

**Leidraad voor het testen, beoordelen en certificeren van
administratieve software**

Inleiding en algemeen

Versie 2.1

Augustus 2016

Door onderzoeksbureau GBNED

Disclaimer

Hoewel bij de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is betracht, aanvaard onderzoeksbureau GBNED geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventuele onjuistheden, (druk)fouten of onvolledigheden.

Voorwoord

Allereerst ben ik me ervan bewust dat deze uitgave niet volledig zal zijn. Meer dan 25 jaar ervaring op het gebied van administratieve software is geen garantie om op alle vragen een antwoord te weten. Ook de veranderde omgeving speelt een belangrijke rol. Daar waar administratieve software 25 jaar geleden nog veelal op zich zelf stond is nu sprake van vergaande integratie tussen de diverse (administratie)systemen en hun omgeving. Een ontwikkeling als internet zorgt voor een nog meer directe uitwisseling van gegevens, enerzijds tussen systemen onderling en anderzijds tussen organisaties.

Over nog eens 25 jaar kan ik me wellicht niet eens meer voorstellen dat in- en verkoopfacturen en bankafschriften handmatig geboekt werden.

Voorlopig blijft het echter nog steeds opletten geblazen om als organisatie het juiste boekhoudsoftware in huis te halen. Ik hoop dat deze leidraad een bijdrage kan leveren aan een juiste keuze.

Facit experientia cautus
(ervaring maakt voorzichtig)

Onderzoeksbureau GBNED,
Gerard Bottemanne
www.gbned.nl

www.softwarepakketten.nl
www.ictaccountancy.nl
www.ictfinancials.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Opzet leidraad
3. Vragen- en controlelijsten
 - 3.1. Inleiding
 - 3.2. Leverancier en contract
 - 3.2.1 Leverancier
 - 3.2.2 Softwarecontracten
 - 3.3. Algemeen pakket
 - 3.3.01. Doelgroep pakket
 - 3.3.02. Algemene eigenschappen, aanschaf en kosten
 - 3.3.03. Beveiliging en Audit
 - 3.3.04. Bediening
 - 3.4. Aanschaf, implementatie en ondersteuning
 - 3.4.01. Installatie en techniek
 - 3.4.02. Implementatie
 - 3.4.03. Support en updates
 - 3.5. Cloud model

1. Inleiding

Deze uitgave is primair bedoeld als leidraad bij het beoordelen van administratieve software. De nadruk ligt op het MKB, maar grote(re) organisaties kunnen ook gebruik maken van deze uitgave. Daarnaast kan deze uitgave gebruikt worden als checklist bij de aanschaf van administratieve software of als leidraad om kennis te krijgen van functies en eigenschappen die aanwezig kunnen zijn binnen administratieve softwaresystemen.

Onder administratieve software wordt hier verstaan: “alle standaard softwaresystemen die aangevuld kunnen worden met het woord **administratiesysteem**”. Voorbeelden hiervan zijn:

- Financieel administratiesysteem (boekhoudsoftware)
- Loon- en salarisadministratiesysteem
- Leden administratiesysteem
- Groothandelsadministratiesysteem
- Urenadministratiesysteem
- Productie administratiesysteem (ERP)

Zo vallen systemen op het gebied van kantoorautomatisering (zoals Office toepassingen) en besturingssystemen buiten deze definitie.

WIKI administratieve software

Naast deze leidraad is er een (uitgebreidere) WIKI beschikbaar voor de selectie van standaard software. Meer over deze WIKI is te vinden op onze website Softwarepakketten.nl.

Suggesties voor deze uitgave zijn van harte welkom en kunnen gericht worden aan: gerard@gbned.nl (Gerard Bottemanne, onderzoeksbureau GBNED www.gbned.nl).

2. Opzet leidraad

De complete “Leidraad voor het testen, beoordelen en certificeren van administratieve software” bestaat uit onderhavig document, aangevuld met aanvullende documenten (subsets) voor enkele specifieke administratiesystemen. Op deze wijze kan de lezer zich beperken tot het lezen van dit onderhavige deel “Inleiding en algemeen” en de voor de lezer relevante subset(s).

