

# SMART FMS

## Quality With Care

Smart FMS zet al haar kennis en talenten in, om het beste resultaat in kwaliteit uit te drukken



# Quality With Care

Smart FMS heeft een eigen normenkader, waarin de aspecten van veiligheid, kwaliteit, juridische zekerheid en continuïteit zijn gecombineerd en voldoen aan de zwaarste eisen. Zij investeert continue in het optimaliseren van haar online producten en service. Zo kan zij een zo betrouwbaar mogelijke dienstverlening aan haar klanten leveren en klanten weer aan hun klanten.

Allereerste is het de kwaliteit van de oplossing zelf die het grote verschil maakt. De oplossing moet betrouwbaar, veilig en voortdurend beschikbaar zijn. De kwaliteit van de data en compliance aan wet-en regelgeving staan daarbij centraal. Specifieke applicatieve en procedurele maatregelen zorgen ervoor dat dit ook feitelijk gebeurt. Smart FMS maakt gebruik van moderne technologieën en zorgt ervoor dat de functionaliteit mee kan groeien met de actuele en voorziene marktontwikkelingen.

De hoge eisen die Smart FMS stelt aan de hoogwaardige oplossingen heeft zijn prijs, maar is ook noodzakelijk. Klanten moeten kunnen vertrouwen op de aspecten van veiligheid, kwaliteit, juridische zekerheid en continuïteit. Zeker omdat er per online oplossing sprake kan zijn van een concentratie van tienduizenden gebruikers met bedrijfskritische en vertrouwelijke gegevens. Smart FMS is zich ervan bewust dat niet alleen haar naam, maar zeker ook de goede naam van haar klanten gewaarborgd moet worden.

## Wet- en regelgeving

Smart FMS waarborgt dat de Nederlandse wet- en regelgeving kan worden toegepast.

Zij biedt haar diensten op een zodanige wijze aan, dat klanten kunnen voldoen aan de wetsartikelen en verplichtingen waaraan zij moeten voldoen ten uitvoering van hun dienstverlening.

## Voorwaarden

Smart FMS zorgt ervoor dat haar klanten kennis kunnen nemen van de voorwaarden die zij hanteert.

Zij publiceert de voorwaarden die op haar diensten betrekking hebben op haar website en verstrekt deze voorwaarden tijdig en op een juiste wijze aan haar klanten. Smart FMS zorgt ervoor dat het hier altijd om de laatste versie betreft. In de voorwaarden heeft zij een deugdelijke geheimhoudingsclausule opgenomen.

## Privacy

Smart FMS respecteert en waarborgt de privacyrechten van haar klant en hun klanten.

Smart FMS benoemt in haar privacyverklaring de doeleinden waarvoor zij gegevens van klanten en derden verwerkt. Klanten en derden hebben de mogelijkheid hun persoonsgegevens in te zien, te corrigeren en te verwijderen. Persoonsgegevens worden uitsluitend binnen de Europese Unie opgeslagen, dan wel verwerkt.

## Gegevens

Smart FMS waarborgt dat de klant eigenaar is en blijft van de gegevens die in het kader van de online dienstverlening met betrekking tot de organisatie worden ingevoerd en verzameld. In geval van het beëindigen van de overeenkomst tussen Smart FMS en de klant, zijn er afspraken gemaakt over het gegevensbeheer en de bewaartermijn.

Smart FMS heeft in de voorwaarden die op haar diensten betrekking hebben, opgenomen dat de klant eigenaar blijft van alle voor/door hem ingevoerde gegevens. Zij biedt de mogelijkheid om de gegevens in een gangbaar formaat te exporteren. Klanten hebben de mogelijkheid om vóór het beëindigen van de overeenkomst gegevens over te dragen of te verwijderen. Smart FMS archiveert de gegevens van de klant gedurende een termijn van minstens zes maanden als de overeenkomst door faillissement van de ondernemer wordt beëindigd. Tijdens deze termijn hebben alleen daartoe bevoegde (opsporings)ambtenaren en de curator toegang tot deze gegevens. Wijzigingen van de gegevens zijn traceerbaar en worden bewaard, zodat altijd kan worden nagegaan wie de gegevens heeft gewijzigd en wanneer dat is gebeurd.

## Continuïteit

Smart FMS waarborgt een continue beschikbaarheid van de desbetreffende online dienstverlening.

