**Bijlage 5: Invulformat AO/IC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INVULFORMAT AO/IC** | **De aanvrager vult onderstaande kolommen in** | **De beschreven en geïmplementeerde opzet van de AO/IC van de aanvrager dient op het moment van de aanvraag te voldoen aan de toetsingscriteria.****In bepaalde gevallen is het mogelijk dat de beschreven opzet van de AO/IC nog niet geïmplementeerd is op het moment van de aanvraag. In dat geval vult de aanvrager de onderstaande kolommen in** |
| **Opzet AO/IC** | **Implementatie AO/IC**  |
| **Nr.** | **Aspect** | **Aanlevering 2beschrijvingen en documenten** | **Toetsingscriteria** | *Voldoet de beschreven opzet van de AO/IC aan de toetsings criteria [J/N]?* | *Indien [N]: Geef een bondige beschrijving van de opzet AO/IC en de tekortkomingen*  | *Voldoet de implementatie van de AO/IC aan de toetsingscriteria [J/N]*  | *Indien [N]*: *Geef een bondige beschrijving van de geïmplementeerde AO/IC en de tekortkomingen.*  | **Implementatieplan***Wanneer nog niet wordt voldaan aan de toetsingscriteria op het moment van aanvraag, beschrijft de aanvrager hoe en wanneer deze toetsingscriteria (alsnog) geïmplementeerd zullen worden.*  |
| **Hoe** | **Wanneer** |
| **1.** | **Wet- en regelgeving** *De energieleverancier dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.* | Een beschrijving van de interne beheersmaatregelen in de organisatie van de energieleverancier waarmee gewaarborgd wordt dat aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving kan worden voldaan. | * De door de energieleverancier opgestelde normen voldoen aan de wet- en regelgeving.
 |  |  |  |  |  |  |
| * Interne beheersmaatregelen dienen te waarborgen dat te allen tijde wordt voldaan aan de van toepassing zijnde (branche specifieke) wet- en regelgeving.
 |  |  |  |  |  |  |
| * De energieleverancier heeft een proces ingericht dat waarborgt dat interne en externe medewerkers, afhankelijk van hun functie, de relevante wet- en regelgeving en de toezichthoudende instanties kennen.
 |  |  |  |  |  |  |
| **2.** | **Ondernemingsplan***De energieleverancier dient een actueel plan te hebben over de wijze waarop hij succesvol onderneemt.* | De energieleverancier kan aantonen ten behoeve van de betrouwbare levering van elektriciteit of gas tegen redelijke tarieven en voorwaarden te beschikken over een vastgesteld ondernemingsplan. In dit ondernemingsplan zijn, zo gedetailleerd als redelijkerwijze mogelijk is en voor een periode van in ieder geval drie jaren, in ieder geval de hoofdzaken van het door de energieleverancier te voeren beleid voor bedrijfsrisico’s en financiële risico’s vastgelegd. | * De energieleverancier beschikt over een ondernemingsplan, dat zich richt op een periode van in ieder geval drie jaar, en in in ieder geval bevat:
1. de doelgroepen waarop de energieleverancier zich richt en de wijze waarop de energieleverancier aan de vraag naar de levering van elektriciteit of gas denkt te voldoen;
2. de risicobereidheid, inhoudende de mate waarin de energieleverancier bereid is de risico’s, bedoeld in onderdeel c, te nemen;
3. een beschrijving van de risico’s voor de financiële positie van de energieleverancier, waarbij in ieder geval onderscheid wordt gemaakt tussen:

I. marktrisico’s als gevolg van veranderende prijzen, margin calls, volumes of klantaantallen;II. debiteurenrisico’s als gevolg van niet of niet tijdige betaling door debiteuren;III. tegenpartijrisico’s als gevolg van niet of niet volledige nakoming van verplichtingen door tegenpartijen;IV. liquiditeitsrisico’s als gevolg van onvoldoende liquide middelen om aan betalingsverplichtingen te voldoen; V. operationele risico’s als gevolg van de dagelijkse activiteiten, waaronder het voorspellen van volumes en ICT-risico’s; VI. risico’s als gevolg van andere activiteiten van de energieleverancier dan de levering van gas of elektriciteit aan kleinverbruikers; enVII. andere risico’s voor de financiële positie.1. een beschrijving van de wijze waarop de energieleverancier de risico’s, bedoeld in onderdeel c, zal beheersen, en hoe een mogelijk restrisico zal worden opgevangen;
2. een beschrijving van de wijze waarop de financiële positie van de energieleverancier voortdurend in overeenstemming wordt gehouden met aspect 6;
3. een beschrijving van de procedures voor het treffen van herstelmaatregelen als bedoeld in aspect 6.
