

Bijlage 7 - Programma van Eisen

Co-Sourcing HRM & Financiële administratie

Perceel 2 - **Financiële administratie**

Inhoudsopgave

- 1. Algemene eisen 3
 - 1.1 Algemeen 3
 - 1.2 Wet- en regelgeving 3
 - 1.3 Tarieven en facturatie 3
 - 1.4 Communicatie en samenwerking 4
 - 1.5 Kwaliteit en prestaties 4
 - 1.6 Rapportage en inzicht 5
 - 1.7 Data, systemen en beveiliging 5
 - 1.8 Implementatie en transitie 5
 - 1.9 Exit en overdracht 6
- 2. Dienstverlening 7
 - 2.1. Algemene dienstverlening 7
 - 2.2 Financiële administratie 7
 - 2.2.1 Financiële administratie - dienstverlening 7
 - 2.2.2 Financiële administratie - systeemeisen 8
 - 2.2.3 Financiële administratie - bijzondere processen 11

Dit Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding voor co-sourcing HRM & Financiële administratie ten behoeve van het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen (NBTC) (hierna: Opdrachtgever).

Het Programma van Eisen beschrijft de minimumeisen die van toepassing zijn op deze opdracht. Van deze minimumeisen mag niet worden afgeweken, noch bij inschrijving, noch tijdens de uitvoering van de opdracht, tenzij nieuwe wet- of regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving niet aan deze minimumeisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Vragen over het Programma van Eisen kunnen uitsluitend worden gesteld via de Nota van Inlichtingen. De daarin opgenomen antwoorden en bepalingen prevaleren boven hetgeen in dit document is vermeld.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de inschrijver dit Programma van Eisen te hebben gelezen en begrepen, en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te zullen voldoen.

1. Algemene eisen

1.1 Algemeen

Nummer	Eis
1	Door inschrijving verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
2	Opdrachtnemer handelt als professioneel partner en draagt actief bij aan een goede samenwerking.
3	Opdrachtnemer stelt zich proactief op en adviseert Opdrachtgever waar nodig over de uitvoering en optimalisatie van de dienstverlening, met behoud van verantwoordelijkheid voor regie en besluitvorming bij Opdrachtgever.
4	Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening, ook indien gebruik wordt gemaakt van onderaannemers.
5	Inzet van onderaannemers is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

1.2 Wet- en regelgeving

Nummer	Eis
6	Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder arbeidsrecht, fiscale regelgeving en de AVG.
7	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend conform geldende privacywetgeving en sluit een verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever.
8	Opdrachtnemer signaleert wijzigingen in wet- en regelgeving en informeert Opdrachtgever tijdig over de impact hiervan.

1.3 Tarieven en facturatie

Nummer	Eis
9	Alle tarieven zijn all-in en omvatten alle kosten die nodig zijn voor uitvoering van de dienstverlening.
10	Facturatie vindt plaats op basis van daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden.
11	Opdrachtnemer brengt geen aanvullende of verborgen kosten in rekening.

1.4 Communicatie en samenwerking

Nummer	Eis
12	Opdrachtnemer stelt één vast aanspreekpunt beschikbaar.
13	Opdrachtnemer kan vragen in de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift beantwoorden.
14	Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de dienstverlening benodigde communicatie, documentatie en ondersteuning beschikbaar in de Nederlandse en/of Engelse taal, passend bij de doelgroep en aard van de dienstverlening.
15	Opdrachtnemer is op werkdagen bereikbaar tijdens kantooruren 9.00 uur tot 17.00 uur CEST
16	Opdrachtnemer heeft periodiek overleg met Opdrachtgever over operationele voortgang en kwaliteit van de dienstverlening, evaluatie van prestaties, verbetermaatregelen en opvolging van acties.
17	Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke servicedesk voor vragen en meldingen van Opdrachtgever.
18	Opdrachtnemer handelt meldingen en incidenten binnen afgesproken termijnen af.