Smart FMS heeft maatregelen en voorzieningen getroffen die de continue beschikbaarheid van de online dienstverlening waarborgt. Zij draagt zorg voor het treffen van zodanige voorzieningen dat in geval van faillissement, of in geval van een andere situatie die tot gevolg heeft, dat Smart FMS zijn dienst niet kan continueren, de diensten gedurende zes maanden na een dergelijke gebeurtenis beschikbaar blijven. Deze voorzieningen zijn bedoeld om de klant in staat te stellen om over te gaan naar een andere aanbieder. Smart FMS heeft in haar voorwaarden duidelijk vermeldt waarneer zij haar diensten slechts eenzijdig kan beëindigen, tenzij er sprake is van tekortkomingen aan de kant van de klant.

## Betrouwbaarheid en beveiliging

Smart FMS waarborgt een betrouwbare en veilige werking van de online dienstverlening, waarbij voldaan wordt aan de wettelijke vereisten die voor haar verplicht zijn.

Smart FMS treft passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen tegen verlies, diefstal en inzage door personen die daartoe niet bevoegd zijn. Zij zorgt voor de betrouwbaarheid van de dienst, waaronder de opslag van gegevens en rapportages die op die gegevens gebaseerd zijn en andere functionaliteiten, zodat de klant die van de dienst gebruik maakt, conform de wettelijke vereisten kan registreren of administreren.

## Het dienstverleningsproces, de organisatie en de afhankelijkheden

Smart FMS biedt de mogelijkheid om processen, administratieve richtlijnen en procedures te definiëren voor alle functies. In het bijzonder heeft zij daarbij aandacht voor de beheersing,

het waarborgen van het kwaliteitsniveau, risicobeheer, informatiebeveiliging, gegevensbeheer, systeembeheer en functiescheiding.

De klant kan zelf zorgen voor het adequaat inrichten van de online dienstverlening en het formeel vastleggen van rollen en verantwoordelijkheden. Het moet duidelijk zijn welke rechten en verantwoordelijkheden een ieder binnen de organisatie heeft. De klant beschikt over de mogelijkheden om taken en bevoegdheden duidelijk te omschrijven, zodat medewerkers ongehinderd hun functie kunnen uitvoeren. Wijzigingen in de organisatie leiden vaak tot het overeenkomstig aanpassen van rollen, verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden. De klant heeft de mogelijkheid taken en bevoegdheden zo te verdelen, dat de kans op verstoring of misbruik door een individuele medewerker van een kritiek proces minimaal is. De klant stelt de kritieke processen vast, zodat de medewerkers handelen binnen hun bevoegdheden volgens een vast stramien.

## Risicobeheer

Smart FMS hanteert risicobeheer om adequaat op gebeurtenissen in de dienstverlening te kunnen reageren.

Het risicobeheer is er op gericht om de klanten zo ongehinderd mogelijk de dienst te laten gebruiken. De aard en omvang van de risico's die de klanten kunnen lopen zijn duidelijk, met maatregelen ingeperkt tot een acceptabel niveau en goed begrepen door de klant. Iedere potentiële inbreuk op de dienstverlening wordt vastgesteld, geanalyseerd en beoordeeld. Smart FMS heeft het risicobeheer volledig geïntegreerd binnen alle lagen van haar organisatie en past dat constant toe. Regelmatig worden de risico's beoordeeld en het calamiteitenplan wordt voortdurend verbeterd. Significante gebeurtenissen die de dienstverlening bedreigen worden geïdentificeerd, geregistreerd en geëvalueerd. De kans op het ontstaan en de impact van een risico worden kwalitatief en kwantitatief gewogen. Smart FMS past methodes toe en neemt maatregelen om de gevolgen van een actueel risico te verminderen tot een aanvaardbaar niveau.

## Kennisoverdracht

Het management van de klant is verantwoordelijk voor de aard, de omvang en de kwaliteit van haar geleverde diensten, voor de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt en voor de interne beheersing. Hiervoor is het nodig dat Smart FMS voldoende kennis overdraagt aan medewerkers van de klant, zodat zij in staat zijn om het eigenaarschap van de online dienstverlening op zich te nemen.

Medewerkers van de klant moeten voldoende getraind zijn en voldoende kennis hebben om op het vereiste niveau gebruik te maken van de online dienstverlening. Daarom moeten de medewerkers beschikken over voldoende competenties om de online dienstverlening efficiënt en effectief te gebruiken en te onderhouden. Smart FMS biedt verschillende opleidingen en opleidingsmateriaal welke eventueel volledig afgestemd kunnen worden op de functie en behoefte van de gebruiker. Na het afronden van een opleiding, ontvangt de cursist een certificaat. Smart FMS biedt voldoende mogelijkheden om het kennis niveau op peil te houden door middel van workshops, opfriscursussen e.d.

