componentenmethode) wordt vastgelegd en beheerd, voor inzicht in zowel activa als gerelateerde kosten.
UC-8		Vaste activa overzichten inclusief bruto investeringen, afschrijvingen en boekwaarde met drilldown naar boekingsdetails moeten inzichtelijk gemaakt worden

NR	Demo	Stappen
UC-9		Het overboeken van (investerings)projecten naar vaste activa per object (investering per jaargang) moet mogelijk zijn.
UC-10		Het inrichten/opzetten van de afschrijvingsregels moet mogelijk zijn.
UC-11		Afschrijvingsruns per periode inclusief boeking (journaalpost) moeten mogelijk zijn.
UC-12	X	Vervroegde afschrijvingen en inhaalafschrijvingen inclusief onderliggende boeking (journaalpost) moeten gefaciliteerd worden, zodat achterstallige activeringen verwerkt kunnen worden.
UC-13		Het afstoten van activa met boekingsgang moet mogelijk zijn.
UC-14		Levensduurverlenging en -verkortening van een activum waardoor afschrijvingsperiode verlenging en verkorting en het afschrijvingsbedrag aangepast worden, moet gefaciliteerd worden.
UC-15	X	Het corrigeren/wijzigen van investeringen en activa moet mogelijk zijn, waarbij de verwerking in het grootboek automatisch wordt uitgevoerd.
UC-16		Het activeren van licentiecontracten n.a.v. inkoop moet mogelijk zijn.
UC-17		Het moet mogelijk zijn om aanvullende productinformatie vast te leggen met minimaal 1 unieke omschrijving.
UC-18		Voorzieningsnummers, inkoopnummers en de leverancier moeten gedocumenteerd kunnen worden op activumniveau.
UC-19		Vanuit het activum moet het mogelijk zijn om de onderliggende facturen op te vragen.
UC-20		Het moet mogelijk zijn om lineair, annuïtair (en eventueel procentueel) te kunnen afschrijven.
UC-21		Het moet mogelijk zijn om activa op te voeren waarover niet wordt afgeschreven, zoals gronden.
UC-22		Het moet mogelijk zijn om restwaardes te kunnen toekennen.
UC-23		Het moet mogelijk zijn om in bulk te kunnen herwaarderen op basis van een andere afschrijvingsmethodiek.
UC-24		Het moet mogelijk zijn om het bedrag per afschrijvingstermijn op activumniveau inzichtelijk te hebben.
UC-25		Het systeem biedt de mogelijkheid om desinvesteringen te kunnen categoriseren (verkoop, afkeur, diefstal, overige), met een bijbehorende boekingsgang en ook aanvullende documentatie toe kunnen voegen.
UC-26		Het systeem biedt mogelijkheden tot het koppelen met inkoopstelsel of module (activeren van inkoop).
UC-27		Het systeem biedt de mogelijkheid om kosten te categoriseren (wel/niet activeren).
UC-28		Het systeem moet de mogelijkheid bieden om activa te groeperen in een hiërarchie.
UC-29		Debiteuren en contracten voor bijdragen van derden moeten toegekend en gemuteerd kunnen worden op activumniveau.
UC-30		Het systeem faciliteert verschillende rentepercentages voor toekomstige jaren.
UC-31		Het opvoeren van fictieve toekomstige jaargangen (ramingen) en de automatische afschrijvingen in de toekomstige jaren (bijv. in een planning/begroting) moet mogelijk zijn.
UC-32		Het systeem ondersteunt meerjarige doorrekeningen voor investeringsplannen en lange termijn projecties.

7.7.8 Use case – Financieel projectbeheer

Doelstelling proces	Het doel van het proces Projecten is het realiseren van een integraal en actueel inzicht in de financiële voortgang en status van gemeentelijke projecten.
Outcome	Dit stelt de gemeente in staat om tijdig bij te sturen, verantwoording af te leggen en grip te houden op budgetten, verplichtingen en realisatie. Het proces draagt bij aan transparantie, rechtmatigheid en doelmatigheid in de uitvoering van gemeentelijk beleid.
Uitkomsten proces	• Actuele projectadministratie met inzicht in budgetten, uitgaven, inkomsten, verplichtingen en prognoses • Rapportages op (deel)project-, multiproject, programma- en portfolioniveau • Rapportages per jaarschijf en in totaal • Verantwoording richting de raad, het college, toezichthouders en subsidieverstrekken • Input voor jaarrekening en meerjarenraming • Signalen voor afwijkingen en bijsturingsbehoeften.
Input	• Projectovereenkomst • Begrotingsgegevens en investeringskaders • Verplichtingen (dan wel vanuit contracten uit ISPNNext) • Tijdschrijfgegevens voor financieel te maken uren • Inkoopfacturen en prestatieverklaringen • Stamgegevens zoals kostenplaatsen, investeringscategorieën, work breakdown structuur (oprolbare kostencategorieën) • Dekkingsbronnen (inclusief verdeling)
Verwachte verbetering proces	• Heldere budgettoekenning inclusief de juiste autorisatie hierop • Budgetwijzigingen makkelijker doorvoeren • Meer flexibele kostencategorisering naast de verplichte variant conform de BBV • Sturen en verantwoording door de juiste budgethouder • Beter en tijdiger inzicht in de financiële voortgang van projecten • Geen maandelijkse verdeling van kosten richting taakvelden/kredieten
Globale beschrijving proces	Het proces Projecten omvat het financieel en administratief beheren van gemeentelijke projecten, waaronder investeringsprojecten, exploitatieprojecten (gebiedsontwikkeling) en meerjarige beleidsprogramma's. Projecten worden aangemaakt en er wordt geautoriseerd projectbudget gealloceerd aan het project. Vervolgens kan dit projectbudget verdeeld worden over de verschillende projectfasen en kostencategorieën, waar uitgaven, verplichtingen, inkomsten en prognoses aan gekoppeld kunnen worden, waardoor het project financieel beheerst kan worden. Al deze categorieën kunnen oprollen (optellen) tot op project- en programma-, portfolioniveau voor rapportagedoeleinden.

NR	Demo	Stappen
UP-1	X	Het systeem faciliteert een goedkeuringsworkflow voor het aanmaken van een (deel)project gekoppeld aan een rolverdeling (zoals projectleider, projectcontroller, administratie, etc.)
UP-2		Het is mogelijk om als gebruiker per project een andere rol te hebben.
UP-3		Projecten kunnen uit verschillende deelprojecten bestaan.

NR	Demo	Stappen
UP-4		Projecten en deelprojecten kunnen uit verschillende projectfasen bestaan.
UP-5		Per project, deelproject en projectfase kunnen budget, uitgaven en inkomsten, verplichtingen en prognoses jaaroverstijgend worden geadministreerd.
UP-6		Per (deel)project moet een btw-regime vastgelegd kunnen worden.
UP-7	X	Op het project geboekte uitgaven worden automatisch met het juiste btw-regime geboekt.
UP-8	X	Verplichtingen, budgetten, uitgaven, inkomsten en prognoses moeten gekoppeld zijn aan het grootboek en zichtbaar zijn in de reguliere financiële rapportages.
UP-9	X	Budget, uitgaven, inkomsten, verplichtingen en prognoses kunnen oprollen van projectfaseniveau tot en met programmaniveau (van projectfase, deelproject, project, multiproject, programma) en portfolioniveau
UP-10		Het systeem ondersteunt meerdere projecttypen (grondexploitatie, investerings- en onderhoudsprojecten) en faseringen met eigen work breakdown structuur (kostencategorieënstructuur)
UP-11	X	Het systeem kan koppelen met het urenregistratiesysteem voor de doorbelasting van uren van projectmedewerkers voor een volledige financiële projectadministratie.
UP-12		Het systeem bevat de functionaliteit om tijd te schrijven en deze te koppelen aan een financieel component.
UP-13		Het systeem faciliteert inzicht in arbeidsgerelateerde en niet arbeidsgerelateerde projectuitgaven en -verplichtingen.
UP-14		Het systeem kan koppelen met Totallink voor de import van budget(wijzigingen) van grondexploitatieprojecten vanuit Totallink richting het financiële systeem
UP-15		Het systeem kan koppelen met Totallink om realisatiecijfers naar Totallink te sturen.
UP-16	X	Uitgaven en verplichtingen zijn toe te wijzen aan dekkingsbronnen.
UP-17		Mogelijkheid voor het koppelen van (deel)projecten aan verschillende dimensies om als input te dienen voor dwarsdoorsnederapportages.
UP-18	X	Budgetwijzigingen kunnen gemakkelijk worden doorgevoerd inclusief verwijzing naar de onderliggende stukken.