1.5 Kwaliteit en prestaties

Nummer	Eis
20	Opdrachtnemer stelt een Service Level Agreement (SLA) op waarin afspraken over kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen
	Opdrachtnemer legt de uit te voeren werkzaamheden vast in een gedetailleerd werkprogramma.
21	Opdrachtnemer voert werkzaamheden tijdig en zorgvuldig uit.
22	Opdrachtnemer signaleert afwijkingen en fouten en meldt deze proactief aan Opdrachtgever.
23	Opdrachtnemer werkt volgens afgesproken responstijden, verwerkingstijden en serviceafspraken
25	Opdrachtnemer werkt met een duidelijke scheiding tussen invoer, controle en goedkeuring van mutaties, vastgelegd in een RACI matrix.
26	Opdrachtnemer legt uitgevoerde werkzaamheden en mutaties zodanig vast dat deze achteraf controleerbaar zijn (Audit Trail).
28	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de prestaties ten opzichte van de SLA en bespreekt deze met Opdrachtgever.
29	Opdrachtnemer treft passende maatregelen indien afgesproken prestatieniveaus niet worden gehaald.
30	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende bezetting en borging van kennis om continuïteit van dienstverlening te waarborgen.
31	Opdrachtnemer zorgt voor overdraagbaarheid van werkzaamheden binnen het eigen team.
32	Opdrachtnemer meldt incidenten en fouten die impact hebben op de dienstverlening direct aan Opdrachtgever en neemt passende maatregelen om herhaling te voorkomen.

1.6 Rapportage en inzicht

Nummer	Eis
33	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het verkrijgen van inzicht in de uitvoering en kwaliteit van de dienstverlening.
34	Opdrachtnemer levert periodiek rapportages over de uitgevoerde werkzaamheden en relevante kengetallen.
35	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om inzicht te krijgen in de status van processen en mutaties.
36	Opdrachtnemer ondersteunt bij het opstellen van rapportages ten behoeve van interne sturing en verantwoording.

Systeemeisen ten aanzien van rapportage en analysemogelijkheden zijn opgenomen in de betreffende domein hoofdstukken (Financiële administratie en HR Rapportages).

1.7 Data, systemen en beveiliging

Nummer	Eis
37	Alle data blijft eigendom van Opdrachtgever.
38	Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van systemen en gegevens.
39	Opdrachtnemer zorgt voor back-up en herstelmogelijkheden van data.
40	Opdrachtnemer zorgt dat data overdraagbaar is bij beëindiging van de overeenkomst.
41	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat verwerking van data in overeenstemming is met geldende (internationale) privacywetgeving.
42	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk waar data wordt opgeslagen en verwerkt.
	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat relevante data volgens wettelijke termijnen bewaard worden of inzichtelijk zijn.

1.8 Implementatie en transitie

Nummer	Eis
43	Opdrachtnemer stelt een gedetailleerd, met de opdrachtgever afgestemd implementatieplan op, uiterlijk per 15 februari 2027.
44	Opdrachtnemer brengt de huidige processen en werkwijzen in kaart en doet voorstellen voor verbetering.
45	Opdrachtnemer ondersteunt bij het inrichten en verbeteren van processen.

46	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden.
47	Opdrachtnemer toont aan dat de systemen, processen en dienstverlening conform de overeengekomen scope succesvol zijn geïmplementeerd, uiterlijk per 1 juli 2027.

1.9 Exit en overdracht

Nummer	Eis
49	Opdrachtnemer werkt bij beëindiging van de overeenkomst volledig mee aan overdracht van werkzaamheden en data.
50	Opdrachtnemer draagt documentatie en werkinstructies over.

2. Dienstverlening

2.1. Algemene dienstverlening

Nummer	Eis
51	Opdrachtnemer voert operationele werkzaamheden uit op het gebied van financiële- en projectadministratie en adviseert Opdrachtgever over de uitvoering en optimalisatie van deze werkzaamheden.
52	Opdrachtnemer werkt volgens gestandaardiseerde processen en werkinstructies.
53	Opdrachtnemer draagt bij aan het verbeteren en professionaliseren van de bedrijfsvoering.
54	Opdrachtnemer richt signaleringen in voor relevante gebeurtenissen, zoals afloop van contracten, mutaties en andere belangrijke momenten in processen.
55	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over deze signaleringen.

2.2 Financiële administratie

2.2.1 Financiële administratie - dienstverlening

Nummer	Eis
56	Opdrachtnemer verwerkt financiële mutaties, waaronder facturen en betalingen.
57	Opdrachtnemer ondersteunt bij afsluitingen en rapportages.
58	Opdrachtnemer werkt met een duidelijke en consistente administratiestructuur.
59	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het (verder) inrichten en structureren van de financiële administratie, waaronder grootboekstructuren.
60	Opdrachtnemer draagt zorg voor een eenduidige en controleerbare inrichting van financiële gegevens.