 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | * De energieleverancier heeft een proces ingericht om wezenlijke veranderingen aan de hiervoor beschreven onderdelen a t/m f op te nemen in een gewijzigd ondernemingsplan en deze onverwijld aan de ACM te melden.
 |  |  |  |  |  |  |
| **3.** | **Integer handelen***De genoemde beheersmaatregelen kunnen teniet gedaan worden door ‘niet integer (non-conform)’ handelen van organisatieleden. De organisatie kan op papier juist werken, maar als voorschriften niet worden nageleefd, en (controle technische) ‘checks and balances’ omzeild worden, dan kan dit alsnog non-conforme output/prestaties tot gevolg hebben. Het is de primaire verantwoordelijkheid van elke bestuurder/manager/werknemer, bij een energieleverancier om integer te handelen.**Dit aspect is deels ingevuld aan de hand van de publicatie “Accountants en Toon aan de Top” van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). Hierbij is uitgegaan van de drie voorwaarden:*1. *Walk the talk: beleving van voorbeeldgedrag van bestuurders;*
2. *Zichtbaarheid: voorbeeldgedrag bestuur is zichtbaar;*
3. *Open cultuur en vertrouwen: ruimte voor het bespreekbaar maken van dilemma’s en of de top open staat voor kritiek.*
 | Een beschrijving van ten minste de volgende onderdelen:1. Organisatiecultuur;
2. Gedragscode;
3. Voorkomen van schade in het vertrouwen dat cliënten hebben in de leverancier.
 | * De energieleverancier hanteert een gedragscode die geldt voor alle medewerkers (inclusief directie, management en ingehuurde derden) van de energieleverancier. Deze gedragscode behandelt tenminste de volgende onderwerpen:
1. Integer handelen;
2. De wijze waarop het management het goede voorbeeld geeft;
3. Aanspreekbaarheid van directie en management door medewerkers;
4. De wijze waarop de energieleverancier omgaat met klanten;
5. Het melden van afwijkingen van dit toetsingskader bij de ACM.
 |  |  |  |  |  |  |
| * Bij de energieleverancier is de rol van compliance officer ingesteld, niet zijnde de hoogste leidinggevende.
 |  |  |  |  |  |  |
| * In de organisatie is sprake van periodiek overleg, waarbij bestuurders aandacht vragen voor de thema’s integer handelen en dilemma’s. Dit thema maakt onderdeel uit van gesprekken met nieuw personeel en/of inhuurkrachten.
 |  |  |  |  |  |  |
| **4.** | **Controle technische functiescheiding***Al naar gelang de omvang van de energieleverancier dienen verschillende personen bevoegd te zijn te beschikken, registreren en controleren.* | Een beschrijving van de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing van de belangrijkste processen (inkoop, verkoop, risicomanagement, betaling en administratie) van de energieleverancier.Wanneer processen van de energieleverancier geheel en/of gedeeltelijk zijn uitbesteed dan is dit in de beschrijving van de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing meegenomen. | * De energieleverancier hanteert adequate controletechnische functiescheiding tussen inkoop, verkoop, risicomanagement, betaling en administratie
 |  |  |  |  |  |  |
| * Passend naar de omvang van de energieleverancier zijn secundaire functiescheidingen aangebracht: de energieleverancier hanteert functiescheiding binnen de processen inkoop, verkoop, risicomanagement, betaling en administratie (hierbij zijn verschillende functionarissen verantwoordelijk voor beschikken, registreren, bewaren, uitvoeren en controleren).
 |  |  |  |  |  |  |
| * De energieleverancier heeft ten minste één interne of externe risicomanager die verantwoordelijk is voor de beheersing van de risico’s voor de financiële positie van de energieleverancier (zie aspect 2 onder c van het ondernemingsplan).