7.7.9 Use case – Grootboekbeheer

Doelstelling proces	Juiste, volledige en tijdige verwerking van balans, baten en lasten, rekeningafschriften verwerken en memo's invoeren met als resultaat: • Balansposten, baten en lasten correct geboekt • Baten en lasten toegerekend aan de juiste periode • Bankafschriften verwerkt • Handmatige invoer van memo's • HR-gerelateerde posten in de winst- en verliesrekening en de balans • Financiële gevolgen urenadministratie verwerkt in administratie.
Outcome	• Informatie voor lijn- en processturing • Real-time informatie over vrij besteedbare budgetruimte (exploitatie en investeringen) • Gegevens voor TURAP en jaarrekening correct en tijdig beschikbaar
Uitkomsten proces	• Loonjournaalpost geboekt • Toerekening algemene baten en lasten aan projecten, programma's en processen geboekt • Bankmutaties verwerkt • Baten en lasten toegewezen aan de juiste periode • Tussenrekeningen geschoond en verklaard • Overlopende passiva/activa geschoond en verklaard • Kapitaallasten zijn geboekt • Uren gevolgen in geld boeken als herverdeling (splitsen in overhead en direct tarief voor salaris) • Compleetheit in verwerkte boekingen via interfaces (geverifieerd)
Input	• Boeking uit andere processen (debiteuren, crediteuren, financieel gemaakte uren uit projecten en andere processen, etc.) • Budget- en begrotingsgegevens (per project/programma, proces en per afdeling) • Banktransacties
Verwachte verbetering proces	• Minder handmatig werk • Informatie sneller beschikbaar voor organisatie • Informatie beschikbaar voor intern-belanghebbenden zonder tussenkomst van afdeling Financien (zelfredzaamheid) • Betere kwaliteit financiële informatie
Globale beschrijving proces	Gedurende de maand worden vanuit de verschillende processen boekingen gemaakt in het grootboek via interfaces of doordat de processen in het financieel systeem zijn geïntegreerd. Periodiek worden specifieke baten en lasten door de financiële administratie geboekt op basis van informatie aangeleverd vanuit de organisatie, welke niet via interfaces geautomatiseerd verwerkt kunnen worden. De financieel medewerker verwerkt geautomatiseerd dagelijks de banktransacties, waarbij deze zich concentreert op die transacties die niet automatisch betrouwbaar toegewezen kunnen worden. De financieel medewerker boekt de doorbelasting van een aantal baten en lasten naar projecten/programma's en/of processen. Vanuit de vaste activa administratie worden de kapitaallasten automatisch geboekt. Periodiek worden financiële rapportages opgesteld voor intern en extern gebruik. De externe rapportages voldoen aan alle wettelijke eisen.

NR	Demo	Stappen
UG-1	X	Banktransacties worden geautomatiseerd verwerkt met een minimum aan handmatig werk.
UG-2	X	Boeking aangeleverd in Excel kunnen worden geïmporteerd in het systeem.
UG-3		De boeking van de kapitaallasten wordt periodiek geautomatiseerd berekend en geboekt.
UG-4	X	De herverdeling van baten en lasten van kostenplaatsen naar exploitatie of investeringen wordt automatisch berekend en geboekt.
UG-5		Handmatige correcties kunnen via een memoriaalboeking worden gemaakt.
UG-6		Het is mogelijk om periodiek herhalende boekingen via eenmalige invoer te maken.
UG-7	X	Baten en lasten kunnen verdeeld worden in de tijd (eenmalige vastlegging in meerdere periodes).
UG-8	X	Vanuit een saldorapport kunnen de details van de boekingen, die het saldo vormen, worden opgevraagd.
UG-9		Het brondocument van een boeking (factuur of specificatie) kan worden opgevraagd.
UG-10	X	Verschillende rapportagestructuren kunnen naast elkaar worden gebruikt.
UG-11		Extra grootboekrekeningen kunnen toegevoegd worden en in bestaande rapportages worden toegewezen.
UG-12		Het is mogelijk om rekeningen (in)actief te maken, zodat deze wel in historische rapportages verschijnen maar het niet mogelijk is tot of vanaf een bepaald moment boekingen op deze rekeningen te maken.
UG-13	X	Overzichten moeten in verschillende mate van verdichting kunnen worden getoond (open-/dichtklappen).
UG-14		Aanwezigheid van een proces van periode- en jaarovergang/afsluiting, implicaties afsluiten periodes in het grootboek.
UG-15		Het is mogelijk om meerdere periodes van meerdere boekjaren gelijktijdig open te hebben voor boeken.
UG-16		Minimaal de volgende dimensie kunnen in de processen en rapportages worden gebruikt: grootboek, taakvelden, programma's, categorieën, thema, afdeling, team, unit, kostenplaats, project, deelproject, projectfase, proces, administratie (tbv onderscheid Gemeente en verschillende gastheerschappen), budgethouder. Deze moeten tijdens het boeken automatisch worden gevuld op basis van onderlinge verbanden (bijvoorbeeld een hiërarchie van Thema-Afdeling-Team-Unit). Niet alle dimensies zullen bij iedere transactie worden gebruikt.
UG-17		Voor processturing verwachten we dat in de toekomst een deel van de exploitatie voorzien moet kunnen worden van een dimensie om een proces te kunnen identificeren, waarbij in principe maar 1 van de sturingslijnen van toepassing kan zijn. Dit is van toepassing voor zowel de begroting als de realisatie
UG-18	X	Het onderhoud van de beschikbare dimensies kan door functioneel beheer eenvoudig worden uitgevoerd.
UG-19		Aanwezigheid van openstaande postenlijsten debiteuren/crediteuren per willekeurige datum die aansluit op het grootboeksaldo.
UG-20		Specificaties van tussenrekeningen kunnen eenvoudig worden gemaakt en bewaard in het systeem.

7.7.10 Use case – Vermogensbeheer

Doelstelling proces	Het doel van vermogensbeheer is om de financiële gezondheid van de gemeente te waarborgen, risico's te beheersen en ervoor te zorgen dat er voldoende middelen beschikbaar zijn om toekomstige verplichtingen na te komen.
Outcome	Financiële stromen tussen De Gemeente, de bank en derden geoptimaliseerd. Uit financiële stromen voortvloeiende liquiditeits-, renteposities beheerd.
Uitkomsten proces	• Verwerkte geldstromen uit leningen • Rapportages over leningen • Koppeling met SG Treasury voor kasstroommonitoring en prognoses
Input	• Journaalposten vanuit SG Treasury • Banktransacties • Betaal- en incassobatches
Verwachte verbetering proces	• Mogelijkheid tot het genereren van cashflowprognoses op basis van begroting, verplichtingen, bekende en verwachte geldstromen en externe bronnen
Globale beschrijving proces	Het proces Vermogensbeheer omvat het verwerken van geldstromen uit leningen binnen het financieel systeem. Het financieel systeem moet journaalposten kunnen ontvangen vanuit SG Treasury, banktransacties automatisch kunnen verwerken en koppelen aan grootboekrekeningen, en betaal- en incassobatches kunnen exporteren naar SG Treasury. SG Treasury blijft voorlopig leidend voor kasstroommonitoring, prognoses en financiële simulaties. Het is de wens om deze SG Treasury functionaliteiten in de toekomst te faciliteren via het nieuwe financiële systeem.

NR	Demo	Stappen
UN-1		Het systeem moet balansmanagement en het optimaliseren van vermogenskosten faciliteren.
UN-2		Het systeem moet cash management faciliteren.
UN-3		Het systeem moet het beheer van renterisico's faciliteren.
UN-4	X	Het moet mogelijk zijn om een prognose te kunnen maken van inkomende geldstromen en uitgaande geldstromen o.b.v. openstaande verplichtingen en facturen.
UN-5		Er moeten koppelingen bestaan met SG Treasury voor de (geprognostiseerde) geldstromen en met de leningenadministratie.
UN-6	X	Cashflowrapportages komen rechtstreeks uit het financieel systeem.
UN-7		Financiële simulaties voor meerdere jaren vooruit zijn mogelijk.