2.2.2 Financiële administratie - systeemeisen

Nummer	Eis
	Algemeen:
	Het systeem beschikt over een geïntegreerde module inkoopfacturen.
	Het systeem beschikt over een geïntegreerde module inkoopverplichtingen.
	Het systeem beschikt over een geïntegreerde module verkoopfacturen.
	Het systeem beschikt over een geïntegreerde module voor internationaal bankverkeer.
	Het systeem beschikt over een geïntegreerde activamodule.
	Het systeem beschikt over een geïntegreerde module om projectadministratie te voeren.
	Het systeem beschikt over een geïntegreerde module om uren te registreren.
	Het systeem beschikt over een geïntegreerde module om per jaar meerdere financiële- en projectbudgetten in te voeren.
	Het systeem biedt toegang aan gebruikers van Opdrachtgever om uren in te voeren.
	Het systeem biedt toegang aan gebruikers van Opdrachtgever om (project-)budgetten in te voeren en te beheren.
	Het systeem kan kijkrechten voor de gehele administratie verstrekken aan door Opdrachtgever benoemde gebruikers of functies.
	Het systeem beschikt over uitgebreide 'Drill-Down' mogelijkheden.
	Het systeem beschikt over een import- en exportfunctie om bovengenoemde gegevens uit externe bronnen (zoals Excel, XML, CSV) in te lezen of naar te exporteren.
	Het systeem biedt een database connectie (API) naar systemen van Opdrachtgever ten behoeve rapportagesoftware en ERP systemen. Deze connectie geeft toegang tot alle in Het systeem aanwezige data van Opdrachtgever.
	Het systeem heeft de mogelijkheid gebruik maken van e-facturatie en e-procurement via Peppol.
	Het systeem heeft de mogelijkheid om per functie gebruikers toegang te geven tot bepaalde onderdelen en modules van Het systeem.
	Grootboek:
61	Het systeem biedt standaard én configureerbare (ad-hoc) overzichten en rapportages voor inzicht, analyse en trendvergelijking (incl. historie).
62	Het systeem ondersteunt volledig en aantoonbaar de financiële regelgeving.
63	Het systeem biedt volledig flexibel beheer van boekingsperioden en boekjaren. Dit omvat minimaal: - Vrij definieerbare boekingsperioden; - (Voorlopig) afsluiten en heropenen van perioden en boekjaren.
65	Het systeem werkt met één hoofdadministratie (1 grootboek = 1 bedrijf)

66	Het systeem staat meerdere valuta toe, waarbij de wisselkoers periodiek wijzigbaar is en het systeem de mogelijkheid heeft balansposten te herwaarderen.
67	Het systeem ondersteunt een wijzigbaar rekeningschema, de mogelijkheid om rekeningen in te delen naar soorten en heeft minimaal 4 verdichtingsniveau's ten behoeve van verslaggeving.
	Het systeem ondersteunt het gebruik van kostenplaatsen.
	Het systeem ondersteunt het gebruik van meerdere vrij te benoemen dagboeken per type dagboek (type= bankboek, memoriaal, inkoop, e.d.).
70	Het systeem biedt volledig inzicht in boekingshistorie en boekingsherkomst
71	Het systeem biedt mogelijkheid tot afletteren van balansrekeningen om saldosppecificatie inzichtelijk te maken.
	Projectadministratie:
	Het systeem biedt de mogelijkheid onderhanden werk te berekenen volgens verschillende waarderings- en resultaatmethoden.
	Het systeem onderscheidt en rapporteert op minimaal 2 opbrengstenstromen (huidig: subsidies EZK en omzet derden) , 1 kostenstroom (werk derden) en 1 urenstroom.
	Het systeem biedt de mogelijkheid projecten aan te maken, te sluiten en te blokkeren, en verder te voorzien van uitgebreide stamgegevens.
	Debiteuren:
72	Het systeem ondersteunt volledig en flexibel beheer van debiteurenstamgegevens en de relatie met externe organisaties. Dit omvat minimaal: - Vastleggen van stamgegevens per debiteur, inclusief afwijkend factuuradres en adres van de betaler; - Vastleggen van meerdere bankgegevens per debiteur; - Ondersteuning van meerdere debiteuren per externe organisatie(onderdeel) en het groeperen van debiteuren binnen één externe organisatie; - Koppeling van één of meerdere BTW-percentages per debiteur, - Vastleggen aantal betaaldagen en voorkeursbetaalwijze per debiteur.
73	Het systeem ondersteunt een volledig geautomatiseerd en controleerbaar facturatie- en betalingsproces.
74	Het systeem biedt volledige ondersteuning voor debiteurenbewaking, aanmaningen en analyse/rapportage.
	Crediteuren:
75	Het systeem ondersteunt volledig beheer van crediteurenstamgegevens en leverancierscondities. Dit omvat minimaal: - Vastleggen van stamgegevens per crediteur; - Koppeling met IBAN-check; - Vastleggen van meerdere bankgegevens per crediteur;