## Beheer van wijzigingen

Het beheer van wijzigingen is een cruciaal proces voor een ongehinderde dienstverlening. Voor het doorvoeren van wijzigingen moet sprake zijn van een formele procedure voor wat betreft de acceptatie, de planning, de uitvoering en de bewaking.

### Acceptatie

Wijzigingen worden door Smart FMS geautoriseerd met inachtneming van de 'impact' op de dienstverlening om de kans op ongewenste (neven)effecten op de dienstverlening tot een acceptabel niveau te verminderen.

### Planning

Wijzigingen worden door Smart FMS gepland om deze juist, tijdig en volledig door te voeren en zodoende de noodzakelijke verbeteringen te realiseren of de instandhouding van de dienstverlening te waarborgen. Voordat een grote wijziging wordt geupdate, worden gebruikers tijdig twee weken van tevoren, doch uiterlijk één week van tevoren, via de online dienstverlening en e-mailing geïnformeerd. Een grote wijziging kan tijdelijk invloed hebben op de continuïteit of bereikbaarheid van een online dienst of waarvan eventueel complicaties kunnen worden verwacht.

### Uitvoering

Wijzigingen worden door Smart FMS beoordeeld op doeltreffendheid om het risico te verminderen dat ze niet, of slechts gedeeltelijk, bijdragen aan verbetering van de dienstverlening of zelfs storend zijn voor de dienstverlening. Smart FMS stelt bij grote wijzigingen voor klanten een beveiligde testomgeving beschikbaar, die representatief is voor de productieomgeving. Voorafgaand aan het doorvoeren van de wijziging wordt een back out/fall back- scenario opgesteld als onderdeel van het implementatieplan.

### Bewaking

Er wordt door Smart FMS voortgangsbewaking uitgevoerd op de tijdige afhandeling van voorgestelde wijzigingen en updates.

## Prestatie en capaciteitsplanning

Een goede dienstverlening vraagt om een periodieke beoordeling van de prestaties en de capaciteit om zodoende de beschikbaarheid voor nu en in de nabije toekomst te waarborgen.

Smart FMS stelt vast of er voldoende capaciteit aan IT-hulpmiddelen aanwezig is, om de geplande dienstverlening te realiseren. De daadwerkelijke prestaties en de beschikbare capaciteit worden door Smart FMS voortdurend gemeten, geregistreerd en periodiek beoordeeld. Zij zet tijdig additionele IT-hulpmiddelen in als de planning of realisatie hierom vraagt.

## Beheersing continue dienstverlening

Smart FMS zorgt ervoor dat de impact op de dienstverlening in het geval van een grote storing wordt geminimaliseerd.

De meest kritieke onderdelen zullen als eerste worden hersteld wanneer zich een calamiteit voordoet. Regelmatig wordt de online dienstverlening getest en weet Smart FMS dat de dienstverlening effectief kan worden hersteld en komen eventuele tekortkomingen aan het licht.

## Beheersing informatiebeveiliging

Smart FMS vertaalt de functionaliteits-eisen, de risico's en de relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de beheersing van informatiebeveiliging middels de online dienstverlening.

Kerndoel is het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens. Dit vereist een voortdurend testen, monitoren en aanpassen van beveiligingsmaatregelen. Het beleid wordt ondersteund c.q. afgedwongen door gebruik van de juiste beveiligingstechnieken.

## Service desk

Een goed functionerende Service Desk is essentieel voor de online dienstverlening. De Service Desk is het aanspreekpunt voor de gebruiker en zorgt voor de registratie, bewaking van de voortgang en terugkoppeling aan de gebruiker van de meldingen, incidenten, verzoeken en informatievragen.

Het servicedeskproces wordt ondersteund door een adequaat ticket systeem met bijbehorende procedures. Alle meldingen worden geregistreerd en ingedeeld naar incident, serviceverzoek of informatievraag. Incidenten worden onmiddellijk ingedeeld naar impact en urgentie. Het afsluiten van een 'incident', om er zeker van te zijn dat de gebruiker is geïnformeerd en oplossingen zijn geregistreerd, is een integraal onderdeel van het servicedeskproces. De voortgang van de afhandeling van incidenten wordt bewaakt. Als de afhandeling van een incident de afgesproken tijdslimiet dreigt te overschrijden, vindt escalatie plaats conform de daarvoor geldende procedures. De directie van Smart FMS wordt periodiek geïnformeerd over de kwaliteit van het servicedeskproces en de gerapporteerde incidenten. Afspraken met betrekking op de afhandeling staan duidelijk omschreven in een SLA (Service level agreement).