7.7.11 Use case – Betalingsbeheer

Doelstelling proces	Het proces Betalingsbeheer heeft als doel het tijdig en gecontroleerd betalen van verschuldigde bedragen, het incasseren van vervallen vorderingen waarvoor automatische incasso is overeengekomen en het correct en efficiënt verwerken van banktransacties.
Outcome	Alle verschuldigde bedragen zijn via de overeengekomen betaalwijze betaald. Er zijn geen betalingen verricht zonder de juiste autorisatie en onderbouwing, Alle te incasseren bedragen zijn tijdig via automatische incasso geïncasseerd. Er is inzicht in de status van betalingen en incasso's.
Uitkomsten proces	• Betalingen die tijdig en gecontroleerd worden uitgevoerd • Banktransacties zijn dagelijks snel en efficiënt verwerkt in de administratie • Automatische incasso's worden tijdig en gecontroleerd uitgevoerd • Storneringen van automatische incasso's worden efficiënt verwerkt • Spoedbetalingen zijn tijdig verwerkt
Input	• Geautoriseerde inkoopfacturen • Gecontroleerde stamgegevens crediteuren • Gecontroleerde stamgegevens debiteuren, inclusief incassomachtigingen • Verzoeken tot spoedbetaling • Informatie van de bank over verwerkte transacties
Verwachte verbetering proces	• Het betalen naar G-rekeningen moet automatisch goed gaan • Het aandeel automatisch te verwerken banktransacties moet groter kunnen zijn (momenteel ongeveer 80%) • Het automatisch betalen naar de juiste rekening van de crediteur moet beter kunnen gaan.
Globale beschrijving proces	Het proces Betalingsbeheer binnen de Gemeente maakt onderdeel uit van het bredere proces Bestellen tot Betalen en het Verkoop tot Incasso proces. Betalingsbeheer richt zich op de correcte, tijdige en controleerbare afhandeling van financiële verplichtingen richting leveranciers. Het proces start na goedkeuring van de inkoopfactuur. Periodiek worden alle goedgekeurde inkoopfacturen die volgens de overeengekomen betaaltermijn gaan vervallen, opgenomen in een betaalbatch. De betaalbatch wordt via een koppeling naar Safespend verstuurd en vervolgens via een koppeling aangeboden aan de bank ter verwerking. Vorderingen met automatische incasso worden met inachtneming van de vereiste termijnen aangeboden aan de bank. De door de bank verwerkte transacties worden automatisch opgehaald en automatisch verwerkt in de administratie. Afwijkende betalingen en ontvangsten worden gesignaleerd en door een medewerker afgehandeld. Storno's van automatische incasso's worden automatisch verwerkt en zorgen voor heropende vorderingen.

NR	Demo	Stappen
UD-1		Een koppeling met banken is mogelijk met meerdere rekeningen en banken (ABN en BNG).
UD-2		Een koppeling met de banken zodat bankmutaties automatisch verwerkt kunnen worden (reconciliatie van transacties).
UD-3		Betaal-/incassobatches worden automatisch aan de bijbehorende banktransactie(s) gekoppeld.
UD-4		Verschillende betaalmethoden kunnen worden ingesteld zoals iDeal (voor het aanmaken en sturen van betaal-links), incasso, overschrijving, etc.
UD-5	X	Betaal-/incassobatches kunnen worden opgesteld en verzonden.
UD-6	X	Goedgekeurde facturen worden opgenomen in de betaal-/incassobatch.
UD-7	X	Betaal-/incassobatches kunnen worden gecontroleerd en goedgekeurd of verwijderd.
UD-8		Creditnota's kunnen automatisch worden verrekend met de openstaande facturen (standaard met de facturen waar deze betrekking op hebben).
UD-9		Debitnota's kunnen automatisch worden verrekend met de openstaande te betalen nota's tijdens het incasso-proces.
UD-10		Controle van betaal-/incassobatches, uitgaande betalingen en hashcontrole is mogelijk.
UD-11		Voorlopige betalingslijsten kunnen worden gegenereerd en afgedrukt (op basis van vrijgegeven facturen en vervaldatum).
UD-12	X	Onbetaalde facturen kunnen worden toegevoegd en verwijderd uit de lijst.
UD-13		Te veel ontvangen bedragen kunnen, na controle, automatisch worden terugbetaald.
UD-14	X	Banktransacties kunnen automatisch worden ingelezen (CAMT.053 bestand), toegewezen en geboekt in het financiële systeem.
UD-15		Banktransacties kunnen worden afgeletterd met facturen, betaal- en incassobatches en uitgaande betalingen.
UD-16		Controle tussen banktotalen in het systeem (totale hoeveelheid en aantallen mutaties) en bankrapport is mogelijk.
UD-17		Ontvangen betalingen met een klein verschil kunnen worden afgeboekt. Een periodeoverzicht van het bedrag (en percentage van het totale bedrag) dat is afgeboekt, kan worden getoond.
UD-18		Afletteringen kunnen handmatig worden gecorrigeerd.
UD-19	X	Betalingen worden automatisch gedaan naar de G-rekening indien van toepassing op de factuur.
UD-20		Storneringen en weigeringen van automatische incasso's worden automatisch verwerkt.
UD-21		Vorderingen onder een bepaalde grenswaarde kunnen automatisch worden afgeboekt in plaats van geïncasseerd. Bij betalen is geen grenswaarde aanwezig.
UD-22	X	Het toewijzen van ontvangsten aan vorderingen gebeurt volgens de invorderingswet (rente, kosten, vorderingen).
UD-23		Leningen moeten op de dag zelf kunnen worden betaald.
UD-24		Het systeem geeft inzicht in nog niet uitgevoerde betalingen en incasso's.
UD-25		Het moet mogelijk zijn om gecomprimeerd te betalen en te incasseren.
UD-26		Als de betalingskenmerken van gecomprimeerde betalingen en incasso's niet compleet kunnen worden opgenomen in de betaalomschrijving richting de bank, dan stuurt het systeem automatisch een betaal-/incassospecificatie.

NR	Demo	Stappen
UD-27	X	Het moet mogelijk zijn om eenmalige betalingen aan, deels eenmalige crediteuren te importeren om deze in bulk goed te keuren en uit te betalen.

7.7.12 Use case – Begrotingsbeheer

Doelstelling proces	<i>Het begrotingsbeheerproces van de Gemeente heeft als doel om op transparante, controleerbare en toekomstgerichte wijze de financiële kaders vast te stellen waarbinnen de gemeentelijke organisatie opereert. Het proces ondersteunt de politieke besluitvorming door het college en de gemeenteraad, en zorgt ervoor dat beschikbare middelen doelmatig worden ingezet voor maatschappelijke opgaven. Daarbij is het essentieel dat begrotingswijzigingen herleidbaar zijn naar onderliggende besluiten en dat de financiële impact van beleidskeuzes tijdig en volledig zichtbaar is.</i> Voor deze use case is de scope echter smaller, omdat het grootste deel van het proces in LIAS plaatsvindt: De doelstelling van het proces binnen het financiële systeem is het vergelijken van begrotingen met de realisatiecijfers.
Outcome	Het resultaat van het begrotingsbeheerproces is een goedgekeurde, meerjarige programmabegroting en goedgekeurde begroting op de meerjarige balans (investeringen, reserves, etc.) die aansluit op de strategische doelen van de gemeente. Deze begroting is voorzien van actuele inzichten in uitgaven, inkomsten, verplichtingen. De outcome is een financieel kader dat richting geeft aan de uitvoering van beleid, ruimte biedt voor sturing en verantwoording, en voldoet aan wettelijke vereisten en interne controle-eisen.
Uitkomsten proces	<u>Binnen</u> scope van het financieel systeem: • Realisatiecijfers gekoppeld aan begrotingsregels (naar LIAS) • Operationele rapportages met vergelijking begroting en realisatie
Input	<u>Binnen</u> scope van het financieel systeem: • Primaire begroting en begrotingswijzigingen uit LIAS (Taakvelden, balans en investeringen) • Informatie rondom standen reserves en voorzieningen • Prognoses uit LIAS • Verwerkte inkoopfacturen, verplichtingen en overige realisatieboekingen (algemeen en detailniveau)
Verwachte verbetering proces	Consequenter gebruik van systemen voor de verschillende activiteiten in het proces.
Globale beschrijving proces	Het begrotingsproces wordt volledig ondersteund door LIAS. Zodra een begroting een specifieke status toegekend krijgt in LIAS moet deze automatisch doorgestuurd kunnen worden naar het financiële systeem. Deze moet overweg kunnen met begroting, begrotingswijzigingen en prognoses. Operationele rapportages moeten begrotingen kunnen vergelijken met realisatiecijfers. Realisatiecijfers moeten naar LIAS worden teruggestuurd.