De leidraad is zodanig opgezet dat het direct gebruikt kan worden voor het beoordelen van administratieve software.

Een belangrijk aandachtspunt is dat toepasbaarheid van een administratiesysteem afhankelijk is van de eisen en wensen van de gebruiker. Als dit document (en de daarbij behorende subsets) wordt gebruikt als checklist bij de aanschaf van een administratiesysteem is het aan te raden eerst goed af te stemmen welke functies en eigenschappen noodzakelijk zijn.

3. Vragen- en controlelijsten

3.1. Inleiding

Op de volgende pagina's vindt u algemene vragen over de leverancier en vragen die van toepassing kunnen zijn op alle administratieve softwaresystemen.

Per vraag is ruimte gelaten voor antwoord door de leverancier en eventueel voor een beoordelaar.

3. Vragen- en controlelijsten

3.2 Leverancier en contract

3.2.1 Leverancier

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Naam leverancier		
Adres		
Postcode en woonplaats		
Land		
Contactpersoon verkoop		
Telefoonnummer verkoop		
E-mail verkoop		
Website		
Aantal vaste medewerkers (Uitgedrukt in FTE's)		
Jaar van oprichting		
Is bedrijf winstgevend?		
Is bedrijfsresultaat openbaar?		
Zijn referenties opvraagbaar?		
Welke supportvormen worden geboden en wie verzorgt deze dan?		
Welke helpdeskfaciliteit worden geboden en wat zijn de openingstijden van de helpdesk?		
Hoeveel medewerkers (uitgedrukt in FTE's) zijn werkzaam op de helpdesk?		
Is een customerportal aanwezig voor bestaande cliënten?		
Kort profiel van leverancier		

3. Vragen- en controlelijsten

3.2 Leverancier en contract

3.2.2 Softwarecontracten

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Is een model van een softwarecontract beschikbaar?		
Hoe is de continuïteit geregeld? Oftewel hoe kunt u uw administratie voortzetten als de dienstverlener er onverhoopt niet meer is?		
Hoe is de exit strategie geregeld? Hetgeen geregeld moet zijn, onder meer in het kader van de wettelijke bewaarplicht, als een overeenkomst met een (software)aanbieder wordt beëindigd. Onderverdeeld in: Beschikking over de administratiegegevens; Converteren naar een ander systeem.		
AVG De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is de Nederlandse implementatie van de General Data Protection Regulation (GDPR) en is op 25 mei 2018 in werking getreden. Bij het aangaan van softwarecontracten is het van belang rekening te houden met de AVG. Specifiek noemen we onderstaande punten:		
Het recht op dataportabiliteit.		
Verwerkersovereenkomst		
Overzicht verwerkingen.		
Privacy reglement.		

[Zie ook de WIKI Selectie standaard software > Softwarecontracten](#)

3. Vragen- en controlelijsten

3.3. Algemeen pakket

3.3.01. Doelgroep pakket

Bedrijfsomvang

Omschrijf voor welke bedrijfsomvang het pakket geschikt is.

Omschrijf voor welke bedrijfsomvang het pakket het meest gebruikt wordt.

Branchespecifiek

Geef aan of sprake is van een horizontaal en/of branchegericht pakket.

Omschrijving van de branches waarvoor het pakket eventueel specifiek branchegericht is gemaakt.

Vermeld daarbij de belangrijkste functies die branchespecifiek zijn.

Aantal operationele klanten

Vermeld het aantal operationele klanten in binnen- en buitenland.

Ingeval van buitenland zo mogelijk een onderverdeling maken naar:

- Benelux
- Europa
- Buiten Europa.

Indien van toepassing een onderverdeling maken naar branche.

