

## 1. GEWENSTE DIENSTVERLENING

### 1.1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer voor de dienstverlening binnen de scope van de opdracht.

### 1.2. Huidige situatie

Momenteel is er geen volledig ontwikkelde ERP software aanwezig in de organisatie. Sommige aanwezige softwarepakketten hebben wel al ERP functionaliteit of hebben de mogelijkheid om uitgebreid te worden. Voorstellen om de huidige pakketten uit te breiden worden aanvaard net zoals een volledig nieuw softwarepakket.

### 1.3. Overzicht huidige softwarepakketten:

#### 1.3.1. Boekhouding en betalingen

Als boekhoudsoftware wordt Exact Globe (<https://www.exact.com/nl/software/technologie/exact-globe/>) gebruikt. Bijkomend is er een integratie via Scansys (<https://www.scansys.eu/oplossingen/factuurverwerking/>) om verwerking van inkomende facturen te doen waarbij digitale facturen (scan) via OCR worden verwerkt. De digitale facturen worden via Exact Globe Synergy, een webclient bij Exact, doorgestuurd naar de medewerkers om goed te keuren (fiatteren).

De budgetmodule, de ordermodule en de projectenmodule van het pakket Exact Globe/Synergy worden momenteel niet gebruikt.

Isabel ([www.isabel.eu](http://www.isabel.eu)) wordt gebruikt voor betalingen en beheer van de bankrekeningen. Betaalopdrachten vanuit Exact Globe worden hierbij ingelezen in Isabel.

De volumetrische gegevens van de bestaande toepassing:

- Grootte van de databank 20 GB (MSSQL)
- Aantal actieve gebruikers 10

#### 1.3.2. Contactenbeheer (CRM)

Voor contactenbeheer gebruikt de POM West-Vlaanderen Dynamics CRM van Microsoft (Microsoft Dynamics CRM 2015). De CRM functionaliteit wordt niet of weinig gebruikt wegens het ontbreken van verkoopsprocessen. Er is wel een integratie gemaakt met het Magda gegevensplatform van de Vlaamse overheid (<https://overheid.vlaanderen.be/informatie-vlaanderen/ontdek-onze-producten-en-diensten/gegevensdeling-via-magda-technische>) waarbij via batch mutatiebestanden periodiek worden geïmporteerd waardoor alle West-Vlaamse organisaties aanwezig zijn in het contactenbeheer. Daarnaast is er ook via dit platform een koppeling met CRAB (<https://overheid.vlaanderen.be/Webdiensten-CRAB>) om alle bestaande adrespunten in België te koppelen.

De volumetrische gegevens van de bestaande toepassing:

- Grootte van de databank: 20 GB (MSSQL)
- Aantal actieve gebruikers: 75
- Aantal ondernemingen in het geheel van werkingsgebieden: 150.000

- Aantal vestigingen in het geheel van werkingsgebieden: 180.000
- Hoeveelheid en grootte van de wijzigingen: 500 ondernemingen/dag

### **1.3.3. Loonberekening en HRM processen**

Voor loonberekening wordt het pakket Arno van de Acerta-groep gebruikt ([www.sheherazade.be](http://www.sheherazade.be)). De vervanging van het loonpakket maakt **geen** onderdeel uit van dit bestek.

De POM West-Vlaanderen werkt niet samen met een sociaal secretariaat. Deze informatie wordt louter informatief meegegeven.

Op dit ogenblik gebeurt de tijdsregistratie en het inbrengen van onkosten van medewerkers via Excel en zijn de HRM -processen voor aanvraag vakantie en soortgelijke niet gedigitaliseerd.

Voor het beheer van vorming en opleiding en het in kaart brengen en ontwikkelen van competenties wordt momenteel de software E-ok, eigendom van de groep Liantis, gebruikt. <https://www.e-ok.be>

Voor sollicitantenbeheer wordt Excel gebruikt. De organisatie van selectieprocedures en de vormingsaanvragen zijn momenteel niet gedigitaliseerd.

### **1.3.4. Websites**

De POM West-Vlaanderen beheert, vooral in het raam van projectwerking, tientallen websites. Echter de belangrijkste meest actief gebruikte sites zijn te herleiden tot een vijftal. Deze sites gebruiken hoofdzakelijk drupal als CMS, maar telkens als aparte installatie.

### **1.3.5. E-mail marketing**

Om bulk e-mail uit te sturen wordt GroupMail gebruikt (<https://group-mail.com>) in combinatie met Groupmail Insights voor analyse. GroupMail is gekoppeld aan een externe SMTP server. Er is geen rechtstreekse koppeling met contactbeheer, wel wordt er gewerkt met export en import. Daarnaast wordt ook Google analytics en Matomo gebruikt voor de websites. Op jaarbasis worden ongeveer 300.000 e-mails verstuurd.

### **1.3.6. Documentbeheer**

Voor documentbeheer wordt hoofdzakelijk SharePoint Online gebruikt. Hierin zal geen wijziging gebeuren. Deze informatie wordt louter informatief meegegeven.

### **1.3.7. E-mail**

Voor e-mail wordt Exchange Online gebruikt in combinatie met Outlook. Hierin zal geen wijziging gebeuren.

## **1.4. Beschrijving van de opdracht, duurtijd en fasering**

De raamovereenkomst neemt een aanvang na de gunning en tegelijkertijd of kort na deze toewijzing is het de bedoeling om deelopdracht 1, "HRM Processen" (quick wins), waarvoor een specifiek plan van aanpak bij de offerte wordt gevraagd, zo snel mogelijk uit te voeren.

Daarnaast omvat de raamovereenkomst verschillende andere individuele deelopdrachten die door de opdrachtnemer minimum binnen de twee jaar na toewijzing van de raamovereenkomst moeten kunnen worden uitgevoerd.

Met het oog op de toewijzing van deze andere deelopdrachten na de gunning van de raamovereenkomst, zal de opdrachtgever indien mogelijk telkens de behoefte en de voorwaarden verder preciseren, waarna de opdrachtnemer hiertoe telkens een offerte met een plan van aanpak (projectplanning) opmaakt.

De uitvoering van bepaalde deelopdrachten kan pas opstarten nadat eerdere deelopdrachten opgeleverd zijn.

#### **1.4.1. Deelopdracht 1 ('Quick wins'): HRM Processen**

De deelopdracht 'HRM processen' wordt beschouwd als een quick win, waarbij het digitaliseren van deze processen - naar inschatting van de opdrachtgever - snel mogelijk moet zijn, zonder grote implementatie en waarbij er een grote meerwaarde voor de organisatie is.