NR	Demo	Stappen
UH-1	X	Primaire begroting en begrotingswijzigingen kunnen periodiek vanuit LIAS worden ingeladen via een koppeling.
UH-2	X	Primaire begroting en begrotingswijzigingen kunnen per jaarschijf inzichtelijk worden gemaakt, zodat duidelijk is welke bedragen uit de primaire begroting komen en welke uit de wijzigingen.
UH-3		Prognoses kunnen periodiek vanuit LIAS worden ingeladen via een koppeling.
UH-4		Realisatiecijfers worden via een koppeling periodiek teruggestuurd naar LIAS.
UH-5	X	Het systeem heeft rapportagemogelijkheden voor de begrotings- tegenover realisatiecijfers (incl. verplichtingen) en prognoses.
UH-6	X	Aanwezigheid van analysemogelijkheden (drilldown) bij afwijkingen ten opzichte van de begroting, realisatie en prognose met de nadruk op realisatie.

7.7.13 Use case – Fiscaliteit (BTW, BCF, VPB, WKR)

Doelstelling proces	Efficiënt registreren en rapporteren van baten, lasten, BTW, WKR, VPB en renseignering, zodat de gemeente tijdig en correct aangifte kan doen en voldoet aan wet- en regelgeving.
Outcome	Belastingen correct berekend, tijdig gerapporteerd en afgedragen/ontvangen. Geen BTW als lasten genomen die via het btw-compensatiefonds of als verrekenbare BTW teruggevorderd kan worden. Renseignering tijdig en correct aangeleverd.
Uitkomsten proces	• Aangifte BTW • Aangifte BTW-compensatiefonds • Informatie over kosten ten behoeve van aangifte WKR • Aangifte VPB • Renseignering
Input	• Wet- en regelgeving • Baten en lasten per project, dienst of activiteit • Informatie over belastbaarheid van projecten, diensten en activiteiten • Inkoopfacturen gescand en ingelezen • Verkoopfacturen opgemaakt en geboekt • Berekening btw-privégebruik
Verwachte verbetering proces	Btw-aangifte automatisch uit het systeem Minder correcties van boekingen van inkoopfacturen voor WKR en BTW Boekingen van contante ontvangsten met BTW worden automatisch goed geboekt De koppeling tussen het financieel systeem en LIAS HT voor de BTW-informatie moet transparant zijn, zodat aansluitingen makkelijker gemaakt kunnen worden.
Globale beschrijving proces	WKR: 1. Inkomende facturen worden geboekt, waarbij kosten die ten laste van de WKR komen direct op de juiste categorie worden geboekt. 2. Periodiek wordt de rapportage over de op de WKR geboekte kosten gecontroleerd. 3. Een keer per jaar wordt de rapportage over de op de WKR geboekte kosten gebruikt voor de aangifte WKR. BTW: 1. Bij het definiëren van een nieuwe activiteit wordt bepaald onder welk BTW-regime deze valt. Dit wordt bij deze activiteit vastgelegd. Onder de vast te leggen instellingen vallen ook de mengpercentages. 2. Bij het verwerken van inkoopfacturen wordt de BTW, onder andere op basis van de instellingen van de activiteit correct vastgelegd. 3. Bij het opstellen van uitgaande facturen wordt de BTW, onder andere op basis van de instellingen van de activiteit correct bepaald, gefactureerd en toegerekend. 4. Bij het boeken van journaalposten uit externe systemen wordt de betreffende BTW correct geboekt. 5. Na controle van de geboekte BTW worden eventuele correcties geboekt. 6. Maandelijks wordt een BTW aangifte gedaan.

	7. Een keer per jaar wordt aangifte gedaan voor het BTW compensatiefonds. Een keer per jaar wordt aangifte gedaan voor VPB. De te betalen belastingen worden uitbetaald aan de belastingdienst en de te ontvangen BTW (compensatie) wordt als vordering geboekt. Renseignering: Betalingen aan natuurlijke personen worden gecategoriseerd naar “meenemen in renseignering” / “niet meenemen in renseignering” Jaarlijks wordt een renseigneringsbestand opgesteld en aangeleverd aan de belastingdienst.
--	--

NR	Demo	Stappen
UF-1	X	Bij het boeken van een inkoopfactuur op een voor de WKR relevante rekening, wordt de kostencategorie verplicht vastgelegd.
UF-2	X	Het systeem levert een rapportage van de kosten per WKR kostencategorie over een op te geven periode (maand, kwartaal, jaar)
UF-3	X	Het systeem biedt de mogelijkheid om de toewijzing van WKR kostencategorie van een geboekte factuur te corrigeren
UF-4		In het systeem wordt een dimensie (type activiteit/pand) aangemaakt, waarbij wordt vastgelegd welk deel van de BTW compensabel, aftrekbaar of kostprijsverhogend is inclusief een omschrijving waarom deze waarden zijn gekozen.
UF-5		De instellingen inzake BTW van een dimensie worden met ingang van een gegeven moment aangepast inclusief een omschrijving.
UF-6		Bij het boeken van de inkoopfactuur wordt het BTW bedrag van de factuur correct geboekt conform de verdeling zoals vastgelegd op de (sub)activiteit.
UF-7		Bij het boeken van een inkoopfactuur wordt de verlegde BTW correct berekend en geboekt conform de verdeling zoals vastgelegd op de (sub)activiteit.
UF-8		Bij het boeken van een inkoopfactuur met buitenlandse BTW, wordt de BTW correct geboekt conform de verdeling zoals vastgelegd op de (sub)activiteit.
UF-9		Externe systemen boeken via een koppeling journaalposten inclusief BTW. De bepaling van de boeking gebeurt in het aanleverend systeem of de koppeling. Het resultaat van de boeking is identiek aan een boeking die direct in het financieel systeem is ingevoerd.
UF-10		Een geboekte inkoop/verkoopfactuur wordt gecorrigeerd voor de toewijzing van de BTW
UF-11		De BTW aangifte wordt automatisch vanuit het systeem opgesteld in het door de belastingdienst gewenste formaat
UF-12		De BTW aangifte wordt automatisch geboekt in het financieel systeem.
UF-13		Bij ontvangst of betaling van BTW wordt de afdracht/terugvorderingsrekening tegen geboekt.
UF-14		Het systeem levert een rapportage waarin de rondrekening van de BTW wordt getoond.
UF-15		Het is mogelijk om vanuit het systeem een suppletieaangifte te doen.
UF-16		Het is mogelijk om een bulk-correctie te maken ter correctie van eerder aangegeven BTW, waarbij de historie wordt bewaard.

NR	Demo	Stappen
UF-17		De opgave voor het BTW compensatiefonds wordt automatisch vanuit het systeem opgesteld in het door de belastingdienst gewenste formaat.
UF-18		Het voorschot van het BTW compensatiefonds wordt geboekt in het systeem.
UF-19		De afrekening van het BTW compensatiefonds wordt geboekt in het systeem.
UF-20		Eventuele afwijkingen tussen de opgave en de afrekening van het BTW compensatiefonds worden gecorrigeerd in de financiële administratie.
UF-21		Het is mogelijk om een steekproef op de BTW aangifte te doen en te registreren in het systeem.
UF-22		Van een activiteit, zoals het exploiteren van een parkeergarage, kan worden vastgelegd dat de baten en lasten belast zijn voor VPB.
UF-23		Inkoopfacturen worden op activiteiten geboekt.
UF-24		Verkoopfacturen worden op activiteiten geboekt.
UF-25		Het systeem kan automatisch de aangifte voor de VPB produceren in het door de belastingdienst gewenste formaat
UF-26		De te betalen belastingen worden via een gecontroleerd betaalproces naar de bank gestuurd.

7.7.14 Use case – IV3 rapportages

Doelstelling proces	Aanlevering van verplichte IV3 rapportages.
Outcome	IV3 rapportage in JSON
Uitkomsten proces	• IV3 rapport in leesbaar formaat voor controle voor aanlevering • Export in JSON van de IV3 rapportage
Input	• Inrichting taakvelden, categorieën • Financiële administratie volledig bijgewerkt (alle journaalposten geboekt)
Verwachte verbetering proces	Rapportage direct uit het systeem zonder aanvullende handmatige acties
Globale beschrijving proces	Vanuit het systeem kan de IV3 rapportage opgesteld worden in het juiste formaat zodat deze zonder of met minimale bewerking aangeleverd kan worden bij het CBS.