3. Vragen- en controlelijsten

3.3.02. Algemene eigenschappen, aanschaf en kosten

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Algemene eigenschappen		
Producent pakket. Alleen van toepassing als de leverancier van het pakket niet tevens de producent is.		
Taal pakket (gebruikers interface)		
Taal handleiding		
Is het pakket onderdeel van een ander pakket?		
Sinds wanneer is het pakket op de markt? Indien van toepassing aangeven voor binnenland en buitenland		
Is een demoversie van het pakket beschikbaar en zo ja wat is de demo duur en wat zijn de kosten?		
Wordt het pakket direct en/of via dealers geleverd? Ingeval dealers graag verwijzen welke.		
Is sprake van een openSource licentie? Dat wil zeggen of de broncode vrij beschikbaar is, aangepast en gedistribueerd mag worden.		
Is het pakket al eens getest door een derde, zo ja: door wie, wanneer en met welk resultaat.		
Hoeveel gebruikers kunnen tegelijkertijd met het pakket kan werken (single-, Multi-user)?		
Hoeveel administraties zijn mogelijk?		
Is aanvullend maatwerk mogelijk op het standaard pakket?		
Kent het pakket een actieve gebruikersgroep? Zo ja, wat is het (web)adres daarvan.		
Kent het pakket exportmogelijkheden naar HTML, WORD, EXCEL, XML, etc.? Zo ja, dan graag specificeren.		
Aanschaf en kosten		
Hoe is het licentiemodel opgebouwd? Bijvoorbeeld per administratie, gebruiker of module?		
Wat zijn de eenmalige (aanschaf, licentie)kosten van het pakket? Graag specificeren en niet antwoorden "op aanvraag" of "afhankelijk van situatie" of iets dergelijks.		
Hoeveel bedragen de periodieke kosten, zoals onderhoud en updates? Graag specificeren en niet antwoorden "marktconform" of iets dergelijks.		
Hoe zijn de implementatiekosten opgebouwd?		
Wat zijn de kosten van opleiding en training?		
Met welke overige kosten moet rekening worden gehouden?		

3. Vragen- en controlelijsten

3.3.03. Beveiliging en Audit

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Op welke wijze hebben gebruikers toegang tot de applicatie? Veelal is sprake van een gebruikerscode en wachtwoord. Er kunnen ook aanvullende eisen gesteld worden aan toegang, zoals een speciale toegangscode die per SMS wordt ontvangen door de gebruiker.		
Welke voorwaarden worden gesteld aan gebruikersnaam en wachtwoord? - Minimale lengte gebruikersnaam - Minimale lengte wachtwoord - Wachtwoord niet zichtbaar opgeven - Wachtwoord versleuteld opslaan		
Wordt inloggen geblokkeerd na enkele foutieve pogingen en is er een logging van alle inlogpogingen?		
Is er een logging van alle gebruikersactiviteiten?		
Zijn er meerdere gebruikersniveaus in te stellen met verschillende rechten en rollen (zo ja, welke en op welk niveau)?		
Wordt bij alle mutaties de gebruiker bijgehouden? Zodat achteraf de gebruiker van een bepaalde mutatie eenvoudig getraceerd kan worden.		
Zijn voorloopgegevens duidelijk zichtbaar op rapporten?		
Is er een audittrail van alle mutaties? (Wijzigen en verwijderen bijhouden van instellingen, basisgegevens en transacties)		
Welke auditrapportages zijn opgenomen in het pakket?		
Is er een beveiliging dat geen (basis)gegevens verwijderd worden waarop (financiële) transacties zijn geboekt?		
Zijn rapportages dermate beveiligd dat er geen gegevens beïnvloed kunnen worden? Dit laatste is bijvoorbeeld het geval als rapportages via Excel of Word aangemaakt worden.		
Kan de gebruiker zelf een backup maken?		

3. Vragen- en controlelijsten

3.3.04. Bediening

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Beschikt het pakket over invoer wizards? Bijvoorbeeld bij het aanmaken van een nieuw bedrijf of voor de jaarafsluiting.		
Beschikt het pakket over online helpteksten?		
Zijn de online helpteksten aanpasbaar door de gebruiker?		
Zijn de online helpteksten contextgevoelig? Wordt bij een invoerveld en/of scherm direct de juiste helptekst getoond als gekozen wordt voor opvragen helpinformatie.		
Is er een index voor de online helpteksten waarin gezocht kan worden?		
Kan er gezocht worden in de online helpteksten? Zoeken naar zelf op te geven woorden of delen daarvan.		
Is er een taalkeuze per gebruiker mogelijk en zo ja graag specificeren waarvoor: schermen, helpteksten en rapporten.		
Is een aparte gebruikershandleiding beschikbaar met een duidelijke index?		
Kan per tabel aangegeven worden welke velden gebruikt worden.		
Zijn er sorteermogelijkheden bij uitvoer op het scherm en kunnen kolommen verschoven worden door de gebruiker?		
Kunnen kolommen op het scherm aan- en uitgezet worden door de gebruiker?		
Kent het softwarepakket een querytool of rapportgenerator?		
Is sprake van een logische menu-indeling?		
Is sprake van een consistente opbouw van uitvoer naar scherm en printer?		
Is sprake van consistente keuzes binnen alle functies?		
Zijn geen overbodige gegevens zichtbaar in menu's en schermen?		
Zijn er geen harde fouten aanwezig in de software?		
Zijn alle meldingen in de Nederlandse taal?		