## Gegevensbeheer

Het gegevensbeheer is een kritiek proces. Smart FMS hanteert effectieve procedures voor het beheer over gegevens, voor backup en recovery van gegevens en voor het veilig vernietigen van gegevens.

Smart FMS heeft voor het bewaren, ter beschikking stellen en archiveren van gegevens richtlijnen opgesteld die passen bij de online dienstverlening, soort klant en risicobeleid. Smart FMS onderhoudt een systeem waaruit de opslagplaats van de bewaarde en gearchiveerde gegevens van klanten eenduidig blijkt. Smart FMS implementeert en onderhoudt organisatorische en technologische maatregelen om te garanderen dat de voortdurende integriteit en toegankelijkheid van de data van de klant zijn gewaarborgd en waarmee zij ook voldoet aan de eisen uit de overeenkomst en de relevante wet- en regelgeving. Smart FMS treft maatregelen die de gegevens van klanten beschermen als zij worden getransporteerd via datacommunicatie, evenals bij het buiten werking stellen of vernietigen van hardware en media. Niet (meer) gebruikte websites en/of gegevens worden verwijderd. Smart FMS heeft procedures vastgesteld en geïmplementeerd voor backup en recovery van systemen, applicaties, gegevens en documentatie.



## Monitoren van de dienstverlening

Actief monitoren draagt bij aan een goede dienstverlening. Het monitoringproces vraagt om het vaststellen van relevante indicatoren, het periodiek en tijdig rapporteren van meetgegevens en om aanpassingen bij geconstateerde afwijkingen.

Het monitoren is gericht op de dienstverlening aan de klanten, de interne beheersing van het dienstverleningsproces door de medewerkers, de informatiebeveiliging en het voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Smart FMS heeft een passende methode opgesteld en ingevoerd voor het monitoren van de online dienstverlening, de informatiebeveiliging en het voldoen aan wet- en regelgeving. Smart FMS onderzoekt ten minste eenmaal per half jaar, of bij iedere grote update, de klantwensen en de ontwikkelingen in de technologie en stelt vast of aanpassing van de online dienstverlening nodig is. Smart FMS heeft een actieve opstelling als het gaat om het volgen van de ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving. Zij zorgt voor het integreren van de relevante wet- en regelgeving in de online dienstverlening en verankering daarvan in beleid, maatregelen en procedures.

## Netwerkbeveiliging

Smart FMS zal de beveiliging van informatie in netwerken en de bescherming van de ondersteunende infrastructuur zodanig handhaven, dat de beschikbaarheid van de webapplicatie en de vertrouwelijkheid van het netwerkverkeer en de opgeslagen data worden gewaarborgd.

Aangezien het netwerk een generiek 'onderstel' is voor alle mogelijke toepassingen, zijn veel maatregelen niet specifiek gericht op de beveiliging van de webapplicatie, maar ook op de algemene beveiliging van de infrastructuur rondom de webapplicatie. De normen richten zich op het beveiligen van de informatiestromen op het transport- en netwerkniveau. Backend-verbindingen maken gebruik van een SSL-verbinding of alternatieve encryptie. Om te voldoen aan de hoge kwaliteitseisen die Smart FMS zichzelf stelt, werkt zij nauw samen met IS. Zij is de grootste onafhankelijke Cloud computing en IT Service provider van Nederland. Zij beschikken als enige IT-dienstverlener over alle relevante certificeringen die onze klanten zekerheid bieden op het vlak van kwaliteit, IT service management informatiebeveiliging.

Certificeringen: ISO 9001 Quality Management waarbij een vereiste is binnen de norm dat een organisatie naar continue verbetering streeft, ISO 20000 certificering die gericht is op de processen, zoals Incident Management en Change Management die volgens 'best practices' zijn ingericht en direct van invloed zijn op de dienstverlening naar klanten, ISO 20001, ISO 27001 certificaat van de geaccrediteerde partij KEMA, ISAE 3402 wat zekerheid geeft over de werking van de interne processen en getroffen beheersmaatregelen om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, ISO 14001 en PCI-DSS.

In de praktijk betekent dit voor u:

- Betrouwbaarheid: uw informatie is bij ons veilig
- Beschikbaarheid: uw bedrijf kritische ICT-oplossingen zijn permanent beschikbaar. Alleen geautoriseerde gebruikers hebben toegang tot informatie en de daarmee verbonden middelen, wanneer dit nodig is
- Integriteit: transparantie én aanspreekbaar

## Platformbeveiliging

Smart FMS heeft de beveiliging voor platformen/besturingssystemen zodanig ontworpen, ingericht en gehandhaafd, dat haar systemen beter bestand zijn tegen aanvallen van kwaadwillenden.