 |  |  |  |  |  |  |
| * De persoon die de functie uitoefent van risicomanager oefent niet tevens een functie uit voor de inkoop of de verkoop van elektriciteit of gas en rapporteert onafhankelijk en rechtstreeks aan de personen die het dagelijks beleid van de energieleverancier bepalen.
 |  |  |  |  |  |  |
| * De energieleverancier hanteert een proces dat waarborgt dat hij zich vergewist van de geschiktheid van de risicomanager door in ieder geval na te gaan of deze beschikt over meerjarige en aantoonbare relevante werkervaring, waaronder ervaring met het uitvoeren van scenarioanalyses, en een relevante opleiding voor risicomanagement.
 |  |  |  |  |  |  |
| **5.** | **Beheersing bedrijfsprocessen I (waaronder risicobeheersing)***De energieleverancier verschaft inzicht in bedrijfsprocessen en de samenhang met hierna benoemde verbandscontrole, controles op informatie en normen. Tevens geeft de energieleverancier een beschrijving van de voornaamste risico’s waarmee zij wordt geconfronteerd en heeft de energieleverancier een beschreven methodiek om deze risico’s te beheersen.*   | Een beschrijving van de belangrijkste bedrijfsprocessen, de aanwezige risico’s binnen deze processen en de wijzewaarop deze risico’s door de energieleverancier worden beheerst. Tenminste de volgende hoofd processen zijn beschreven:a. Verkoop;b. Inkoopc. Risicomanagement; end. Klachtenbeheer.Bij de beschrijving van de hoofdprocessen zijn tenminste de volgende sub-processen beschreven:a. Facturatie (waaronder het proces voor het opstellen van voorschotnota’s en jaar- en eindafrekeningen);b. Meetgegevens processen (het verloop van het berichtenverkeer); enc. Debiteurenbeheer (waaronder de incassoprocedures en het incassobeheer).d. Uitwisselbaarheid van klantgegevens met het oog op een procedure leveringszekerheid. | * Het proces ‘Verkoop’ bevat tenminste de volgende interne beheersmaatregelen:
1. Verkooptarieven worden vastgesteld door het bestuur van de energieleverancier;
2. Afwijkende verkooptarieven worden goedgekeurd door de directie/het bestuur van de energieleverancier;
3. Offertes, contracten en verkoopfacturen worden doorlopend genummerd;
4. Er zijn duidelijke normen voor: 1) het aanbieden van vaste prijs contracten 2) het bepalen van voorschotten; 3) de periode waarbinnen de (eind) afrekeningen aan de klanten worden verstrekt; en 4) de periode waarbinnen de uitbetaling van verschuldigde bedragen aan klanten plaatsvindt;
5. Voorschotfacturen en afrekeningen worden steekproefsgewijs gecontroleerd (er bestaat functiescheiding tussen het opstellen en controleren van voorschotfacturen en afrekeningen);
6. De energieleverancier hanteert een proces om de risico’s als gevolg van wanbetaling en offertetermijnrisico’s (risico’s op prijsstijging gedurende de offertetermijn) te minimaliseren.
 |  |  |  |  |  |  |
| * Het proces ‘Inkoop’ bevat tenminste de volgende interne beheersmaatregelen:
1. De energieleverancier hanteert een proces om open posities te sluiten of doen sluiten door middel van inkoopcontracten die de afgesloten verkoopcontracten afdekken wat betreft de verwachte leveringsvolumes van elektriciteit of gas in de leveringsperiode waarin de prijs vaststaat.
2. De energieleverancier hanteert daarbij een proces dat de tijdspanne waarin een open positie nog niet overeenkomstig het direct hiervoor beschreven punt a is gesloten, zodanig kort is dat het daaraan verbonden risico voor zijn financiële positie als bedoeld in aspect 6 door hem kan worden beheerst.