Deze HRM processen zijn:

- Tijdsregistratie: dit is het belangrijkste onderdeel met implicaties op de andere elementen van de ERP omgeving, omwille van het gebruik van coderingen voor projecten en activiteiten.
- Onkosten
- Aanvraag verlof en soortgelijke

Vanuit deze 'HRM-module' dienen er telkens gegevens in xml aangeleverd te worden om in te lezen in het loonpakket Arno.

Via deze of een andere module moeten 'medewerkers' met hun arbeidsregime en werkrooster kunnen worden aangemaakt in de ERP-software. Deze medewerkers moeten vervolgens kunnen worden ingepland op projecten.

##### Belangrijke opmerking:

De software dient flexibiliteit te bieden op het vlak van leesrechten (vb. inzicht in personeelsbudget, in ziekteverzuim zijn enkel mogelijk door personeelsdienst en manager,...). Dit geldt voor de deelopdracht HRM, maar ook voor de andere deelopdrachten.

##### *1.4.1.1. Tijdsregistratie*

Eerst en vooral gaat het hier niet om een prikklok, maar om de registratie van uren gespendeerd aan projecten<sup>1</sup>, zowel extern als intern.

Iedere medewerker van de POM West-Vlaanderen houdt alle uren in zijn werkweek bij, met aanduiding van elk 'project' waaraan is gewerkt, hoeveel tijd er op elk project is gewerkt en geeft telkens een beschrijving mee van de uitgevoerde taken/acties. Medewerkers hebben omwille van hun arbeidsregime (vb voltijds, deeltijds, 4/5<sup>e</sup>, ...) een verschillende werkweek en werkweken kunnen ook alterneren in aantal uren, bijvoorbeeld een medewerker werkt de oneven weken 20 uur en de even weken 30 uur.

---

<sup>1</sup> Project wordt in dit bestek als verzamelterm gebruikt voor formeel extern gesubsidieerde projecten, voor activiteiten en acties, voor interne projecten en taken (incl. overhead).

Het is belangrijk dat een medewerker niet meer of minder uren kan registreren dan dat er beschikbaar zijn in haar/zijn formele werkweek, m.a.w. alle te presteren uren dienen ook te worden gepresteerd en geregistreerd.

De gegevens die dienen te worden gevraagd n.a.v. de registratie op een bepaalde datum:

- Project\* (Lookup)
- Aantal uren\* (Tijd)
- Omschrijving\* (Tekstveld)
- Fietsvergoeding (Getal)
- Maaltijdcheque (geen in te vullen veld, op basis van berekening aantal uren)
- Woon-werkverkeer (getal)
- Telewerk (Checkbox)
- Optioneel: begin- en einduur

(\* zijn verplichte velden)

#### *Validatie*

Na het invullen van de tijdregistratie moet een eindvalidatie van de gespendeerde uren gebeuren door de personeelsdienst. Na validatie kan de medewerker deze uren niet meer wijzigen. De personeelsdienst kan wel altijd correcties aanbrengen doen in de tijdsregistratie (vb. materiële vergissingen). De personeelsdienst kan ook de periode opnieuw open stellen zodat de betrokken medewerker zelf aanpassingen kan aanbrengen (met validatie door personeelsdienst).

Alle registraties, correcties en latere aanpassingen dienen te worden gelogd, zodat bij een audit duidelijk blijkt wie welke aanpassing op welk tijdstip heeft doorgevoerd.

Het is een meerwaarde indien de software flexibiliteit biedt in het validatiesysteem (vb. goedkeuring personeelsdienst op kwartaalbasis i.p.v. maandelijks, goedkeuring door manager,...).

#### *Opvolging*

De medewerker moet vóór de 10<sup>de</sup> van de volgende maand de tijdregistratie van voorafgaande maand ingevuld en doorgestuurd hebben. Indien dit niet gebeurd is, krijgt de medewerker hiervoor periodiek een melding via e-mail.

#### *Maaltijdcheque*

Op basis van de tijdsregistratie kan het recht op een maaltijdcheque worden toegekend. Indien er per dag meer dan 3 uren wordt gewerkt heeft de medewerker recht op 1 maaltijdcheque per dag. Het aantal maaltijdcheques kan zo automatisch via een teller per medewerker per maand worden bijgehouden.

#### *Fietsvergoeding (woon-werk)*

Medewerkers die per fiets komen werken, moeten iedere dag het aantal kilometers kunnen aanduiden (ev. op basis van een keuzelijst die door de personeelsdienst wordt bepaald).

#### *Woon-werkverkeer (eigen wagen)*

Medewerkers die recht hebben op een vergoeding voor het woon-werkverkeer met de eigen wagen, moeten iedere dag het aantal kilometers kunnen aanduiden (ev. op basis van een keuzelijst die door de personeelsdienst wordt bepaald).

### Telewerk

Telewerken moet kunnen worden geregistreerd, per halve dag (= dagdeel). Het aantal dagdelen telewerk kan zo automatisch via een teller per medewerker per maand worden bijgehouden.

Er zijn twee vormen van telewerk die moeten kunnen worden aangeduid in de tijdsregistratie:

- structureel telewerk – bij deze vorm kunnen medewerkers één vaste dag per twee weken telewerk verrichten thuis of op een andere vestiging van de POM. De personeelsdienst moet deze vaste dag kunnen invoeren in de tijdsregistratie.
- occasioneel telewerk – bij deze vorm kunnen medewerkers maximaal 25 dagen per jaar telewerk verrichten thuis of op een andere vestiging van de POM. Er dient hiervoor voorafgaande toestemming te worden gevraagd (zie ook verder 4.4.1.3.).

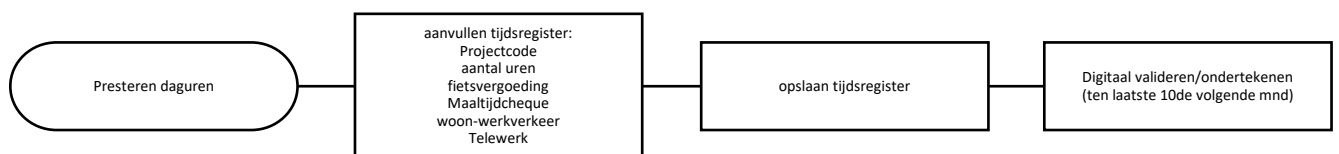
*Dagen waarop normaliter geen prestaties dienen te worden verricht: dagen buiten prestatieregime, zaterdagen, zondagen, feestdagen, collectieve vervangingsdagen, brugdagen,...*

Dergelijke dagen moet door de personeelsdienst kunnen geblokkeerd worden, maar moeten ook op niveau van de werknemer per dag kunnen opengesteld worden om uren op te boeken in het geval medewerkers op dergelijke dag werken. In vele gevallen worden deze uren nadien 'omgewisseld' met een dag waarop wel prestaties dienen te worden geleverd of gecupereerd als overuren op vraag van de werkgever. Het is eveneens mogelijk dat dit vrijwillige prestaties van de werknemer zijn (vb. management) – cfr. hierna 'uitzonderingen', punt 3

### Rapportering

Een uitgebreide en gedetailleerde rapportering van deze gegevens en exportmogelijkheden zijn belangrijk. De inschrijver beschrijft in zijn offerte de mogelijkheden i.v.m. rapportering.