NR	Demo	Stappen
UK-1		Toon IV3 rapportage template
UK-2	X	Toon de inrichting in het systeem
UK-3		Toon standaardrapportage/filling mogelijkheid van het template in het systeem
UK-4	X	Toon export in JSON
UK-5	X	Toon controlerapport

7.7.15 Use case – Beheer reserves en voorzieningen

Doelstelling proces	Het doel van het proces Beheren Reserves en Voorzieningen is het waarborgen van een transparant, rechtmatig en doelmatig beheer van financiële middelen die zijn gereserveerd voor specifieke risico's, toekomstige verplichtingen of beleidsdoelen. Dit proces ondersteunt de financiële continuïteit van de gemeente en draagt bij aan een betrouwbare begrotings- en verantwoordingscyclus. Het stelt de gemeente in staat om financiële schommelingen op te vangen en verplichtingen tijdig na te komen, conform de geldende wet- en regelgeving en gemeentelijke beleidskaders.
Outcome	De uitkomst van dit proces is een actueel, volledig en controleerbaar overzicht van alle reserves en voorzieningen, inclusief mutaties, onderbouwingen en toerekeningen. Dit overzicht vormt input voor de begroting, tussentijdse rapportages en jaarrekening, en ondersteunt de besluitvorming door het college en de gemeenteraad. Het proces levert tevens de onderbouwing voor het toevoegen aan of onttrekken uit reserves en voorzieningen, inclusief de financiële impact op het meerjarenperspectief.
Uitkomsten proces	• Actuele meerjarige stand van reserves en voorzieningen per peildatum • Mutatieoverzicht (toevoegingen en onttrekkingen) conform BB-regels met toelichting • Toerekening van baten en lasten aan reserves en voorzieningen conform BBV-regels • Informatie ten behoeve van de jaarrekening en toelichting in de programmaverantwoording • Signaleringsrapportages bij (voorzienbare) overschrijdingen • Input voor begrotingswijzigingen en meerjarenramingen
Input	• Kadernota reserves en voorzieningen • Begrotingen vanuit LIAS • Financiële administratie (grootboekmutaties, verplichtingen) • Voorzieningenberekeningen • Informatie uit projectadministraties en verdere onderliggende stukken • BBV-regelgeving en verdere gemeentelijke richtlijnen en besluiten
Verwachte verbetering proces	• Inzicht in reserves en voorzieningen niet meer op basis van Excel documenten en handmatig werk • Inzicht in realisatie ten opzichte van de spaar/egalisatievoorziening actueler dan een keer per jaar • Inzicht in de voor projecten vrijgemaakte budgetten als toezegging ten laste van een voorziening of dekkingsbron.
Globale beschrijving proces	De begroting en begrotingswijzigingen komen via een koppeling vanuit LIAS in het financieel systeem. De voorzieningen en reserves worden in het financieel systeem op- of afgeboekt. Verplichtingen kunnen op een voorziening worden geboekt. De realisatie van baten en lasten wordt ook op een voorziening geboekt, al dan niet met een koppeling naar de betreffende verplichting Bij het starten van een project wordt het betreffende deel van het projectbudget indien van toepassing als toezegging op de voorziening

	geregistreerd. Realisatie van baten en lasten op een project worden toegewezen aan de betreffende voorziening. Realisatie wordt ten gunste of laste van een reserve geboekt. Op basis van alle beschikbare informatie over budgetten, toezeggingen, verplichtingen en realisatie worden rapportages opgesteld.
--	---

NR	Demo	Stappen
UR-1		Mogelijkheid om meerdere typen reserves en voorzieningen te registreren (bijv. equalisatiereserves, risicoreserves, onderhoudsvoorzieningen).
UR-2		Ondersteuning voor het vastleggen van toelichtingen per reserve/voorziening.
UR-3		Ondersteuning voor het toekennen van een code type reserve (voor informatievoorziening gemeenteraad).
UR-4		Toevoegingen en onttrekkingen kunnen registreren met datum, bedrag en verwijzing naar besluitvorming.
UR-5	X	Automatische toerekening van baten en lasten aan reserves en voorzieningen conform BBV-regels.
UR-6	X	Overzichten per peildatum van meerjarige standen en mutaties.
UR-7	X	Signaleringsrapportages bij afwijkingen en voorzienbare overschrijdingen zijn inzichtelijk.
UR-8		Koppeling met LIAS voor inlezen van begrotingen en begrotingswijzigingen.
UR-9		Mogelijkheid tot verwijzing naar onderliggende stukken.
UR-10	X	Bij het starten van een project wordt het betreffende deel van het projectbudget indien van toepassing als toezegging op de voorziening geregistreerd.ma

8 Programma van Eisen

De Gemeente stelt de volgende eisen aan de oplossing van de leverancier. Uw aanbieding dient te voldoen aan al deze eisen. Bevestigt u dat uw oplossing aan alle hieronder gestelde eisen voldoet?

Nummer	omschrijving
ARC001	De Oplossing maakt het mogelijk om informatieobjecten en de bijbehorende metadata (registratiegegevens) zowel in bulk als individueel op te nemen. De integriteit van de inhoud en structuur van de informatieobjecten wordt hierbij gegarandeerd. De inhoud van de informatieobjecten en metadata kunnen onveranderlijk gemaakt worden en beschermd tegen onbevoegde wijziging
ARC002	De Oplossing biedt de mogelijkheid om informatieobjecten in gangbare, open bestandsformaten en/of oorspronkelijke bestandsformaten op te nemen
ARC003	De Oplossing maakt het mogelijk om een orderingsstructuur op te maken door het vastleggen van specifieke metadata: namen van afdelingen / teams, werkprocessen / zaaktypen, verantwoordelijke medewerkers, e.d.
ARC004	Binnen de Oplossing worden de informatieobjecten en de bijbehorende metadata zodanig opgeslagen dat ze, gedurende hun bewaartermijn, toegankelijk en opvraagbaar blijven voor bevoegde medewerkers
ARC005	De Oplossing maakt het mogelijk om informatieobjecten en de bijbehorende metadata duurzaam en toekomstbestendig te beheeren
ARC006	De Oplossing biedt de mogelijkheid om informatieobjecten en de bijbehorende metadata waarvan de wettelijke bewaartermijn is verstreken in bulk te vernietigen. Vernietiging is technisch mogelijk via een binnen de Oplossing bestaande archieffunctionaliteit of via een koppeling van de Oplossing met het documentmanagementsysteem (DMS) / zaakstelsel van de gemeente
ARC007	Binnen de Oplossing vindt vernietiging van informatieobjecten direct en tegelijkertijd plaats met de bij die informatieobjecten behorende metadata
ARC008	De Oplossing is in staat om op basis van eenmalig ingevoerde metadata het vernietigingsjaar te berekenen en vast te leggen op verschillende aggregatieniveaus.
ARC009	De Oplossing biedt de mogelijkheid om voorafgaand aan vernietiging een overzicht (Vernietigingslijst) te maken waarop de voor vernietiging in aanmerking komende informatieobjecten, conform de Selectielijst 2020, zijn beschreven t.b.v. het interne goedkeurings- en auditproces. Op basis van in de Oplossing aanwezige metadata kan een beheerder van de gemeente zelf een overzicht samenstellen. Het overzicht wordt binnen de Oplossing vastgelegd en gefixeerd. De Oplossing biedt de mogelijkheid om van het overzicht een export in een open bestandsformaat te maken
ARC010	Het is binnen de Oplossing mogelijk om informatieobjecten en de bijbehorende metadata van vernietiging uit te zonderen en/of de bewaartermijn te verlengen. Gegevens van informatieobjecten en metadata die van vernietiging worden uitgezonderd, kunnen binnen de Oplossing zowel handmatig als geautomatiseerd in bulk worden aangepast en aangevuld door daartoe geautoriseerde medewerkers. Hierbij is het mogelijk om bewaartermijnen met terugwerkende kracht aan te passen en/of vanaf een bepaalde datum
ARC011	Automatische vernietiging van informatieobjecten en de bijbehorende metadata direct na het verstrijken van een bewaartermijn zonder expliciete bevestiging van een beheerder is binnen de Oplossing niet mogelijk
ARC012	Na een binnen de Oplossing uitgevoerde vernietiging van informatieobjecten en de bijbehorende metadata is deze vernietiging onherroepelijk en kunnen