3. De energieleverancier controleert voorschot- en correctiefacturen betreffende de inkoop van energie zichtbaar (op hoeveelheden en prijzen).
 |  |  |  |  |  |  |
| * Het proces ‘Risicomanagement’ bevat tenminste de volgende interne beheersmaatregelen:
1. Er is een risicobeheersingsproces om de in aspect 2 onder c genoemde risico’s te beperken.
2. De energieleverancier hanteert een proces dat waarborgt dat hij in ieder geval jaarlijks in het eerste kwartaal van een boekjaar een rapportage opstelt over de wijze waarop in het vorige boekjaar uitvoering is gegeven aan de onderdelen van het ondernemingsplan bedoeld in aspect 2 onder a, b, c en d, en op welke wijze daaraan uitvoering wordt gegeven in het lopende boekjaar.
 |  |  |  |  |  |  |
| * Het proces ‘Klachtenbeheer’ bevat tenminste de volgende interne beheersmaatregelen:
1. Klachten worden volledig geregistreerd in het klachtenregister en zijn per individuele registratie opvraagbaar (ook achteraf na afhandeling van de klacht, gedurende een passende termijn);
2. Er is een duidelijke norm voor de periode waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld.
 |  |  |  |  |  |  |
| * Het sub-proces ‘Uitwisselbaarheid van klantgegevens’ bevat de benodigde interne beheersmaatregelen waarmee tenminste het volgende wordt geborgd:
1. Het in groten getale kunnen extraheren en importeren van de klantgegevens die aangegeven zijn onder het Contractenregister Verkoop in aspect 8.
2. De uitvoering van het onder a. genoemde proces vergt minimale inspanning van de energieleverancier.

De energieleverancier zorgt dat hij bij de uitvoering van dit proces aansluit bij het format en de procedures voor het uitwisselen zoals deze in de sector tussen leveranciers en landelijke netbeheerders zijn vastgesteld. |  |  |  |  |  |  |
| * Wanneer de energieleverancier processen geheel en/of gedeeltelijk uitbesteedt aan derden, heeft de energieleverancier tenminste de volgende interne beheersmaatregelen geïmplementeerd:
1. Service level agreements (SLA) tussen energieleveranciers en derden zijn aanwezig;
2. In de SLA dient aandacht te worden besteed aan de onder aspect 5 en 6 beschreven interne beheersmaatregelen, het voldoen aan de wet- en regelgeving en de continuïteit van de dienstverlening door derden;
3. De energieleverancier controleert periodiek of de bepalingen in de SLA worden nageleefd.
 |  |  |  |  |  |  |
| **6.** | **Beheersing bedrijfsprocessen II (waaronder risicobeheersing)***De energieleverancier verschaft inzicht in bedrijfsprocessen en de samenhang met hierna benoemde verbandscontrole, controles op informatie en normen. Tevens geeft de energieleverancier een beschrijving van de voornaamste risico’s waarmee zij wordt geconfronteerd en heeft de energieleverancier een beschreven methodiek om deze risico’s te beheersen.*   | Een beschrijving van de belangrijkste bedrijfsprocessen, de aanwezige risico’s binnen deze processen en de wijze waarop deze risico’s door de energieleverancier worden beheerst. In dit deel is het proces financieel beheer beschreven. Dit omvat ten minste:* een beschrjiving van de wijze waarop de energieleverancier zijn financiële administratie voert en periodiek afsluit.
* een beschrjiving van de wijze waarop de energieleverancier solvabiliteits- en liquiditeitsprognoses opstelt.
* Een beschrijving van de wijze waarop de solvabiliteit en liquiditeit conform de eisen uit de toetsingscriteria zijn.
* Een beschrijving van de wijze waarop de energieleverancier herstelmaatregelen neemt en een herstelplan aanlevert bij de ACM.
 | * De energieleverancier hanteert een proces dat waarborgt dat hij jaarlijks in het eerste kwartaal van een boekjaar de jaarcijfers over het voorgaande boekjaar opstelt.