### Flowchart van het proces



### Uitzonderingen op voorgaande principes:

- Glijdend uurrooster: uren die in een bepaalde week in meer worden gepresteerd binnen het glijdend uurrooster, dienen te kunnen worden gecupereerd als uren in min in een andere week (op vier-wekelijkse basis).
- Overuren op vraag van de werkgever moeten eveneens kunnen geregistreerd worden op een bepaalde datum met recuperatie in inhaalrust op een andere datum, maar binnen de vier maand nadat de wekelijkse arbeidsduur werd overschreden. In bepaalde gevallen is extra inhaalrust mogelijk voor prestaties op een zaterdag, zondag of feestdag.
- Het moet in het kader van het preventiebeleid naar werkdruk mogelijk zijn om buiten de formele te presteren uren, aan te geven hoeveel uren er op vrijwillige basis, dus niet op vraag

van de werkgever, door de werknemer zijn gepresteerd (vb. lectuur, vertegenwoordiging op een event);

#### 1.4.1.2. *Onkosten*

Medewerkers dienen hun onkosten in op maandelijkse basis . Dit gaat hoofdzakelijk over reiskosten of kleine aankopen die worden gedaan.

De gegevens die per verplaatsing worden opgevraagd zijn:

- Dag, datum\* (kalender)
- Vertrekkuur\* (tijd)
- Aankomstuur\*(tijd)
- Vertrekplaats\* (autocomplete tekstveld of dialoogvenster)
- Bestemming\* (autocomplete tekstveld)
- Reden van verplaatsing\* (tekstveld)
- Aankomstplaats\* (autocomplete tekstveld of dialoogvenster)
- Project\* (lookup, dit zijn dezelfde projecten als bij het onderdeel tijdsregistratie)
- Wagen / fiets \* (keuzeoptie)
- Aantal km\* (getal)
- Vergoeding verplaatsingen per wagen (valuta, berekend veld op basis van kilometers en kilometervergoeding)
- Vergoeding verplaatsingen per fiets (valuta, berekend veld op basis van kilometers en kilometervergoeding)
- Reële kosten: prijs (valuta)
- Reële kosten: beschrijving (tekstveld, meerdere lijnen)

(\* zijn verplichte velden)

De gegevens die voor kleine onkosten worden opgevraagd zijn:

- Dag, datum\* (kalender)
- Omschrijving van de kosten (aard, reden) \* (tekstveld)
- Project\* (lookup, dit zijn dezelfde projecten als bij het onderdeel tijdsregistratie) of verdeelsleutel over meerdere projecten
- Reële kosten: prijs (valuta)

Een uitgebreide en gedetailleerde rapportering van deze gegevens en exportmogelijkheden per onkostendeclaratie (totaalbedrag van een declaratie) zijn belangrijk voor de personeelsdienst (Software Arno).

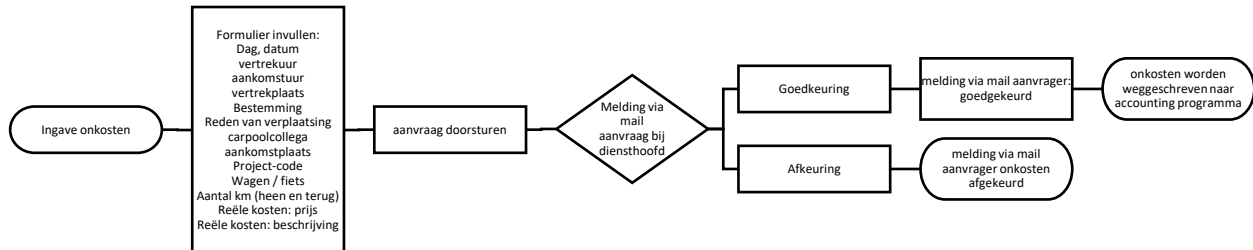
#### *Validatie en Rapportering*

Het is een meerwaarde indien de software flexibiliteit biedt in het validatiesysteem.

Iedere maand drukt de medewerker het eigen rapport van de onkosten van de afgelopen maand af, en voegt hier de nodige bewijsstukken aan toe (tickets parking, entreetickets, facturen,...).

Een uitgebreide en gedetailleerde rapportering van deze gegevens en exportmogelijkheden zijn belangrijk voor de personeelsdienst (Software Arno) en de boekhouding (automatisch genereren van boekingslijnen). De inschrijver beschrijft in zijn offerte de mogelijkheden i.v.m. rapportering.

#### Flowchart van het proces



#### 1.4.1.3. Aanvraag verlof / occasioneel telewerk

Iedere medewerker vraagt verlof aan via een goedkeuringsflow bij zijn manager. Verschillende soorten verlof moeten kunnen worden aangevraagd op basis van het beschikbare verlof op de verschillende verloftellers per medewerker.

De soorten verlof met hun teller<sup>2</sup> zijn:

- Vakantie
- Onbetaald verlof
- Bevallingsverlof
- Opvangverlof
- Eigen huwelijk
- Bevalling partner
- Overlijden eerste graad
- Overlijden tweede graad
- Huwelijk kind eerste graad
- Overlijden (dezelfde woonst)
- Huwelijk bloed-of aanverwant
- Priesterwijding
- Plechtige communie

De soorten verlof zonder teller zijn:

- Vrederechter

<sup>2</sup> De tellers worden door de personeelsdienst vooraf ingevoerd op basis van de verlofrechten.

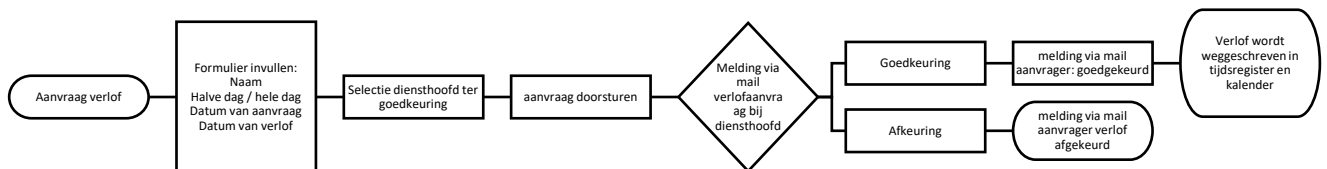
- Assisenjury
- Dienstvrijstelling

→ Een gelijkaardige goedkeuringsflow is van toepassing voor occasioneel telewerk.