Nummer	omschrijving
	informatieobjecten en metadata niet meer worden hersteld. Tegelijkertijd worden ook de back-ups van deze informatieobjecten en metadata onherroepelijk vernietigd
ARC013	De Oplossing maakt het mogelijk om na een vastgestelde periode permanent te bewaren informatieobjecten en de bijbehorende metadata over te brengen naar een e-depotomgeving
BEH001	De Programmatuur beschikt over een acceptatieomgeving voor het testen van nieuwe en bestaande functionaliteit, waarbij ook ketentesten kunnen worden uitgevoerd met de bij Opdrachtgever gekoppelde applicaties.
BEH002	Er is altijd een acceptatieomgeving beschikbaar
BEH003	Het moet mogelijk zijn op aanvraag om de database in de acceptatie-omgeving gelijk te trekken met de productie-omgeving.
BEH004	De oplossing biedt de mogelijkheid om in de acceptatieomgeving de data te anonimiseren ten behoeve van testdoeleinden
BEH005	De oplossing ondersteunt functionaliteit om bulkacties uit te voeren
BEH006	Het is opdrachtgever toegestaan andere organisaties van samenwerkingsverbanden rechten te geven tot de oplossing. Medewerkers van deze organisaties moeten dezelfde rollen en rechten kunnen krijgen als medewerkers van Opdrachtgever. Een en ander moet te realiseren zijn binnen één geïnstalleerde omgeving, maar wel in een apart bedrijf, zodat stamtabellen per bedrijf beschikbaar zijn.
BEH007	Binnen de oplossing al bekende gegevens worden voor de gebruikers van de oplossing automatisch (her)gebruikt, mits binnen wettelijke kaders, conform de gedachte eenmalig registreren/beheren en meervoudig gebruiken
BEH008	Bij aanpassingen van standaarden waarbij een wettelijke verplichting geldt, heeft Opdrachtgever minimaal 8 weken de tijd om deze aanpassingen te testen alvorens de wettelijk vereiste datum is bereikt.
BEH009	Iedere persoon heeft in de applicatie een uniek administratienummer. Deze is ongelijk aan het BSN en is niet herleidbaar naar het BSN
BEH010	Opdrachtgever kan binnen de oplossing alle vastgelegde gegevens met betrekking tot de inwoner exporten in een document met betrekking tot het recht op inzage.
BEH011	Door de applicatie gegenereerde functionele foutmeldingen moeten duidelijk aangeven wat er fout is en wat daarvan de oorzaak is. Logging over de functionele foutmelding moet zichtbaar zijn voor de functioneel beheerder binnen de oplossing.
BEH012	Achtergrond taken te definiëren waarbij periodiek terugkerende taken automatisch uitgevoerd kunnen worden (bv opschonen logbestanden). Deze taken zijn vanuit de applicatie in te richten en te monitoren.
BEH013	Logs moeten op te schonen zijn vanuit de applicatie
BEH014	De prioritering en afhandeltijd van wensen zijn inzichtelijk voor de opdrachtgever
BEV001	De Oplossing kan op basis van een gangbare en ondersteunde browser (als Chrome, Edge en andere op Chromium-gebaseerde browsers), juist, volledig en optimaal worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware en zonder toevoeging van extra plug-ins of add-ons.
BEV002	Alle software (front-end en back-end) behorend tot Oplossing is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend
BEV003	Mobiele applicaties (apps) dienen via de officiële Appstores (Apple, Google, Microsoft) dan wel via de interne Enterprise App store te kunnen worden

Nummer	omschrijving
	geïnstalleerd. Distributie en beheer van apps is mogelijk via gangbare voorzieningen op basis van Unified Endpoint Management.
BEV004	Systeemprogrammatuur, zijnde non-applicatie programmatuur, zoals besturingssysteem, middleware en firmware dient altijd te kunnen voldoen aan het juiste beveiligingsniveau (patchlevel) aanbevolen door de fabrikant.
BEV005	Opdrachtgever heeft het recht om de beveiligingseisen die van toepassing zijn op Oplossing door een onafhankelijke partij te laten auditen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om periodiek toe te zien of de dienstaanbieder zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt. Gecertificeerde security-specialisten van het SOC van Opdrachtgever voeren daartoe tenminste bij de initiële oplevering van Oplossing een security-check uit (altijd in afstemming met Opdrachtnemer). Een TPM (ISAE3402-verklaring) is verplicht indien Oplossing onderdeel uitmaakt van de jaarrekeningcontrole / ENSIA-verantwoording.
BEV006	Activiteiten van gebruikers (denk aan raadpleging en mutatie), beheerders (denk aan autorisatiewijzigingen), uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logs die vanuit een applicatie-interface, en bij voorkeur via een standaard koppelvlak naar het SIEM-systeem van Opdrachtgever, te allen tijde door Opdrachtgever kunnen worden geraadpleegd voor nadere analyse.
BEV007	In audit-logs wordt tenminste opgenomen: - de gebeurtenis; - de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; - het gebruikte apparaat; - het resultaat van de handeling; - een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
BEV008	Oplossing biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever kan garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (need to know / least privilege).
BEV009	Opdrachtgever behoudt te allen tijde het (intellectuele) eigendom van de gegevens die voor deze dienst worden ingevoerd. Opdrachtnemer behoudt geen rechten voor om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten of publiek te maken. Opdrachtnemer verplicht zich om geen andere handelingen met de (persoons)gegevens te verrichten dan in het contract is omschreven.
BEV010	Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens die tot Oplossing behoren (ook die van niet-productieomgevingen) van Opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen Oplossing.
BEV011	Bij multi-tenancy zijn afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever bedoeld of onbedoeld worden gedeeld met derden, dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie. Oplossing kan onafhankelijk van met andere klanten gedeelde infrastructuur en/of virtuele componenten worden ingericht en onderhouden.
BEV012	Oplossing wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek. Dit geldt ook indien er

Nummer	omschrijving
	sprake is van toegang op afstand vanuit Opdrachtnemer, bijvoorbeeld voor ondersteunende werkzaamheden.
BEV013	Indien (een deel van) Oplossing zich bij Opdrachtgever on-premises bevindt, dient Opdrachtnemer zich te conformeren aan on-premises inrichtingseisen van Opdrachtgever waarbij Oplossing geschikt is om samen te werken met on-premises technieken zoals hieronder beschreven: - Internetfacing systemen worden ontsloten via een firewall waarbij segmentatie / zonering (DMZ) wordt toegepast om vertrouwde en onvertrouwde verkeersstromen zoveel mogelijk te scheiden en te beperken tot het hoogstnoodzakelijke. - Alle netwerkverkeer (ingress, egress, lokaal) dient door Opdrachtgever te kunnen worden geïnspecteerd. Versleuteld verkeer dient daartoe via een SSL-Offloader te kunnen worden ontsleuteld ten behoeve van inspectie door het IPS. - Opdrachtnemer garandeert dat Oplossing in zijn totaliteit succesvol kan worden gecombineerd met standaard technieken van SSL-Offloaders, Reverse Proxy's, Poort Filtering, Reputation Filtering en Web Application Firewalls die Opdrachtgever in huis heeft.
BEV014	Indien koppeling met internetfacing systemen van Opdrachtgever noodzakelijk is, geldt dat interne systemen van Opdrachtgever gegevens met Opdrachtnemer, ketenpartners en / of klanten uitwisselen via een centrale interne zone (DMZ) en een vertrouwde externe zone. Voor de uitwisseling van gegevens met derden (niet openbare gegevens) worden besloten externe zones (vertrouwde derden) gebruikt. In een DMZ worden alleen openbare gegevens van een organisatie opgeslagen die in het uiterste geval verloren mogen gaan.
BEV015	Opdrachtgever dient gebruik te kunnen maken van certificaten op naam (type Domain Validation, geen wildcard). Opdrachtgever eist gebruik te kunnen maken van certificaten uitgegeven door het PKI-systeem van Opdrachtgever, dan wel van certificaten van een door de Opdrachtgever vertrouwde Certificaatautoriteit. In het geval van communicatie met onze inwoners dient het certificaat te worden betrokken van DigiCert.
BEV016	De authenticatiedienst van Opdrachtnemer kan worden gekoppeld aan de authenticatiedienst van Opdrachtgever, gehost bij Opdrachtgever. Oplossing biedt een federatief koppelvlak voor uitwisseling van rollen en rechten. De verplichte standaard hiervoor is SAML 2.0. In de praktijk beperkt zich dat tot Microsoft Entra ID. Opdrachtgever stelt praktische inrichtingseisen bij implementatie. Indien Opdrachtnemer niet kan aansluiten op het federatief koppelvlak van Opdrachtgever, biedt Opdrachtnemer zélf een sterke, in de markt gangbare, methode voor 2-factor authenticatie waarbij de 2de factor wordt gebaseerd op iets dat de gebruiker heeft en bij voorkeur in de vorm van een authenticator-app. Authenticatie via onvertrouwde netwerken vindt te allen tijde plaats op basis van tenminste 2-factor authenticatie.
BEV017	7.2 Oplossing biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen (tenzij SSO van toepassing is) waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever. Qua constructie-eisen geldt in de basis: - Minimaal 12 tekens lang; - Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën: - Kleine letters; - Eén hoofdletter;