 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | * De energieleverancier hanteert een proces dat waarborgt dat hij periodiek, en in ieder geval jaarlijks, een solvabiliteitsprognose over ten minste de eerstvolgende drie jaren opstelt, waarmee hij kan aantonen aan zijn verplichtingen op lange termijn te kunnen voldoen, doordat uit deze solvabiliteitsprognose in ieder geval blijkt dat gedurende ten minste de eerstvolgende drie jaren:

a. het eigen vermogen positief is; en b. de vermogensstructuur, gelet op de risicobereidheid, bedoeld in aspect 2 onder b, voldoende financieel weerbaar is voor het opvangen van de risico’s voor de financiële positie, te weten de risico’s zoals weergegeven in aspect 2 onder c van het ondernemingsplan. |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | * De energieleverancier hanteert een proces dat waarborgt dat hij periodiek, en in ieder geval maandelijks, een liquiditeitsprognose over de eerstvolgende twaalf maanden opstelt, waarmee hij kan aantonen gedurende ten minste deze periode te kunnen voldoen aan zijn betalingsverplichtingen, doordat uit deze liquiditeitsprognose blijkt dat de stand van de liquide middelen gedurende die twaalf maanden positief is, rekening houdend met ten minste:

a. een gedurende twee maanden gelijkmatig optredende verdubbeling van de energieprijzen ten opzichte van de gemiddelde energieprijs in de maand voorafgaand aan de maand waarin de liquiditeitsprognose wordt opgesteld, waarbij de verdubbelde energieprijzen gedurende de tien daarop volgende maanden stabiel blijven; b. een verbruik door afnemers van gas dat gelijk is aan het verbruik in het jaar 2010, uitgaande van de voor de doelgroepen van de energieleverancier relevante profielen Aardgas 2010, versie 1.00 29-05-2009, vastgesteld door het Platform Verbruiksprofielen, waarbij wordt uitgegaan van de effectieve etmaal temperaturen (TAC) van 2010, als bedoeld in het bestand ‘profielen aardgas 2010 versie 1\_00 met TAC.csv’. Deze profielen zijn beschikbaar bij de ACM (www.acm.nl); c. een oninbaarheid van de omzet van 5%.  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | * De door de energieleverancier opgestelde liquiditeitsprognose:

a. maakt onderscheid tussen de operationele kasstroom, de investeringskasstroom en de financieringskasstroom;b. geeft inzicht in een maandelijkse stand van de liquide middelen bij een voortdurend en tijdig voldoen aan de leveringsverplichtingen en betalingsverplichtingen van de energieleverancier;c. bevat uitsluitend geprognotiseerde ontvangen financiering die met gegevens of bescheiden is onderbouwd. |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | * Indien de energieleverancier over een rechtsgeldige verklaring als bedoeld in artikel 403, eerste lid, onder f, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, van een rechtspersoon of vennootschap door wie de financiële gegevens van de energieleverancier zijn geconsolideerd beschikt, kan voor de solvabiliteitsprognose en de liquiditeitsprognose gebruik worden gemaakt van de geconsolideerde financiële gegevens van die rechtspersoon of vennootschap.
 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | * De energieleverancier hanteert een proces dat waarborgt dat hij onverwijld de maatregelen treft die nodig zijn om zijn financiële positie te herstellen, indien:

a. redelijkerwijs betalingsproblemen zijn te verwachten; b. de solvabiliteitsprognose niet voldoet aan de solvabiliteitsprognose zoals opgenomen in dit aspect; ofc. de liquiditeit niet voldoet aan de liquiditeitsprognose zoals opgenomen in dit aspect en de energieleverancier tevens niet beschikt over gegevens of bescheiden die aantonen dat hij in deze situatie aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | De energieleverancier hanteert een proces dat waarborgt dat hij een omstandigheid, als in het vorige punt in dit aspect bedoeld onverwijld meldt aan de ACM en een plan opstelt voor herstel van zijn financiële positie dat hij uiterlijk veertien dagen na de melding aan de ACM verstrekt, of zoveel eerder als de ACM daarom verzoekt. Het plan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:a. de reeds getroffen maatregelen;b. de maatregelen die nog te treffen zijn; c. het daarvan te verwachten herstel; en d. de termijn waarbinnen deze maatregelen worden getroffen en de daarvan verwachte effecten zullen optreden. |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7.** | **Controle op informatie, verbandscontrole***Periodiek legt de energieleverancier in ieder geval een sluitend verband tussen ingekochte hoeveelheden energie en de daaruit voortvloeiende inkoopbedragen enerzijds en verkochte hoeveelheden energie en de daaruit voortvloeiende verkoopbedragen anderzijds. De verbandscontrole bestaat uit totalen, waarbij de verkopen herleidbaar zijn per afnemer.* | Een beschrijving van de energiebalans en het proces van verbandscontrole, waarbij zowel voor elektriciteit als voor gas is aangegeven hoe de leverancier omgaat met allocatie en reconciliatie.*De registers zijn tevens zichtbaar verwerkt in de aangeleverde procesbeschrijvingen, zoals vermeld onder aspect 5.* | * Maandelijks controleert de energieleverancier of de ingekochte energie overeenkomt met de verkochte energie, zowel in volume als in bedrag (het opstellen en het controleren van dit verband wordt door verschillende functionarissen uitgevoerd).