De personeelsdienst moet alle tellers kunnen aanpassen en kan ook als administrator verlofaanvragen aanpassen. Het goedgekeurd verlof zou als dusdanig moeten geregistreerd worden in de tijdregistratie, waarbij niet-bezoldigd verlof zichtbaar is.

Het is een meerwaarde indien de software flexibiliteit biedt in het raadplegen van verloven van medewerkers, d.w.z. dat andere dan de (hiërarchische) managers zicht krijgen op de nog op te nemen verlofdagen van een medewerker (vb. inhoudelijke medewerker wil zien hoeveel capaciteit de communicatiemedewerker nog heeft, zodat er kan worden ingeschat of een aantal zaken nog kunnen worden ingepland dit jaar).

*Flowchart van het proces*



→ Een registratie door de personeelsdienst met teller is van toepassing voor ziekteverzuim.

→ Een uitgebreide en gedetailleerde rapportering van deze gegevens en exportmogelijkheden zijn belangrijk voor de personeelsdienst (Software Arno).

Het vermoedelijk aantal gebruikers van dit onderdeel van het softwarepakket is 75.

#### 1.4.2. Deelopdracht 2: Contactbeheer

Als economisch agentschap van de Provincie West-Vlaanderen is het cruciaal om een volledige databank te hebben van minstens alle West-Vlaamse ondernemingen (organisaties). Dit wordt gerealiseerd door een koppeling met VKBO via het Magda platform van de Vlaamse Overheid (<https://overheid.vlaanderen.be/informatie-vlaanderen/ontdek-onze-producten-en-diensten/gegevensdeling-via-magda-technische>).

De VKBO staat voor Verrijkte Kruispuntbank Ondernemingen, d.i. een (afgeslankte) kopie van de KBO, de federale Kruispuntbank van Ondernemingen (met de basis-identificatiegegevens van alle Belgische ondernemingen en vestigingen), verrijkt met extra gegevens over diezelfde ondernemingen en vestigingen, zowel afkomstig van de federale overheid als van de Vlaamse overheid

De gegevens van alle bedrijven die een vestiging hebben in West-Vlaanderen en hun hoofdzetel, ook al is die buiten West-Vlaanderen gelegen, en alle vestigingen van de bedrijven waarvan de hoofdzetel in West-Vlaanderen gelegen is worden vanuit de VKBO overgenomen in CRM.

Het dient mogelijk te zijn om ook buitenlandse bedrijven manueel toe te voegen en bedrijven en adressen in België buiten West-Vlaanderen toe te voegen door ze via het ondernemingsnummer en



vestigingsnummer op te zoeken en toe te voegen.

Het betreft volgende gegevens:

- Ondernemingsnummer of vestigingsnummer
- Naam van de organisatie
- Het moederaccount (in geval van een vestiging)
- Adres
- Telefoonnummer, faxnummer, website, e-mail (indien beschikbaar)
- Activiteiten van het bedrijf volgens de classificatie van Nacebel
- Rechtstoestand
- Rechtsvorm
- Oprichtingsdatum
- Datum stopzetting
- Reden stopzetting

Deze gegevens moeten op regelmatige basis bevroegd worden via het Magda Platform. Op <https://overheid.vlaanderen.be/gegevensdeling-via-magda-technische-documentatie> kan teruggevonden worden hoe dit platform aangesproken dient te worden door de ERP software. Het gaat hoofdzakelijk om onderstaande aangeboden diensten:

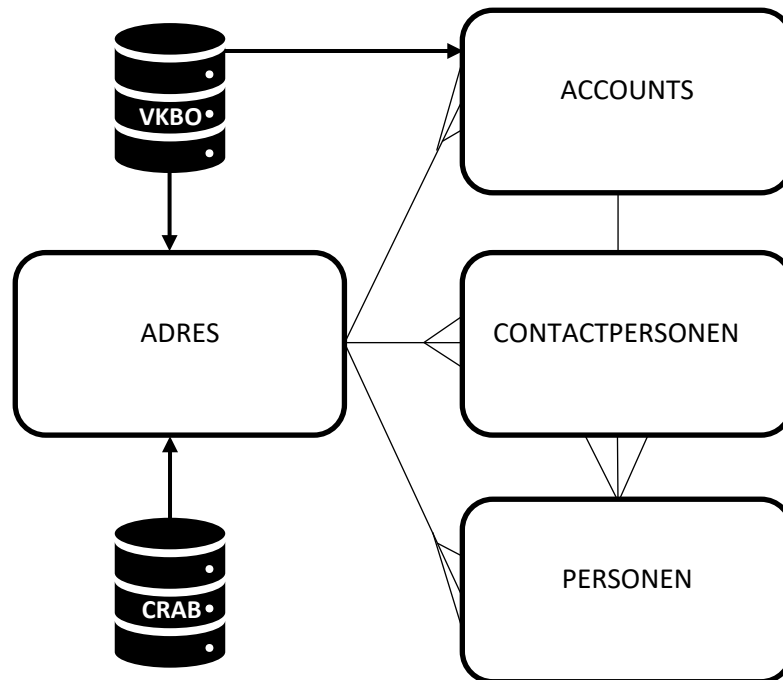
- PubliceerOndernemingVKBO 2.0 (zie <https://overheid.vlaanderen.be/node/103933>)
- GeefOnderneming 2.0 (zie <https://overheid.vlaanderen.be/node/103924>)
- GeefAdresLocaties 2.0 (zie <https://overheid.vlaanderen.be/node/103895>)
- PubliceerTewerkstelling 1.0 (zie <https://overheid.vlaanderen.be/node/111149>)

Deze set aan data wordt dan via eigen (manuele) gegevensverwerving verder aangevuld. Dit gaat hoofdzakelijk om de contactgegevens van medewerkers van die ondernemingen.

### 1.4.2.1. Huidig datamodel

Het huidige datamodel is gebaseerd op 4 entiteiten die onderling aan elkaar gelinkt kunnen worden.

Datamodel CRM:



**Adressen:** Op één adres kunnen er verschillende personen wonen, kunnen er verschillende contactpersonen aanwezig zijn of kunnen er verschillende organisaties gevestigd zijn. Deze gegevens komen via de koppeling met VKBO van CRAB.