Deze maatregelen hebben allemaal als doel het besturingssysteem te 'hardenen'. 'Hardening' houdt in dat je het besturingssysteem zo inricht, dat het beter bestand is tegen aanvallen van kwaadwillenden. Zij zorgt ervoor dat informatie over beveiligingsinstellingen niet onnodig worden verschaft. De webapplicatie valideert de inhoud van een HTTP- verzoek voordat het wordt gebruikt. De webapplicatie controleert voor elk HTTP- verzoek of de initiator geauthentiseerd is en de juiste autorisaties heeft. De webserver verstuurt alleen HTTP- headers die voor het functioneren van de applicatie van belang zijn. De webserver toont alleen de hoogst noodzakelijke informatie in HTTP- headers die voor het functioneren van belang zijn. De webserver maakt alleen gebruik van de hoogst noodzakelijke HTTP- methoden. Directory listings zijn uitgeschakeld. De cookie- attributen 'HttpOnly' en 'Secure' zijn gezet. Op regelmatige basis wordt het niveau van informatiebeveiliging getest op veiligheidslekken. Smart FMS maakt gebruik van veilige beheermechanismen.

## Applicatiebeveiliging

Smart FMS heeft beveiliging ingebouwd in haar webapplicaties. De aandacht richt zich op de kwetsbaarheden die in de webapplicatie aanwezig kunnen zijn. Het gaat hier om de wijze waarop deze kwetsbaarheden worden voorkomen en waarop de schade door misbruik van de kwetsbaarheden wordt beperkt.

De webapplicatie normaliseert invoerdata voor validatie. De webapplicatie codeert dynamische onderdelen in de uitvoer. Voor het raadplegen en/of wijzigen van gegevens in de database gebruikt de webapplicatie alleen geparametriseerde queries. De webapplicatie valideert alle invoer aan de serverzijde. De webapplicatie staat geen dynamische file includes toe of beperkt de keuzemogelijkheid (whitelisting). De webserver beperkt de informatie aan de gebruiker bij het optreden van een fout tot een minimum in een HTTP- response. Commentaarregels zijn uit de scripts (code) verwijderd. Op regelmatige basis wordt het niveau van informatiebeveiliging getest op veiligheidslekken en de resultaten hiervan worden gerapporteerd aan het management. Afwijkingen en veiligheidslekken worden gesignaleerd en gerapporteerd aan het management. Er zijn maatregelen getroffen om te voorkomen dat cross- site scripting kan worden toegepast. Er zijn maatregelen getroffen om te voorkomen dat er via aanpassing van de URL ongeautoriseerde toegang kan worden verkregen.

## Sessiebeheer

Smart FMS zorgt ervoor dat bij het beëindigen van de sessie de toegang tot de informatie wordt geblokkeerd, totdat de gebruiker opnieuw geïdentificeerd en geauthentiseerd is.

Waar de gebruiker en/of beheerder kan inloggen op de webapplicatie is ook expliciete functionaliteit aanwezig om uit te loggen en daarmee de sessie van de applicatie te beëindigen. Waar de sessie wordt beëindigd, zal ook automatisch de toegang tot de informatie geblokkeerd worden.



## Vertrouwelijkheid en onweerlegbaarheid

Smart FMS zorgt ervoor dat er geen informatie wordt gelekt en dat onweerlegbaarheid wordt ondersteund. Gegevens worden op basis van gangbare encryptiemethoden versleuteld verzonden.

Smart FMS heeft de nodige maatregelen getroffen om te voorkomen dat sleutels niet veilig worden verzonden of onbeveiligd op de servers worden opgeslagen. Zij gebruikt voor de versleuteling van de communicatie tussen browser en servers gangbare encryptietechnieken. Smart FMS zorgt voor een zodanige beveiliging, dat de data tegen mogelijke bedreigingen zijn beschermd.

## Monitoring, auditing en alerting

Smart FMS zorgt voor een omgeving van nauw verwante (netwerk-) componenten die moeiteloos met elkaar kunnen communiceren.

Smart FMS heeft afdoende procedures en technieken geïmplementeerd om (slechts) geautoriseerde toegang mogelijk te maken en netwerken te identificeren. De logging is op één punt samengebracht. Correlaties zijn aangebracht. De systeemklokken worden gesynchroniseerd. Smart FMS heeft maatregelen getroffen, die moeten worden uitgevoerd als loggingmechanismen uitvallen. De bewaartermijnen voor logging zijn vastgesteld. De logging is beveiligd tegen achteraf wijzigen. De logging wordt actief geanalyseerd. Maatregelen met betrekking tot informatiebeveiliging worden door Smart FMS actief gemonitord op adequate werking en gelogd.