Nummer	omschrijving
	- Eén leesteken; - Eén cijfer; - Minimaal een dag geldig; - Maximaal een half jaar geldig; - Niet herhalend of opeenvolgend. Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit.
BEV018	Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen Oplossing waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering. Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden in het algemeen en in het bijzonder bij standaard accounts. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.
BEV019	Opdrachtnemer geeft inzicht in hoe het aanvragen en muteren van toegang door gebruikers (inclusief toegang op afstand) plaatsvindt en hoe wachtwoorden worden toegewezen. Oplossing houdt een administratie van uitgegeven en ingetrokken accounts bij.
BEV020	Emailverkeer dat namens Opdrachtgever (@apeldoorn.nl) plaatsvindt (intern dan wel extern) voldoet blijvend aan aanvullende beveiligingsmaatregelen als DNSSEC, SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS en DANE. Opdrachtnemer definieert en valideert de SPF-, DKIM- en DMARC-records van het domein van Opdrachtgever conform de actuele configuratie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de partijen, die emailberichten ontvangen van Opdrachtgever, kunnen valideren dat deze emailberichten inderdaad van Opdrachtgever afkomstig zijn. Opdrachtnemer deelt daartoe tenminste de publieke sleutel van het DKIM sleutelbaar én de “selector” in de vorm van een TXT-record (voorkeur) of CNAME-record met Opdrachtgever zodat Opdrachtgever deze aan haar DNS-dienst kan koppelen.
BEV021	Opdrachtgever maakt gebruik van Conditional Access policies in Entra ID om de toegang tot Oplossing, in de breedste zin van het woord, te beperken tot door Opdrachtgever beheerde apparatuur. Opdrachtnemer waarborgt dat er geen alternatieve toegangspaden zijn, zoals een interne gebruikersadministratie, die dat mechanisme kunnen omzeilen.
BEV022	Oplossing en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
BEV023	Opdrachtnemer past de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot de Oplossing, toe op de geleverde producten en/of diensten.
BEV024	Als Opdrachtnemer informatie van Opdrachtgever host op haar systemen, dienen (beveiligings)incidenten direct gemeld te worden aan de betrokken contactpersoon van Opdrachtgever
BEV025	In het geval de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer, die vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, deel uitmaakt van de af te nemen producten en/of diensten, accepteert Opdrachtnemer dat hij beveiligingsincidenten op het moment van onderkennen, direct meldt aan Opdrachtgever. Opdrachtgever beslist of een beveiligingsincident kan worden gekwalificeerd als datalek en zorgt in dat geval voor de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en het in kennis stellen van de betrokkenen.

Nummer	omschrijving
BEV026	Opdrachtnemer accepteert dat als er persoonsgegevens worden verwerkt binnen Oplossing van Opdrachtnemer, buiten Opdrachtgever, er een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten (met als basis het standaard VNG-model) als onderdeel van het contract.
BEV027	Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices'.
BEV028	Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen en getest op het voorkomen van inbreuken op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
BEV029	Opdrachtnemer heeft een back-up en recovery beleid dat voldoet aan de eisen uit de BIO en waarbij minimaal de volgende eisen van toepassing zijn op de back-up en restorevoorzieningen van Oplossing: - De 3-2-1 regel wordt toegepast. - Een incident op de ene locatie kan niet leiden tot schade op de andere locatie (ook niet in het geval van ransomware). - Bedrijfskritische systemen worden bij calamiteiten binnen 1 week hersteld. - Gegevensverlies bedraagt maximaal 28 uur. - Hersteltijd in geval van incidenten is maximaal 16 werkuren (twee dagen van 8 uur) in 85% van de gevallen. - Het restoren van back-ups wordt minimaal jaarlijks of na een grote wijziging getest waarbij recovery-procedures voortdurend worden bijgewerkt. - Er is sprake van een reconstructiemechanisme als geen data verloren mag gaan. - Back-ups worden beschermd tegen onbevoegde toegang. - In het geval van ketensoftware is data-integriteit van de keten gewaarborgd. - Opdrachtnemer zorgt voor adequate afspraken over back-up en recovery en voldoet aantoonbaar aan relevante punten uit het beleid. - In het geval van noodscenario's is toegang tot Oplossing geborgd door de inzet van zogenaamde "break glass accounts".
BEV030	Opdrachtnemer heeft een common vulnerabilities disclosure (responsible disclosure) regeling die in lijn is met die van Opdrachtgever en draagt maximaal bij aan de gezamenlijke zorgplicht om te streven naar het voldoen aan de vigerende CVD-regeling van Opdrachtgever, tenminste qua reactie- en oplostijden. Er is een security.txt voorhanden conform de bijbehorende RFC en de inhoud verwijst naar Opdrachtgever als het om een subdomein van Opdrachtgever gaat. Er worden werkafspraken vastgelegd.
DAT001	Alle data van de oplossing kan ontsloten worden via een door de gemeente Apeldoorn geselecteerde BI- of ETL-tool, die lokaal bij de gemeente Apeldoorn draait of extern als SaaS-oplossing wordt gehost.
DAT002	De ontsloten data moet geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst (tbv batchverwerking) te benaderen zijn, op veilige wijze, naar de laatste stand der techniek. Hierbij kan gedacht worden aan bijv: - Directe connectie met de database of een kopie van deze database (maximaal 24 uur oud) indien er binnen de applicatie een mogelijkheid is wel live data middels een rapport generator te bevragen. - Een kopie van de database in Oracle of MS-SQL formaat die middels SFTP beschikbaar wordt gesteld om te downloaden. - Een dump van alle database tabellen in CSV, JSON of XML formaat om te downloaden. - Geautomatiseerde onbeperkte aanvraag via een api/rest/odata interface. In dit geval moet het mogelijk zijn om grote hoeveelheden te bevragen.

Nummer	omschrijving
DAT003	De volgende voorwaarden zijn van toepassing op deze gegevensuitwisseling; - De oplossing moet in staat zijn om alleen de nieuwe en/of gewijzigde records in bulk aan te leveren. De aangeleverde gegevens moeten per record een unieke sleutel bevatten om gegevensconsistentie te waarborgen. - De ontsloten data dienen een realtime actualiteit te hebben of maximaal 24 uur oud te zijn. - De data dient via een pull functionaliteit (dus Gemeente Apeldoorn haalt op) beschikbaar te zijn.
DAT004	Aan de gemeente Apeldoorn dient een volledige beschrijving van de data geleverd te worden. Deze dient aan de volgende voorwaarden te voldoen;; - Een beschrijving met definities van alle objecttypen, gegevenstypen en relatietypen, overeenkomend met de structuur waarin de data beschikbaar wordt gesteld in een door mensen leesbaar formaat. - Volledige informatie over de kardinaliteit en objecttypen, gegevenstypen en relatietypen. - Bij eventuele updates dient er een nieuwe beschrijving geleverd te worden waarin de wijzigingen staan benoemd.
PRI001	Opdrachtnemer voldoet aan de minimale eisen zoals zijn vastgesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
PRI002	Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt als Verwerker van Opdrachtgever, de Verwerkingsverantwoordelijke, gaat Opdrachtnemer akkoord met het sluiten van de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) inzake Avg-Wpg of de standaardovereenkomst Modelovereenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijken (VNG), indien de opdrachtgever dit verzoekt op basis van de feitelijke situatie. Van deze standaardovereenkomst wordt niet afgeweken dan na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
PRI003	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Subverwerkers bij verwerkingen in haar rol als Verwerker, zullen deze Subverwerkers worden opgenomen in de Verwerkersovereenkomst.
PRI004	Opdrachtnemer heeft een actueel datalekkenbeleid.
PRI005	Indien aanwezig overhandigt Opdrachtnemer relevante privacydocumentatie aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld een actueel privacybeleid, een actuele privacyverklaring, en genomen maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens.
PRI006	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden gescheiden opgeslagen van persoonsgegevens van andere klanten.
PRI007	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden niet door Opdrachtnemer verwerkt voor een ander (eigen) doel dan is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ("doelbinding").
PRI008	Het is mogelijk om in de Oplossing meerdere/verschillende bewaartermijnen in te richten.
PRI009	Het is mogelijk om persoonsgegevens te vernietigen uit de Oplossing, geautomatiseerd als ook handmatig.
PRI010	De Oplossing biedt de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen noodzakelijke/verplichte velden en niet-noodzakelijke/niet-verplichte velden.
PRI011	Persoonsgegevens worden in de Oplossing gescheiden verwerkt (denk hierbij aan: een apart veld voor de naam van de betrokkene, een apart veld voor het geslacht van de betrokkene, apart veld voor het e-mailadres van de betrokkene, etc.).