**Accounts:** Dit zijn de ondernemingen, vzw's, overheidsinstanties, ... .

Aan een account kunnen er verschillende contactpersonen gelinkt zijn. Deze gegevens komen via de koppeling met VKBO voor alle West-Vlaamse ondernemingen.

**Personen:** Met personen wordt bedoeld, de persoon met zijn of haar persoonlijke gegevens. Deze gegevens komen niet uit de koppeling met VKBO.

**Contactpersonen:** Met contactpersonen bedoelen we de bedrijfsleiders, coördinatoren, managers, ... . Deze entiteit is zowel gelinkt met de personen, de adressen als de accounts. Het is de functie die een persoon bekleedt bij een welbepaalde organisatie op een welbepaald adres.

Het huidige datamodel kan worden overgenomen of een nieuw datamodel mag worden voorgesteld in de offerte

### 1.4.2.2. Creatie velden

Per entiteit wensen we zelf velden te kunnen aanmaken naar keuze. Het gaat om velden die niet gekoppeld zijn met Magda platform.

### 1.4.2.3. Creatie lijsten

Van de entiteiten account en contactpersonen worden er ook lijsten bijgehouden. Deze lijsten worden aangemaakt op basis van een geavanceerde zoekopdracht (via bepaalde criteria opzoeken) of manueel worden er contacten en/of bedrijven aan deze lijsten toegevoegd. De lijsten dienen ook

geëxporteerd te kunnen worden naar Excel en daarbij moet er de keuze zijn van welke velden men wenst te verkrijgen in de export. Er dient ook een mogelijkheid te zijn om verschillende lijsten samen te voegen en nieuwe lijsten te maken door bestaande lijsten samen te voegen.

Naast het exporteren vanuit CRM naar Excel zou het ook mogelijk moeten zijn om vanuit Excel (gedeeltelijk) data te importeren naar CRM (exportmogelijkheid van een importsjabloon).

Verder wensen we ook onze nieuwsbrieven bij te houden in CRM. Er zou automatisch bijgehouden moeten worden wie zich inschrijft of uitschrijft op één of meerdere nieuwsbrieven via de website en contacten dienen zelf de mogelijkheid te hebben om hun gegevens te wijzigen indien gewenst (conform de GDPR). Ook inschrijvingen voor evenementen via de website dienen op deze manier bijgehouden te worden.

Tenslotte dienen er per gebruiker van de POM bepaalde rechten vastgelegd te kunnen worden en een historiek van wie wat gewijzigd heeft aan het systeem (auditing).

De huidige databank in Dynamics CRM is een MSSQL databank van 20 GB groot.

Het vermoedelijk aantal gebruikers van dit onderdeel van het softwarepakket is 75.

### **1.4.3. Deelopdracht 3: Boekhouding – Budget - Besteladministratie**

#### *1.4.3.1. Boekhouding*

Het ERP-pakket dient te beschikken over een module boekhouding. De planning is om hetzij op 1 januari 2020, hetzij op 1 januari 2021 in productie te gaan met het boekhoudpakket dat onderdeel is van het ERP-pakket.

Er is geen migratie nodig van gegevens uit het huidig boekhoudpakket Exact Globe. Indien de opdracht niet wordt toegewezen aan de huidige dienstverlener van het boekhoudpakket (Exact), zal een beperkte versie van het pakket Exact Globe behouden worden als historisch archief. Het boekhoudpakket dient te voldoen aan de verplichtingen opgelegd door Boek III, Titel III, Hoofdstuk 2 van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013 en haar latere wijzigingen en haar uitvoeringsbesluiten, waarbij de POM West-Vlaanderen de gebruikelijke regels van het dubbel boekhouden dient te volgen (artikelen III. 83 en III. 84 van het Wetboek).

Het boekhoudpakket dient indicatief te voldoen aan de evaluatiecriteria hierna opgenomen. De inschrijver geeft in zijn offerte op, op welke van deze criteria het boekhoudpakket niet voldoet of op welke wijze hieraan op een alternatieve manier is voldaan.

Het boekhoudpakket dient te voldoen aan de verplichtingen opgelegd door de vigerende BTW-wetgeving en latere wijzigingen. In dit verband neemt de inschrijver er nota van dat de POM West-Vlaanderen als overheid het statuut heeft van gedeeltelijk en gemengd BTW-plichtige, waarbij op dit ogenblik het stelsel van 'werkelijk gebruik' van toepassing is.

Het boekhoudpakket moet de mogelijkheid bieden om de boekhouding van verschillende entiteiten, t.t.z. afzonderlijke rechtspersonen, te voeren.

Het boekhoudpakket moet de functionaliteiten van een analytische boekhouding bevatten (minstens twee velden). De inschrijver voegt hiervan een beknopte beschrijving in de offerte.

Het boekhoudpakket, of een andere module van het ERP-pakket, moet de functionaliteiten van digitale registratie (via inscannen of een gelijkaardig systeem) van inkomende facturen (en/of

verantwoordingsstukken) bevatten. De inschrijver voegt hiervan een beknopte beschrijving in de offerte.

Het boekhoudpakket, of een andere module van het ERP-pakket, moet een module 'goedkeuringsflow' voor inkomende facturen (en/of verantwoordingsstukken) bevatten. Het is een meerwaarde indien de software flexibiliteit biedt in dit validatiesysteem (vb. goedkeuring door één of meerdere personen, verschillende goedkeuringsflows,...). De inschrijver voegt hiervan een beknopte beschrijving in de offerte.

Het boekhoudpakket moet de functionaliteiten van e-invoicing van uitgaande facturen bevatten, conform de toepasselijke wetgeving. De inschrijver voegt hiervan een beknopte beschrijving in de offerte.

Het boekhoudpakket moet functionaliteiten bevatten om investeringen te beheren en om afschrijvingen en verrekeningen van subsidies m.b.t. deze investeringen geautomatiseerd te laten verlopen.

Het boekhoudpakket dient bij voorkeur een importfunctionaliteit vanuit Excel te bevatten voor boekingen met een groot aantal boekingslijnen.

Het boekhoudpakket dient bij voorkeur compatibel te zijn met de betaalsoftware Isabel, waarbij betalingsopdrachten in Isabel worden geïmporteerd vanuit de boekhoudsoftware.

Het boekhoudpakket dient functionaliteiten te bevatten die de boekhoudkundige verwerking en rapportering van projecten faciliteert, dit in samenhang met de andere onderdelen van het ERP pakket (budgettering projecten, bestellingen op projecten, tijdsregistratie,...). De inschrijver voegt hiervan een beknopte beschrijving in de offerte. Hierbij wordt ook aangegeven of er een verband is met de analytische boekhouding.