## Scheiding van administraties

Omdat er sprake is van een concentratie van veel verschillende klantomgevingen (bijvoorbeeld klantadministraties) is het belangrijk dat deze van elkaar worden gescheiden. Smart FMS zorgt ervoor dat de gebruiker alleen toegang mag krijgen tot de omgeving, waarvan hij eigenaar is of waartoe hij door of namens de eigenaar is geautoriseerd.

Smart FMS heeft de verschillende klantomgevingen voldoende logisch en/of fysiek van elkaar gescheiden. Ook wanneer het de omgeving van de klant van de eigenaar betreft. Zij monitort voortdurend of de scheiding tussen de administraties daadwerkelijk geborgd is. De klant heeft alleen toegang tot zijn eigen omgeving. Daartoe zijn passende technische beheermaatregelen getroffen. Wanneer schending van de toegangsrechten wordt gesignaleerd, dan zal Smart FMS direct passende maatregelen treffen.

## Logische toegangsbeveiliging en autorisatiebeheer

Bij de toegang tot de klantomgeving moeten identificatie en authenticatie op een adequate manier plaatsvinden. Ook zorgt Smart FMS ervoor dat er in de applicatie toereikende functiescheidingen kunnen worden gerealiseerd.

### Identificatie en authenticatie

Gebruiker-ID's zijn uniek. Default gebruiker-ID's voor de applicatie zijn adequaat beveiligd. Wachtwoorden worden bij de invoer niet leesbaar op het scherm getoond. Wachtwoorden worden one-way-encrypted opgeslagen zodat het originele wachtwoord niet kan worden achterhaald. Wachtwoorden zijn gebonden aan restricties, zoals een minimale lengte en

periodieke wijziging, die door de applicatie worden bewaakt. Een leeg wachtwoord is niet mogelijk. De gebruiker kan zijn eigen wachtwoord wijzigen. Het aantal inlogpogingen is gelimiteerd. Bij het overschrijden van de limiet, wordt de gebruiker-ID automatisch geblokkeerd. Bij een succesvolle inlogpoging krijgt de gebruiker informatie over de datum en de tijd van de laatste aanmelding in beeld.

#### Autorisatiebeheer

De applicatie dwingt op een adequate wijze de controletechnische functiescheidingen van de gebruikersorganisatie af. Er zijn autorisatiemogelijkheden voor de applicatie als geheel, specifieke modules of onderdelen, specifieke functies, specifieke gegevens en/of het aanmaken, lezen, wijzigen en verwijderen van gegevens. Het is mogelijk de toegang tot de gehele applicatie af te schermen voor bepaalde gebruikers. De toegekende autorisaties kunnen naar verschillende gezichtspunten worden gerangschikt, zoals per gebruiker, gebruikersgroep of functie. Het invoeren, wijzigen en verwijderen van autorisatiegegevens heeft geen invloed op de beoogde operationele werkzaamheden. Inactieve gebruikers kunnen worden verwijderd.

#### Kritieke functies

Voor de gebruikers is het van essentieel belang dat de kritieke functies goed geregeld zijn. Smart FMS maakt het mogelijk om kritieke functies aan specifieke functionarissen toe te wijzen.

Het is mogelijk om de beheerfunctionaliteit toe te wijzen aan een specifieke gebruiker dan wel een specifiek gebruikersprofiel. In dat geval wordt gesproken van een superuser of administrator. De superuser kan, binnen de mogelijkheden van de afgenomen online dienst, functionaliteiten activeren of deactiveren. De superuser kan zelf gebruiker-ID's aanmaken, wijzigen en verwijderen. Het inregelen van de online dienst is voorbehouden aan of gedelegeerd door de superuser. De superuser heeft inzicht in de inrichting van de online dienst. Een functionaliteit voor het opschonen van de logging wordt door Smart FMS niet beschikbaar gesteld.

#### Gebruikersondersteuning

Het werken met de applicatie wordt door Smart FMS op een goede manier ondersteund.

Smart FMS zorgt ervoor dat de gebruikersondersteuning inzichtelijk is, up-to-date en eenvoudig toegankelijk. Foutmeldingen omschrijven duidelijk de foutsituatie en bieden een mogelijke oplossing voor het probleem.

#### Integriteit in geval van administratie

Smart FMS zorgt ervoor dat wanneer er transacties worden verwerkt, dit alleen kan als er sprake is van een logisch en consistent geheel. Als dat niet het geval is en een transactie dus niet kan worden afgerond, dan blijkt dit uit de status van de transactie. Smart FMS stelt de gebruiker in staat om de consistentie van zijn administratie zelfstandig vast te stellen.