Nummer	omschrijving
PRI012	Opdrachtnemer zorgt dat de uitwisseling/verwerking/opslag van persoonsgegevens en verdere informatie op een beveiligde (versleutelde) wijze plaatsvindt in lijn met de betreffende bepalingen in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
PRI013	Opdrachtnemer heeft een verwerkingsregister dat voldoet aan de vereisten van de AVG. Dit register is actueel en wordt periodiek bijgewerkt.
PRI014	Opdrachtnemer kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van certificering, hoe de privacy is gewaarborgd ten aanzien van de (bijzondere) persoonsgegevens.
PRI015	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Subverwerkers bij verwerkingen in haar rol als Verwerker, zullen deze Subverwerkers pas worden ingeschakeld en worden opgenomen in de Verwerkersovereenkomst na toestemming van Opdrachtgever.
PRI016	Opdrachtnemer verleent medewerking en verstrekt alle noodzakelijke informatie aan opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).
PRI017	Opdrachtnemer is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of verwerkt.
PRI018	Opdrachtnemer draagt zorg voor de naleving van beroepscode en een geheimhoudingsplicht van al het voor de gemeente Apeldoorn ingezette personeel en organisaties, inclusief de door Opdrachtnemer ingezette derden/(Sub)verwerkers.
PRI019	Persoonsgegevens worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt.
PRI020	Vanwege de gevoeligheid en beveiliging van persoonsgegevens biedt Opdrachtnemer een heldere autorisatiematrix aan waarin de gemeente Apeldoorn het laatste woord heeft.
REL001	Opdrachtgever krijgt minimaal 4 weken voorafgaande aan de release de gelegenheid om de release te testen. Bij blokkerende bevindingen, geconstateerd door opdrachtgever, lost opdrachtnemer deze op voor geplande livegangdatum, danwel wordt de livegangdatum uitgesteld totdat de bevinding is opgelost.
REL002	Opdrachtnemer geeft gedurende de gehele looptijd van het contract continue inzicht in de releaseplanning. Hierbij zijn bij iedere nieuwe versie/update relasenotes tijdig beschikbaar. Hierin is minimaal terug te lezen welke actuele ontwikkelingen en wet- en regelgeving zijn verwerkt, welke incidenten zijn opgelost en welke wensen en nieuwe functionaliteiten zijn toegevoegd, hoe deze werken en ingericht moeten worden, en welke wijzigingen in het datamodel zijn doorgevoerd.
REL003	Opdrachtnemer levert minimaal jaarlijks een roadmap, waarbij voor het komende jaar wordt ingegaan op de releaseplanning, nieuwe ontwikkelingen en klantwensen die invloed hebben op het geleverde product en de inpassing van de ontwikkelingen.
REL004	Er is een acceptatieomgeving bij de Inschrijver aanwezig waar de niet-standaard wijzigingen kunnen worden getest en geaccepteerd voordat ze naar productie gaan, uitzonderingen zijn alleen in overeenstemming met de Opdrachtgever mogelijk (op basis van BIO 12.1.4). De Inschrijver moet op aangeven van de Opdrachtgever testfaciliteiten ter beschikking stellen, waartegen de Opdrachtgever of derde partijen integratietoepassingen op basis van API's onafhankelijk kan gebruiken zonder dat dit de productieomgeving in termen van beschikbaarheid, integriteit en performance negatief beïnvloedt.
SLA001	Extra opslagcapaciteit moet mogelijk zijn om later toe te voegen. De kosten van extra terrabytes nemen we op in het prijzenformulier. De opslagcapaciteit die

Nummer	omschrijving
	standaard in de aanbieding zit wordt aangegeven op de offerte. Het is mogelijk het huidige verbruik in te zien
SLA002	Alle communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is in de nederlandse taal. Dit betreft onder andere de communicatie over de SLA, functionele en technische ondersteuning via helpdesk, ticketsystemen en consultancy.
SLA003	Support (helpdesk) door Opdrachtgever is beschikbaar gedurende openingstijden (werkdagen van 08:00 tot 17:00) van de Opdrachtgever. Status van ingediende tickets moet online gevolgd kunnen worden.
SLA004	Voor de ICT Prestatie worden door Opdrachtnemer (minimaal) 3 prioriteiten van meldingen gehanteerd: - Het niet beschikbaar zijn van de gehele Programmatuur is prioriteit 1; - Het niet beschikbaar zijn van delen van de Programmatuur is prioriteit 2; - Overige meldingen zijn prioriteit 3.
SLA005	Bij het indienen van een melding geldt de volgende Reactietijd: - bij een prioriteit 1 melding ontvangt de melder binnen 2 werkuren een meldingnummer; - bij een prioriteit 2 of 3 melding ontvangt de melder binnen 4 werkuren een meldingnummer.
SLA006	De opdrachtnemer hanteert de volgende oplostijden per categorie: - Prioriteit 1: binnen 4 uur oplossing, eventuele work-around in overleg binnen 2 uur - Prioriteit 2: binnen 36 uur oplossing
SLA007	Het onderhoudsvenster voor de Opdrachtnemer is beschikbaar van 18.00 uur tot 8.00 uur. Al het geplande onderhoud en geplande changes vinden plaats in dit onderhoudsvenster en wordt minimaal 2 weken vooraf gecommuniceerd aan opdrachtgever.
SLA008	Niet-standaard changes mogen niet plaatsvinden gedurende werktijden van de Opdrachtgever. Uitzonderingen zijn alleen in overeenstemming met de Opdrachtgever mogelijk.
SLA009	De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan de Opdrachtgever over de nakoming van overeengekomen Service Levels waaronder tenminste wordt verstaan: beschikbaarheid, afhandeling en opvolging van (beveiligings) incidenten, onderhoudswerkzaamheden en het niveau van de diensten.
SLA010	Bij onbeschikbaarheid van uw Programmatuur koppelt u minimaal elke 4 uur de status van de melding terug aan de functioneel beheerder. De totale downtime rapporteert u in een service level rapportage.
SLA011	Bij grote verstoringen (P1, Programmatuur is niet beschikbaar), levert de Opdrachtnemer binnen één werkweek een Root Cause Analysis-rapportage.
SLA012	De voortgang van meldingen, incidenten en verstoringen is te volgen via een klantportaal.
SLA013	De Opdrachtgever heeft toegang tot een kennisbank van de opdrachtnemer.
SLA014	In de DAP is minimaal beschreven: - Hoe het incidenten- changeproces verloopt en de escalatieprocedure.
SLA015	In de SLA is minimaal beschreven: - Op welke producten de SLA van toepassing is
SLA016	Om de serviceniveaus van de aangeboden diensten te kunnen beoordelen heeft de Opdrachtgever de onderstaande servicenormen waaraan de inschrijver minimaal moet voldoen: - Beschikbaarheid van dienst moet minimaal 99,9% tijdens kantooruren zijn; buitenkantooruren is de beschikbaarheid minimaal 99,5%

Nummer	omschrijving
	- Minimaal 95% van de eerstelijnsafhandeling van meldingen wordt binnen de norm afgehandeld;
SLA017	De Opdrachtnemer uploadt een concept SLA. De SLA van Opdrachtnemer is minstens gelijk aan en niet strijdig met de eisen in dit Programma van Eisen. Tijdens de implementatiefase zal de SLA afgestemd worden en na akkoord van beide partijen definitief worden gemaakt.
SLA018	In de SLA is minimaal beschreven: - op welke producten de SLA van toepassing is - wat de frequentie en inhoud van de periodieke rapportages is - welke overlegstructuur van toepassing is - een escalatiematrix (op minimaal operationeel, tactisch en strategisch niveau)
USE001	De oplossing bevat begrijpelijk leesbare velden en wordt gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal. Met begrijpelijk wordt bedoeld B1-niveau
USE002	De gebruikersinterface moet passende feedback geven als reactie op gebruikersacties, zoals visuele signalen, audiowaarschuwingen of haptische feedback, indien van toepassing.
USE003	De oplossing voldoet aan de WCAG 2.2 normen op AA niveau.
ALG001	De Inschrijver hanteert een maximum uurtarief van 200 euro exclusief omzetbelasting.