Het kan een meerwaarde zijn indien er een koppeling is tussen debiteuren (klanten) en crediteuren (leveranciers) in de module 'boekhouding' en de module 'contactbeheer' (vb. debiteuren dienen te worden gecreëerd in de module 'contactbeheer' en worden van daaruit overgenomen in de module 'boekhouding'). De inschrijver geeft in zijn offerte aan of dit mogelijk is en indien dit het geval is voegt hij hiervan een beknopte beschrijving in de offerte.

Een uitgebreide en gedetailleerde rapportering van deze boekhoudkundige gegevens en exportmogelijkheden moeten mogelijk zijn. De inschrijver voegt hiervan een beschrijving in de offerte

*1.4.3.2. Het ERP-pakket dient te beschikken over een module budget (al dan niet onderdeel van de module boekhouding).*

De module budget dient indicatief volgende functionaliteiten te bevatten:

- Mogelijkheid tot het opmaken van verschillende budgetsimulaties van een bepaalde periode (+ bewaren). Het personeelsbudget van 'medewerkers' op basis van de ingeschatte loonkost is hiervan een apart onderdeel.
- Validatie van één van de budgetsenario's voor een bepaalde periode.
- Optioneel: mogelijkheid van het opmaken van verschillende budgetsimulaties op basis van het gevalideerde budget (+ bewaren).

- Integratie van projectbudgetten over langere periodes in het budgetscenario van een periode (+ bewaren).
- Opdeling van de budgetten, minimaal op kwartaalbasis, halfjaarlijkse basis en jaarbasis.
- Wijzigingen van het gevalideerde budget (+ bewaren diverse versies)
- Standaardrapporten die de actuele boekhoudkundige cijfers afzetten t.o.v. de laatst gevalideerde budgetwijziging.
- Standaardrapporten die de actuele boekhoudkundige cijfers van projecten op meerjarenbasis afzetten t.o.v. de laatst gevalideerde projectbudgetten op meerjarenbasis.

De inschrijver voegt hiervan een beknopte beschrijving in de offerte.

#### 1.4.3.3. *Het ERP-pakket dient te beschikken over een module 'aankoop' (bestellingen).*

De module 'aankoop' dient indicatief volgende functionaliteiten te bevatten:

- Reserveren van een besteding, met aftoetsing van het goedgekeurd (project)budget, op een grootboekrekening en een analytische code.
- Goedkeuringsflow vooraleer een bestelbon kan worden gecreëerd.
- Creatie van een – bij voorkeur digitaal ondertekende - bestelbon.
- 'identificatie' van digitale inkomende facturen op basis van een code (vb. bestelbonnummer), indien vermeld op de factuur, die het verband kan aantonen met de bestelling, waardoor eventueel een boekingsvoorstel (grootboekrekening, analytische code,...) wordt voorgesteld.

De inschrijver voegt hiervan een beknopte beschrijving in de offerte.

#### **1.4.4. Deelproject 4: Website, Mailings, Evenementen**

Een belangrijk onderdeel in de marketingmix bij de POM West-Vlaanderen is het organiseren van evenementen. Daarbij helpt de e-mail tool voor het uitnodigen van contactpersonen en de website voor de registratie van de deelnemers. Alle deelnemers aan evenementen worden ook bijgehouden in het kader van rapportage voor Europese projecten in CRM. Er moet dus een goede integratie zijn tussen website, e-mail tool en contactbeheer en/of evenementenbeheer om een automatische opvolging van dit proces te kunnen doen.

De POM West-Vlaanderen (mede)organiseert zo'n 100 evenementen<sup>3</sup>, hetzij als hoofd-, hetzij als nevenorganisator.

De inschrijver beschrijft in zijn offerte hoe dit kan gerealiseerd worden binnen het voorgestelde pakket of pakketten in de veronderstelling dat de website van de POM West-Vlaanderen nieuw kan worden gemaakt en dat de keuze voor de e-mail tool vrij is.

Een extern bureau analyseert momenteel de voor- en nadelen om al dan niet de bestaande websites op één CMS en op één installatie te plaatsen (multisite omgeving).

---

<sup>3</sup> Het gaat om evenementen van uiteenlopende grootte-orde (netwerkevents, infosessies, workshops, seminaries, paneldebatten, kleine congressen,...).

Het vermoedelijk aantal gebruikers van dit onderdeel van het softwarepakket is 75.

#### **1.4.5. Deelproject 5: Projectplanning, opvolging milestones**

De POM is uitvoerder van diverse extern gesubsidieerde projecten maar de activiteiten die de POM West-Vlaanderen voert kunnen ook als 'project' worden beschouwd, waarbij 'project' dan een verzamelterm is voor formeel extern gesubsidieerde projecten, voor activiteiten en acties, voor interne projecten en taken (incl. overhead). Projectwerking is m.a.w. inherent aan de POM West-Vlaanderen.

- Projecten of actieplannen kunnen een aantal deelprojecten (acties, werkpakketten) omvatten, elk met een eigen (meerjaren)budget. Deze projecten hebben bepaalde kenmerken : een begin- en einddatum, een status ('voorbereiding', 'actief', 'beëindigd',...), type, code,...
- Binnen deze (deel)projecten moeten een aantal acties (optioneel: met taken) gerealiseerd worden en indicatoren behaald worden binnen het tijdsbestek van het project. De verschillende projectmanagers en projectmedewerkers willen binnen hun verschillende projecten de status van deze acties, taken en indicatoren kunnen inplannen, opvolgen, bijsturen, evalueren en resources (middelen, medewerkers,..) inzetten en aansturen om zo de gevraagde mijlpalen en deadlines te halen.
- Er is dus behoefte om capaciteit van 'medewerkers' in te plannen en te verdelen onder projecten, acties en taken. Dit kan vergeleken worden met een prognose van de te verwachten tijdsregistratie.
- Ingevoerde gegevens moeten op verschillende manieren weergegeven kunnen worden. Bv. Overzicht van taken, planning, inzet middelen... per project; overzicht van planning per medewerkers i.f.v. zijn/haar inzet op verschillende projecten; overzicht van taken/planning voor verschillende projecten voor een bepaalde periode...

Er is eveneens behoefte om 'medewerkers' aan de hand van hun gebudgetteerde loonkost per uur of aan de hand van een 'standaardtarief', dat per periode kan wijzigen, aan de hand van de opgegeven planning 'voorlopig' aan te rekenen op projecten.