Het verwerken van een transactie heeft uitsluitend betrekking op één administratie. Het is wel mogelijk om volgtijdelijk meer administraties bij te werken naar aanleiding van één transactie. Transacties en stamgegevens zijn uniek identificeerbaar. De applicatie valideert de invoer van transacties door middel van logische invoercontroles. Onafhankelijk van de

wijze van invoer is op iedere verwerking van een transactie dezelfde set van controlemaatregelen van toepassing. Transacties waarvan de invoer abrupt is onderbroken, worden nadien hersteld of opnieuw ter verwerking aangeboden. Lukt dat niet, dan is voor de gebruiker duidelijk te zien dat de desbetreffende transactie niet is verwerkt. De gebruiker kan per transactie of periodiek de integriteit van de administratie vaststellen. Afwijkingen zijn te herleiden naar individuele transacties. Stamgegevens die zijn gebruikt in een transactie kunnen niet worden verwijderd. Ook zorgt Smart FMS ervoor dat er geen elementen gewijzigd kunnen worden die invloed hebben op gedane transacties.

## Koppeling en integratie met externe systemen

Smart FMS zorgt ervoor dat het voor de gebruiker, op welke manier het koppelen met externe systemen ook plaatsvindt, te allen tijde duidelijk is dat de gegevensoverdracht juist en volledig gebeurt. Als fouten of verstoringen optreden, zal dat helder zijn en zal de integriteit van de applicatie gewaarborgd blijven.

Voor ontwikkelaars van externe systemen die willen koppelen met de applicatie, zorgt Smart FMS dat er zowel technische documentatie als gebruikersdocumentatie beschikbaar is. Bij het importeren van gegevens vindt een controle plaats op de vulling en de opmaak van verplichte invovelden. Bij het importeren van gegevens vindt een controle plaats op dubbele import. Als er sprake is van dubbele import krijgt de gebruiker daarover een signaal. De gebruiker kan vaststellen dat de im- en export van gegevens juist, volledig en tijdig is gebeurd en of er correcties moeten worden aangebracht. Als de gegevensoverdracht door een storing wordt onderbroken, blijft de consistentie van de database gewaarborgd.

## Logging financiële gegevens

Van alle bewerkingen die te maken hebben met financiën kan worden herleid door wie, wanneer, hoe en op basis waarvan ze zijn uitgevoerd.

Elke wijziging van relevante financiële gegevens wordt gelogd. Van transacties die onderdeel zijn van een verantwoording wordt vastgelegd door wie, wanneer, hoe en op basis waarvan deze is geregistreerd. Wijzigingen die van invloed zijn op de verantwoording zijn traceerbaar. Indien een transactie invloed heeft op een verantwoording wordt de transactie definitief verondersteld. Bij de logging worden de identiteit van de gebruiker, de datum, het tijdstip en de gebruikte functionaliteit geregistreerd. Transacties die automatisch zijn gegenereerd, kan worden herleid naar herkomst en type. Elke transactie kan eenvoudig en eenduidig herleid worden naar het desbetreffende brondocument.

## Rapportages

Smart FMS biedt met behulp van rapportages inzicht in gegevens. Zij zorgt voor een juiste, betrouwbare en volledige weergave van de feiten in een leesbare vorm.

De velden in het rapport hebben duidelijke kopteksten. De tellingen in het rapport zijn juist. Het is voor de gebruiker niet mogelijk om originele rapportstandaarden voor standaardrapportages aan te passen. Kritische rapportages zijn in pdf formaat en kunnen voorzien zijn van een watermerk en/of wachtwoord. Het aanpassen van overige rapporten is alleen toegestaan aan gebruikers die daarvoor geautoriseerd zijn. De gebruiker kan de rapporten naar een gangbaar formaat exporteren.

## Financieel – basis

Wanneer er sprake is van een financiële administratie, dan zorgt Smart FMS voor de boekhoudkundige juistheid daarvan.

De basis van de online financiële producten van Smart FMS is het op een juiste manier vertalen van diffuse financiële data (multi-bancair). Tijdens deze vertaalslag zal de door Smart FMS speciaal ontwikkelde controlemethodiek zijn werk doen om alle financiële gegevens op juistheid te controleren en te vertalen naar de juiste cliënt, boekhouding, rubricering en rapportage. Mocht de controle methodiek afwijkingen constateren, dan zal zij dit rapporteren naar de gebruiker door middel van signaleringen. De boekingen van de transacties moeten altijd sluitend zijn. Een negatief saldo wordt te allen tijde gesignaleerd en gerapporteerd.