3. Vragen- en controlelijsten

3.4 Aanschaf-, implementatie en ondersteuning

3.4.01. Installatie en techniek

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Onder welke besturingssystemen draait het pakket?		
Onder welke browsers draait het pakket als sprake is van een webbased oplossing?		
Welke databases worden ondersteund door het pakket?		
Is Terminal Server ondersteuning mogelijk? Kan de applicaties bijvoorbeeld via internet toegankelijk worden gemaakt voor externe gebruikers via een Terminal Server programma? In dit verband wordt vaak gesproken over Web enabled. Dit laatste wil zeggen dat de applicatie geschikt is voor gebruik op internet met behulp van een hulpprogramma (Terminal Server emulatieprogramma). Op deze wijze kunnen bestaande Windows applicaties geschikt worden gemaakt voor extern gebruik.		
Welke configuratie eisen worden gesteld aan de applicatie?		
Welke overig benodigde software eisen worden gesteld? Bijvoorbeeld de noodzaak van de aanwezigheid van Microsoft Excel voor het vervaardigen van rapporten.		
Wat is de ontwikkeltaal waarin het pakket is gebouwd? Kunnen er meerdere zijn.		
Welke eventuele beperkingen in aantallen kent het pakket?		
Wie verzorgt de installatie van het pakket?		

3. Vragen- en controlelijsten

3.4.02. Implementatie

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Hoe is de implementatie geregeld? Welke rol speelt bijvoorbeeld de producent van het pakket of een dealer.		
Wat is de gemiddelde duur van een implementatie?		
Zijn er een of meer basis rekeningschema's en stamgegevens (templates) aanwezig die de gebruiker kan overnemen bij het aanmaken van een nieuw bedrijf?		
Zijn er een of meer voorbeeldadministraties aanwezig?		
Hoe is de opleiding geregeld?		
Wordt dataconversie uitgevoerd voor de klant? Zo ja, voor welke systemen.		

3. Vragen- en controlelijsten

3.4.03. Support en updates

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Is een onderhoudsabonnement verplicht en wat zijn de kosten hiervan?		
Is bellen naar de helpdesk mogelijk?		
Is mailen naar de helpdesk mogelijk?		
Wat zijn de openingstijden van de helpdesk?		
Is er een customerportal via internet beschikbaar?		
Updates		
Wanneer is de volgende versie gepland?		
Hoe worden updates beschikbaar gesteld? Bijvoorbeeld via automatisch via internet of via aparte downloads.		

3. Vragen- en controlelijsten

3.5. Cloud model

Steeds meer toepassingen worden via internet aangeboden via het cloud model en daarbinnen SAAS (Software as a Service). Wij hebben voor toepassingen die via internet draaien volgens het SAAS model een aantal specifieke eigenschappen opgenomen.

Vraag	Antwoord leverancier	Evaluatie beoordelaar
Is er encryptie van de opgeslagen data in de 'cloud' database?		
Is sprake van sessiecontrole? D.w.z. automatisch uitloggen als bepaalde tijd (meestal 20 minuten) geen handeling is geweest door de gebruiker?		
Welke partners zijn betrokken bij het SAAS model? (zoals datacentrum)		
Aan welke standaard (certificerings)eisen voldoen betreffende partners, zoals de hostingpartner c.q. datacenter?		
Moet lokaal nog software geïnstalleerd worden? (behalve een webbrowser)		
Nadere toelichting SAAS model (bijv. Installatiemodel)		