De inschrijver beschrijft in zijn offerte hoe deze behoeftes kunnen gerealiseerd worden binnen het voorgestelde pakket, desgevallend via een module 'projecten' die onderdeel vormt van het ERP-pakket.

Er dient eveneens te worden opgegeven in hoeverre deze planning kan worden gesynchroniseerd met agendaplanning in Outlook.

Het vermoedelijk aantal gebruikers van dit onderdeel van het softwarepakket is 75.

#### **1.4.6. Deelproject 6: Registratie documenten**

De POM West-Vlaanderen wil een aantal documenten gaan opslaan in het voorgestelde ERP-pakket, omdat die documenten een duidelijke link hebben met contactpersonen en ook met interne medewerkers. Het is niet de bedoeling om het volledige documentbeheer in de voorgestelde software te organiseren want daarvoor wordt SharePoint Online behouden.

De types van documenten die we willen bewaren zijn:

- Inkomende brieven

- Uitgaande brieven
- Contracten en samenwerkingsovereenkomsten

Inkomende brieven, originele contracten en samenwerkingsovereenkomsten worden eerst ingescand als pdf en moeten dan kunnen toegevoegd worden in het voorgestelde pakket. Het document moet kunnen gekoppeld worden aan een contactpersoon of een organisatie uit de module contactenbeheer, daarnaast gekoppeld worden aan een trefwoordenlijst die kan aangepast worden en gekoppeld worden aan een project. Daarbij kan de toegang tot het document afgeschermd worden door het te koppelen aan interne medewerkers om zo privacygevoelige documenten af te schermen. Bij koppeling van het document aan een interne medewerker, krijgt de medewerker daar een melding van via e-mail.

De inschrijver beschrijft in zijn offerte in hoeverre dit onderdeel kan gerealiseerd worden binnen het voorgestelde ERP-pakket.

Het vermoedelijk aantal gebruikers van dit onderdeel van het softwarepakket is 75.

#### **1.4.7. Deelproject 7: Creatie dashboards**

Dashboards moeten het mogelijk maken om snel inzicht te krijgen op belangrijke management-informatie (business intelligence). Meestal gebeurt dit door rapportering van kpi's omtrent een project of een bedrijfsproces.

Welke mogelijkheden biedt de aangeboden software op gebied van creatie en aanmaak van dashboards? Daarbij moet duidelijk zijn hoe deze kunnen gemaakt worden en welke technische kennis daarbij vereist is om deze aan te maken of te onderhouden.

De inschrijver beschrijft in zijn offerte in hoeverre dit onderdeel kan gerealiseerd worden binnen het voorgestelde ERP-pakket.

Het vermoedelijk aantal gebruikers van dit onderdeel van het softwarepakket is 10.

#### **1.4.8. Deelproject 8: Reservatiesysteem**

Het aangeboden softwarepakket moet in staat zijn om interne resources te kunnen boeken door interne medewerkers. Daarbij gaat het om het boeken van vooral interne vergaderzalen, wagens en uitleenmateriaal zoals beamers, computermateriaal, ... . De dienstverlener verduidelijkt alle mogelijkheden binnen het aangeboden pakket.

Daarnaast moeten ook externe resources kunnen geboekt worden door externen (klanten), via een login in het pakket of via de gekoppelde website. Deze externe resources zijn hoofdzakelijk vergaderzalen. Een gedeeltelijke of volledige geautomatiseerde facturatie is een meerwaarde indien deze functionaliteit aangeboden wordt in het pakket.

De inschrijver beschrijft in zijn offerte in hoeverre deze en andere nuttige functionaliteiten (vb workflows voor bepaalde processen) kunnen gerealiseerd worden binnen het voorgestelde ERP-pakket.

Het vermoedelijk aantal gebruikers van dit onderdeel van het softwarepakket is 75.

#### **1.4.9. Deelproject 9: Soft HRM functionaliteiten (toegestane optie)**

Dit deelproject omvat module(-onderdelen) voor sollicitantenbeheer, functiebeschrijvingen, competentiebeheer, selectieprocedures, ontwikkelings- en evaluatiecyclus, vormingsaanvragen, kennisdeling rond gevolgde vorming, e.d.m.

De inschrijver beschrijft in zijn offerte in hoeverre deze en andere HRM functionaliteiten kunnen gerealiseerd worden binnen het voorgestelde ERP-pakket.

Het vermoedelijk aantal gebruikers van dit onderdeel van het softwarepakket is 5.

#### **1.4.10. Toekomstige deelprojecten**

Niet alle toekomstige projecten kunnen in dit bestek voorspeld worden. Er zullen in de komende jaren nog evoluties volgen waar de aanbestedende overheid wil op inspelen. De dienstverlener doet opgave hoe zulke nieuwe deelprojecten uitgevoerd zullen worden en welke kostprijsmethode zal gehanteerd worden. Daarbij moet ook opgave gedaan worden indien nieuwe projecten al kunnen uitgevoerd vooraleer alle deelopdrachten zijn uitgevoerd.

### **1.5. Hosting & Support**

#### **1.5.1. Hosting van de toepassing**

De dienstverlener zal de toepassing hosten (hetzij in een publieke cloudomgeving, hetzij in een shared of private cloudomgeving), maar in elk geval in een “pay-per-usemodel”.

Alle technische ondersteunende activiteiten om de toepassing volgens het “goede huisvaderprincipe” te beheren zijn ten laste van de dienstverlener. Daarbij wordt onder meer, maar niet exhaustief, gedacht aan back-up- en restoreactiviteit, opschonen van logbestanden, versie- en patchupdates.

De dienstverlener zorgt ervoor dat de onderliggende serverinfrastructuur periodiek wordt voorzien van recente patches en security-updates.

#### **1.5.2. Supportdesk**

De dienstverlener voorziet in een eerstelijnssteun, die in het Nederlands vragen kan beantwoorden van de ICT dienst van de opdrachtgever. De dienstverlener zal voorzien in een hulplijn die ondersteuning kan bieden. Deze ondersteuning is beschikbaar tijdens kantooruren (8.00 uur - 17.00 uur), volgens de vigerende SLA.

Via geregelde rapportering zal de opdrachtgever op de hoogte gesteld worden van de historie van oproepen, en zal ze ook in staat zijn de volledige activiteitenhistoriek van incidenten op te vragen.

Wanneer een P1-incident wordt gemeld (definitie zie verder), zal de dienstverlener verplicht zijn de contactpersoon van de opdrachtgever te contacteren.

Zie ook de beschrijving bij punt 7.3 van dit bestek.