 |  |  |  |  |  |  |
| * Bij levering van duurzame energie controleert de energieleverancier maandelijks of de geleverde hoeveelheden duurzame energie per product overeenkomt met een tijdige afboeking van de hiervoor ingekochte certificaten van oorsprong.
 |  |  |  |  |  |  |
| **8.**  | **Controle op informatie, registers***De administratie houdt een contractenregister bij waarin alle inkoopcontracten en alle verkoopcontracten zijn opgenomen. Tevens worden er registers bijgehouden van de belangrijkste processen, bijvoorbeeld onderhanden klachten en lopende incasso-trajecten.* | Een beschrijving van tenminste de volgende registers:1. Contractenregister verkoop;
2. Contractenregister inkoop;
3. Klachtenregister.

*De registers zijn tevens zichtbaar verwerkt in de aangeleverde procesbeschrijvingen, zoals vermeld onder aspect 5.* | * De registers zijn afgeschermd, zodat ongeautoriseerde gebruikers geen toegang hebben tot de registers;
 |  |  |  |  |  |  |
| * Procedures waarborgen dat de registers volledig zijn en opvraagbaar zijn per individuele registratie;
 |  |  |  |  |  |  |
| * Invoercontroles waarborgen de juist- en volledigheid van ingevoerde gegevens.
 |  |  |  |  |  |  |
| * Het contractenregister verkoop moet op een ordentelijke wijze per kleinverbruiker, waarmee een leveringsovereenkomst is gesloten, in ieder geval de volgende gegevens bevatten:
1. naam, adres, woonplaats en indien beschikbaar, telefoonnummer en e-mailadres van de kleinverbruiker;
2. factuuradres en bankrekeningnummer en indien beschikbaar het mandaat voor automatische afschrijving van de kleinverbruiker;
3. hoogte en betalingsfrequentie van het voorschotbedrag;
4. indien van toepassing, dat sprake is van teruglevering van elektriciteit;
5. voor levering van gas: EAN-code van de aansluiting, en voor levering van elektriciteit: EAN-code die is toegekend aan de aansluiting en waarvoor de leveringsovereenkomst is gesloten;
6. naam van de betreffende netbeheerder.
 |  |  |  |  |  |  |
| **9.** | **Beveiliging***De energieleverancier heeft een methodiek om de continuïteit van gegevensverwerking te waarborgen. Daaronder vallen bijvoorbeeld maatregelen om verlies van originele contracten, klachten en elektronische data te voorkomen.* | Een beschrijving van de wijze waarop de aanvrager de continuïteit van gegevensverwerking waarborgt tegen brand, diefstal, cybercrime en fraude. Met specifieke aandacht voor het voorkomen van het verlies van gegevens, het in staat zijn gegevens terug te halen en een functionele en technische scheiding in toegang tot de gegevens. | * Er is functiescheiding tussen de gebruikers- en de beheerorganisatie en de systeemontwikkeling (dit ter voorkoming van niet geautoriseerde wijzigingen in de automatisering);
 |  |  |  |  |  |  |
| * Applicaties en data zijn afgeschermd door middel van logische toegangsbeveiliging. Dit is erop gericht ongeautoriseerde toegang tot applicaties en data te voorkomen (de functie-scheiding zoals beschreven in de AO/IC zijn via autorisaties vastgelegd in de applicaties). Hierbij zijn er procedures voor het beheer van gebruikersrechten (het toekennen, wijzigen en intrekken van gebruikersrechten dient gecontroleerd plaats te vinden);
 |  |  |  |  |  |  |
| * Alle mutaties worden gelogd, zodat achteraf is vast te stellen wie welke mutaties heeft aangebracht.
 |  |  |  |  |  |  |
| * Back-up procedures, om te voorkomen dat elektronische data en originele contracten verloren gaan, zijn aanwezig;
 |  |  |  |  |  |  |
| * Recovery procedures, om back-up systemen te starten, zijn aanwezig en worden periodiek getest;
 |  |  |  |  |  |  |
| * Externe toegang tot systemen (door externe en interne onbevoegden) is afgeschermd.
 |  |  |  |  |  |  |