	- Beveiliging die voorkomt dat crediteuren met openstaande posten worden verwijderd/ op niet actief worden gezet.
76	Het systeem ondersteunt een geautomatiseerd, digitaal en controleerbaar factuurverwerkingsproces. Dit omvat minimaal: - Ophalen en verwerken van facturen via een digitaal platform (invoice sharing) in meerdere bestandsformaten (o.a.PDF, XML,); - Registratie van (credit)facturen in een facturenregister met financiële boekingen, zowel met als zonder BTW of in buitenlandse valuta; - Vastleggen en automatisch controleren van externe factuurnummers op dubbele invoer; - Vastleggen van aanvullende (vrij definieerbare) factuurgegevens; - Koppelen van gescande (credit)facturen aan crediteuren en drill-down naar de onderliggende factuur bij matching; - Vastleggen wie een factuur heeft ingebracht, wie moet goedkeuren
77	Het systeem ondersteunt een flexibel en veilig betalings- en verrekenproces. Dit omvat minimaal: - Genereren en beheren van betaaladviezen op basis van vervaldatum en factuurstatus; - Mogelijkheid om betaaladviezen te wijzigen, terug te zetten of te verwijderen; - Uitvoeren van deelbetalingen, niet-standaardbetalingen en betalingen zonder factuur (vooruitbetalingen); - Verrekenen en salderen van creditnota's met debetnota's en openstaande posten, inclusief verwerking bij betaaladvies; - Mogelijkheid om meerdere facturen van één crediteur in één betaling te voldoen; - Blokkeren van crediteuren en/of facturen voor betaling.
78	Het systeem biedt uitgebreide mogelijkheden voor bewaking, rapportage en analyse van crediteuren. Dit omvat minimaal: - Inzicht in de betaalstatus van facturen; - Vrij definieerbare crediteurenrapportages met openstaande posten, mutaties, factuurgegevens, inkoopordernummers - Ouderdomsanalyse van crediteuren met een vrij te kiezen referentiedatum (historisch, huidig of toekomstig), onafhankelijk van latere betalingen; - Zoekfunctionaliteit op o.a. crediteurnaam, crediteurnummer, factuurnummer, bedrag en omschrijving; - Inzicht in crediteurengegevens inclusief alle gekoppelde notities.
79	Bank: Het systeem ondersteunt volledig en geautomatiseerd bankverkeer. Dit omvat minimaal: - Automatische verwerking van betaalopdrachten, ontvangsten en bankafschriften via standaard bankkoppelingen; import mt940; - Ondersteuning voor internationaal betalingsverkeer (IBAN/BIC/SWIFT) voor met name Europa, Verenigd Koninkrijk, Verenigde Staten en China; - Automatische matching en journalisering; - Elektronische opslag van onderliggende betaal- en ontvangstdocumenten.