#### **1.5.3. Veiligheid**

De aanbestedende overheid wenst te kennen te geven dat de gegevens die in het kader van deze opdracht zullen beheerd worden, onderhevig zijn aan een veiligheidsmachtiging. In dat kader moeten de dienstverlener en/of zijn onderaannemers beschouwd worden als gegevensverwerkers.

Derhalve zal de dienstverlener de volgende eisen in acht nemen:



- De dienstverlener en zijn onderaannemers worden beschouwd als gegevensverwerkers en zijn in die hoedanigheid conform aan de GDPR-wetgeving.
- De dienstverlener maakt zich sterk voor zijn onderaannemers.
- De hoster heeft een ISO-27001-veiligheidscertificaat.
- De data zullen in de Europese Unie gehost worden.
- Toegang tot de gegevens zal beperkt worden tot personen die dit nodig hebben voor hun functie. Deze toegang zal auditeerbaar zijn.

Zie ook de beschrijving bij punt 7.10 van dit bestek.

#### **1.5.4. Remote ondersteuning en wijzigingsbeheer**

De dienstverlener zal voor het uitvoeren van kleine wijzigingen een specialist kunnen afvaardigen op afroep. Tot het takenpakket behoort:

- Kleine aanpassingen in de ontwikkeling.
- Uitvoeren van configuratiewijzigingen op de omgeving
- Opladen van additionele metadata.
- Wijzigingen aan de toepassing ingevolge door MAGDA opgelegde interfacewijzigingen.

Zie ook de beschrijving bij punt 7.6 van dit bestek.

#### **1.5.5. RPO en RTO**

De volgende vereisten met betrekking tot back-up en herstel worden gevraagd:

- Het systeem zal een RPO garanderen van 24 uur. (de data en zijn configuratie worden dagelijks gebackupt).
- Het systeem zal minstens 30 dagen dataretentie garanderen.
- De dienstverlener zal een RTO garanderen van 4 uur.

Zie ook de beschrijving bij punt 7.5 van dit bestek.

#### **1.5.6. Monitoring van de beschikbaarheid en capaciteitsgroei**

Voor de opdrachtgever zijn drie dienstaspecten van de toepassing belangrijk. De dienstverlener zal deze aspecten monitoren:

1) De beschikbaarheid tijdens kantooruren:

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beschikbaar zijn en houden van de toepassing, en neemt gepaste maatregelen om die beschikbaarheid te monitoren en vervolgens te garanderen.

2) Het correct werken van de interface(s):

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het correct verwerken van gegevens komende uit de interface, en neemt gepaste maatregelen om de goede werking ervan te monitoren en vervolgens te garanderen.

### 3) Een correcte capaciteitsopvolging:

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de capaciteitsmonitoring en zal hierover proactief de opdrachtgever informeren.

#### **1.5.7. Exitscenario**

De hosting wordt per jaar besteld. De dienstverlener biedt garanties die de continuïteit moeten verzekeren op het einde van de overeenkomst, en die opgenomen zijn in de kosten van de hosting en ondersteuning.

- Alle sourcecode die in het kader van deze opdracht werd ontwikkeld, wordt aan de opdrachtgever overgemaakt in een exploiteerbaar formaat.
- Alle up-to-date documentatie en technische ontwerpen worden aan de opdrachtgever overgemaakt.
- De dienstverlener garandeert de overdraagbaarheid van licenties, SKU's, onderhoudscontracten, die nodig zijn, of die de dienstverlener heeft afgesloten om de systemen te laten draaien.
- Alle gegevens kunnen aan de dienstverlener worden overgemaakt op elektronische drager, op een zodanige manier dat een nieuwe integrator deze gegevens zou kunnen opladen in een nieuwsoortig systeem.
- Op vraag van de opdrachtgever worden alle gegevens vernietigd, en de dienstverlener levert hiervan een schriftelijke garantie.

## **2. TECHNISCHE VEREISTEN VAN DE OPDRACHT**

### **2.1. Technisch ontwerp**

De inschrijver levert bij zijn offerte een technisch ontwerp voor de verschillende onderdelen van de toepassing.

In het technisch ontwerp komen minstens volgende aspecten aan bod:

- Het technisch ontwerp van de interface vanuit MAGDA
  - Het ontwerp van de toepassing met betrekking tot het bijwerken van gegevens.
- Het databankgegevensmodel.
- Het authenticatie- en autorisatieontwerp.
- Inschatting van gegevenshoeveelheden en databank- en performantiesizing.
- Het ontwerp van de hostingoplossing.

### **2.2. Het gegevenstransport**

De toepassing zal draaien over https. De dienstverlener zorgt voor de nodige certificaten.

### **2.3. Authenticatie**

- De gebruiker zal kunnen inloggen via een mechanisme van multi-factor authentication.

- De aanbestedende opdracht geeft de voorkeur aan een oplossing waarin authenticatie en autorisatie enerzijds en de toepassing anderzijds strict gescheiden zijn (bijvoorbeeld middels token-based authenticatie).
- Er dient een koppeling gemaakt te worden met de bestaande Azure Active Directory van de opdrachtgever.
- De gegevens met betrekking tot authenticatie van gebruikers moeten beveiligd en versleuteld zijn, in rust zowel als in transport.
- De aanloghistoriek wordt gedurende minstens één maand bijgehouden.

#### **2.4. De webclient**

De toepassing moet draaien op de courante laatste versies van Microsoft Edge, Google Chrome en Mozilla Firefox.

#### **2.5. Mobile-enabled**

De toepassing moet mobile-enabled zijn.

#### **2.6. Gebruiksvriendelijkheid**

De aanbestedende overheid wenst een intuïtieve webinterface, zodat na minimale uitleg een gebruiker met de toepassing kan werken.

De toepassing van een standaard is aanbevolen.

#### **2.7. Migratie van gegevens en inproductiestelling**

Voor zover mogelijk zal de dienstverlener zoveel mogelijk historische gegevens uit de bestaande contactendatabase (SQL) overnemen. Voor het boekhoudpakket en de andere deelopdrachten is geen migratie van gegevens nodig.

De inschrijver voegt bij het plan van aanpak van de offerte een voorstel van migratieplan voor de contactendatabase.

#### **2.8. Het verzorgen van opleidingen**

De dienstverlener ontwikkelt een opleidingstraject voor de verschillende deelprojecten over het gebruik van de toepassing voor de opdrachtgever. De dienstverlener zal een aantal van deze opleidingen geven op de kantoren van de opdrachtgever. De opdrachtgever neemt alle logistieke aspecten voor haar rekening. Het opleidingsmateriaal en de opleiding worden in het Nederlands gegeven.