## Boeken en verwerken van transacties

Smart FMS zorgt ervoor dat unieke transacties slechts één keer geboekt worden en dat deze boekingen de consistentie van eerdere rapportages niet aantasten.

De applicatie staat niet toe dat de gebruiker boekingen verricht die de consistentie van eerdere ingediende (fiscale) verantwoordingen aantasten. De applicatie dwingt af dat de gebruiker unieke transacties slechts één keer kan verwerken.

## Overzichten en rapportages financiële gegevens

Smart FMS verschaft de gebruiker door middel van overzichten en rapportages inzicht in de online financiële administratie.

Balans en saldo overzicht(en) zijn controleerbaar. Standaardrapportages bieden de gebruiker inzicht op hoofdlijnen en op detailniveau. Voor het genereren van overzichten en rapporten kan de gebruiker indien noodzakelijk selectiecriteria opgeven.

## Factureren

Smart FMS maakt het, met de facturatie module, de gebruiker mogelijk te factureren conform de vereisten die zijn organisatie met zich meebrengt en die wettelijk zijn voorgeschreven.

Bij het inlezen van facturen door middel van scannen of importeren, biedt Smart FMS de mogelijkheid tot visuele controle. Zij stelt de gebruiker in staat, om een factuur te maken die voldoet aan de wettelijke vereisten. De applicatie stelt de gebruiker in staat te controleren of ten minste de wettelijk verplichte gegevens op de factuur worden vermeld. De applicatie dwingt af dat de aansluiting tussen grondslag- en BTW- bedrag te allen tijde gegarandeerd is. De applicatie ondersteunt een goede registratie van de BTW- verplichtingen. Daarvoor zijn naast een heldere en duidelijke structuur ook daarop afgestemde controlemechanismen van toepassing.

## Elektronisch bankieren

Smart FMS zorgt ervoor dat elektronische bankmutaties juist, tijdig en volledig in de financiële administratie worden verwerkt.

Het is voor de gebruiker duidelijk voor welke banken de uitwisseling van elektronische mutaties wordt ondersteund. Voor de gebruiker zijn door Smart FMS ten minste de volgende overzichten beschikbaar betaaladvieslijst, actuele betaalopdrachten en historische betaalopdrachten. Smart FMS maakt het geautomatiseerd verwerken van bankafschriften mogelijk. Zij voorziet in volledigheidscodes op de ingelezen bankafschriften.

## Het logo Quality With Care

Gebruik van het logo en/of verwijzing naar het normkader, mag alleen met toestemming van de directie Smart FMS.

Indien het logo in digitale uitingen wordt gebruikt, mag dat alleen wanneer het verwijst naar de specifieke URL van Quality With Care. Het beeldmerk mag enkel worden gebruikt zoals door Smart FMS staan afgebeeld. Gemodificeerde versies zijn niet toegestaan, tenzij met schriftelijke uitdrukkelijke instemming van de directie. Het is wel toegestaan de beeldmerken als onderdeel van een groter geheel op te nemen, mits de afbeelding op zichzelf ongewijzigd blijft. Onjuist of onterecht gebruik van het keurmerk dient bij verzoek van Smart FMS direct te worden gestaakt. Indien niet binnen een redelijke termijn aan het verzoek wordt voldaan, kan Smart FMS het gebruik van de dienst en/of de oplossing intrekken, staken of opschorten. Indien willens en wetens het beeldmerk van Quality With Care wordt gevoerd zonder dat men daartoe gerechtigd is, zal Smart FMS zonder sommatie of ingebrekestelling een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 5.000,- in rekening brengen. Indien de daadwerkelijke schade groter is dan het bedrag van de boete, kan Smart FMS ook kiezen om volledige schadevergoeding te vorderen.

Smart FMS werkt sinds 1998 met talentvolle professionals die passie hebben voor hun werk. Zij weet zich te onderscheiden door haar hoogwaardige gestandaardiseerde oplossingen, primair gericht op de bedrijfsvoering van uw organisatie.

Slimme oplossingen die direct resultaat opleveren en u helpen streven naar succes.

[www.smartfms.nl](http://www.smartfms.nl)

**To innovate your business**

© Smart FMS B.V.  
All rights reserved. All trademarks mentioned herein belong to their respective owners.

**SMART FMS**

Ds. Kuypersstraat 16  
3863 CA Nijkerk

Postbus 2593  
3800 GC AMERSFOORT

Tel: (033) 496 06 51  
KvK: 32095324