80	Kostentoerekening: Het systeem ondersteunt integraal kostenverdeling en kostentoerekening, inclusief kostprijsbepaling, nacalculatie en analyse, met volledige aansluiting op het grootboek.
81	Activa: Het systeem ondersteunt integraal het beheer van vaste activa, inclusief aanschaf, afschrijving, rente, verantwoording, nacalculatie en rapportage, met volledige aansluiting op het grootboek. Dit omvat minimaal: - Een vaste-activamodule met vastlegging van activasoort, aanvullende activagegevens en hiërarchische indeling van activa; - Ondersteuning van gangbare afschrijvingsmethoden (o.a. lineair op aanschaf- en boekwaarde, in één keer, niet afschrijven), inclusief restwaarde, variabele startdatum van - Integratie met de crediteurenadministratie voor de aanschaf van activa en standaardkoppeling met het grootboek, inclusief automatische journaalposten; - Genereren van verloopoverzichten en een verloopstaat vaste activa met per activum inzicht in historische aanschafwaarde, afschrijvingen, boekwaarden, mutaties;
	Verplichtingen:
82	Het systeem ondersteunt een verplichtingenadministratie die volledig is geïntegreerd met grootboek, crediteuren en budgetbeheer, en die inzicht biedt in aangegane, gewijzigde en afgewikkelde verplichtingen over boekjaren heen. Dit omvat minimaal: - Automatische verwerking van wijzigingen in verplichtingen en mogelijkheid tot handmatige afboeking; - Inzicht in de aflettering tussen opgeboekte verplichtingen en bijbehorende facturen; - Inzicht in openstaande bestelorders.

2.2.3 Financiële administratie – bijzondere processen

Nummer	Eis
	BTW-aangifte:
83	BTW-aangifte Nederland: De Oplossing voorziet in het voorbereiden van de aangiftes omzetbelasting NL en de eventueel daaruit voortvloeiende betalingen. - 12x per jaar aangifte (per maand) - 1x per jaar suppletie (Huidig proces: Na opmaken, controle en aansluiting btw-boeking en verkoopmodule voor btw-verlegd en btw-0 boekingen indienen aangifte via eHerkenning)

84	BTW-aangifte Duitsland: De Oplossing voorziet in het voorbereiden van de aangiftes omzetbelasting DE en de eventueel daaruit voortvloeiende betalingen. - 4x per jaar aangifte (per kwartaal) - 1x per jaar suppletie (Huidig proces: Na opmaken en controle btw-boeking en betreffende kwartaal aangifte via portal Duitse belastingdienst)
85	BTW-aangifte UK: De Oplossing voorziet in het voorbereiden van de aangiftes omzetbelasting NL en de eventueel daaruit voortvloeiende betalingen. - 4x per jaar aangifte (per kwartaal) - Eventuele suppletie vindt plaats bij eerste aangifte van volgende FY (Huidig proces: opsomming en aansluiting btw-boeking en betreffende kwartaal + kopieën facturen worden aangeleverd aan administratiekantoor UK. Na controle dienen zij de aangifte in)
86	IB47-aangifte Nederland: De Oplossing voorziet in het voorbereiden van de IB47-aangifte: 1x per jaar
87	Expenses (cash en credit card): De Oplossing voorziet in de mogelijkheid voor medewerkers om declaraties in te dienen die zowel door de financiële administratie als door de projectadministratie lopen. - Wekelijkse uitbetaling van cashdeclaraties - (Mogelijkheid tot) maandelijks afrekening van creditcarddeclaraties - Gebruiksgemak voor niet-financiële medewerkers: verschillende kostensoorten/declaratiecategorieën om kosten te declareren (wel gekoppeld met kostenrekeningen, maar niet uitsluitend in de interface voor de gebruiker). Bij keuze voor projectkosten geïntegreerde mogelijkheid om project te kiezen waarop deze kosten geboekt moeten worden. - Hierbij hoort ook de rol van bewaking volledigheid creditcarddeclaraties: bij niet-verantwoorde afschrijving op het creditcardafschrift herinneringen verzenden naar de betreffende medewerkers.
88	US filings: De Oplossing voorziet in het voorbereiden van aangiftes in de US; - 1099 - FARA - Corporate Income Tax
89	Budget: De Oplossing voorziet in het inlezen van de begroting en Year End Estimates, zowel op grootboek- als projectadministratie.
90	Beheer mailboxen: - Beheer invoices-mailbox, tenzij sprake is van e-facturatie - Beheer debtors-mailbox

91	Jaarrekening: - Eindejaarsboekingen, o.a.: Baten/ subsidie, Voorzieningen (dubieuze debiteuren / vakantiesaldo etc.), Resultaat - Opmaak jaarrekening, eventueel conform bestaand jaarrekeningmodel - Opmaak balansdossiers - Ondersteuning gedurende accountantscontrole (steekproefselecties etc.)
92	Self-billing RvT: Facturen opmaken voor RvT-leden conform vergoedingsafspraken.