

1-Privacy, Veiligheid en Archivering

Architectuur

ID	Specificatie
AMS-001	De applicatie voldoet aan de architectuurprincipes van de GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA).

Beveiliging

ID	Specificatie
AMS-002	De leverancier garandeert beschikbaarheid van > 99,6% van de applicatie voor de gemeente Amsterdam op jaarbasis (24*7*365). In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op twintig (20) uur.
AMS-003	De leverancier garandeert dat de tijd tussen prio 1 incidenten (MTBF) > honderdtachtig (180) dagen is. Een prio 1 incident is een incident waarbij medewerkers over de hele stad een verstoring hebben van een bedrijfskritische functionaliteit (in dit geval het personeels- en salarisadministratie systeem).
AMS-004	De leverancier garandeert dat de hersteltijd voor reparaties (MTTR) < vier (4) uur is.
AMS-005	De leverancier heeft een uitwijk ingeregeld, zodat de applicatie binnen acht uur weer beschikbaar is voor alle gebruikers.
AMS-006	De leverancier garandeert dat het dataverlies bij een calamiteit maximaal vier (4) uur is.
AMS-007	De leverancier heeft een backup retentie van minimaal dertig (30) dagen. Dus met andere woorden, we kunnen dertig (30) dagen terug in de tijd.
AMS-008	Iedere gebruiker (inclusief beheerders) heeft een persoonlijk inlogaccount.
AMS-009	Rechten worden in de applicatie toegekend aan rollen en niet op basis van personen.
AMS-010	De applicatie faciliteert authenticatie door middel van de combinatie gebruikersnaam/wachtwoord, maar ook de combinatie gebruikersnaam/wachtwoord + Token.
AMS-011	De applicatie heeft een eigen gebruikersdatabase.
AMS-012	Alle inlogpogingen (inclusief mislukte) van gebruikers en systemen worden gelogd. Minimaal wordt in de log vastgelegd de accountnaam, de locatie, het tijdstip, en het resultaat van de inlogpoging.
AMS-013	Alle data uitwisselactiviteiten via de systeemkoppelingen worden gelogd. Minimaal wordt in het log vastgelegd de accountnaam (welk systeem), het tijdstip, het soort data, het transportnummer en het resultaat van de uitwisseling.
AMS-014	Alle logbestanden worden minimaal 2 jaar bewaard, tenzij anders is afgesproken.
AMS-015	De logs voor authenticatie en transport worden op een andere locatie en een separaat systeem ("Security Information & Event Management" of "SIEM" oplossing) opgeslagen. Dus niet binnen de systeemoplossing.

AMS-016	De toegang tot de logs voor authenticatie en transport zijn voorzien van separate accounts, toegangsrechten en rollen.
AMS-017	Bij koppelingen wordt de inkomende en uitgaande data gecontroleerd op malafide code/Virussen/Trojans/Spam.
AMS-018	Bij koppelingen (in- en uitgaand) biedt de applicatie een mechanisme dat datamutaties tijdens transport detecteert en logt.
AMS-019	Bij koppelingen (in- en uitgaand) biedt de applicatie een mechanisme om de data ("payload") te versleutelen.
AMS-020	Bij koppelingen (in- en uitgaand) biedt de applicatie een mechanisme om het datatransport te versleutelen (bijvoorbeeld SSL/TLS).
AMS-021	Bij systeemkoppelingen (in- en uitgaand) vindt er wederzijds systeemauthenticatie plaats door middel van certificaten ("Two Way SSL").
AMS-022	De applicatie heeft een mechanisme om productiedata (of een subset) te anonimiseren of pseudonimiseren. Het is mogelijk de geanonimiseerde data te kopiëren naar een andere omgeving. De geanonimiseerde data mag niet herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon.
AMS-023	De leverancier heeft geen kopieën van productiedata, behalve voor continuïteitsdoeleinden ("backup").
AMS-024	Alle data uitwisselactiviteiten via systeemkoppelingen, wordt gecontroleerd door een Intrusion Detection System (Inbraakdetectiesysteem, IDS) en Intrusion Prevention System (inbraakpreventiesysteem, IPS).
AMS-025	Het wachtwoord wordt niet getoond op het scherm tijdens het ingeven. Er wordt geen informatie getoond die herleidbaar is tot de authenticatiegegevens.
AMS-026	Wachtwoorden worden versleuteld opgeslagen, zodat deze niet uitgelezen kunnen worden.
AMS-027	Voorafgaand aan het aanmelden wordt aan de gebruiker een melding getoond dat alleen geautoriseerd gebruik is toegestaan voor expliciet door de organisatie vastgestelde doeleinden.
AMS-028	De leverancier heeft een beschreven procedure voor de gegarandeerde vernietiging van productiegegevens uit de SaaS oplossing.
AMS-029	De applicatie kan gebruik maken van Single of Same Sign On (SSO) op basis van het SAML v2 protocol. De Amsterdamse gebruiker authenticceert zich hiermee conform de Identity Access Management (IAM) oplossing van de gemeente. De gebruiker kan hiermee inloggen met de Amsterdamse netwerk inlognaam en wachtwoord (+ eventueel een token).
AMS-030	Per rol (medewerker, leidinggevende en/of professional) dient ingeregeld te kunnen worden wat de maximale gebruikerssessietijd is. Daarna wordt de sessie automatisch verbroken.
AMS-031	Het is mogelijk om een account te blokkeren na een ingesteld aantal foutieve inlogpogingen.
AMS-032	Bestanden die worden ge-upload worden gecontroleerd op malafide code/Virussen/Trojans/Spam.

AMS-033	Van de logbestanden kunnen rapportages worden gemaakt. De eisen die wij stellen aan de logbestanden zijn: - Ze moeten leesbaar zijn; - Ze zijn voorzien van een timestamp; - Ze zijn herleidbaar tot een natuurlijke persoon of indien van toepassing tot een proces en/of handeling; - Ze mogen niet muteerbaar zijn; - Ze mogen de performance van het systeem niet belemmeren. De eisen die wij stellen aan de rapportages zijn: - Per omgeving aparte vermelding over de soort logs, incidenten en risico's; - Over bewaartermijnen logbestanden per soort.
AMS-034	De applicatie bevat controlemechanismen waarmee transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
AMS-035	De applicatie bevat controlemechanismen waarmee vastgesteld kan worden of geïmporteerde gegevens correct verwerkt zijn en transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
AMS-036	Authenticatie voor de "native App" of "Web App" vindt plaats tegen de gemeentelijke IAM oplossing op basis van het SAML v2.0 protocol.
AMS-037	De data van de SaaS oplossing wordt gehost in een EU land plus Noorwegen, Liechtenstein, IJsland.
AMS-038	De leverancier heeft een uitgewerkt protocol om cyberaanvallen te weren of de eventueel geleden schade op een gestructureerde en adequate manier op te lossen.
AMS-039	De leverancier heeft voldoende maatregelen genomen tegen (D)DOS aanvallen.
AMS-040	De leverancier moet proactief virusuitbraken melden aan de gemeente Amsterdam.
AMS-041	De leverancier is verplicht om mee te werken aan audits van de Gemeente Amsterdam.
AMS-042	Toegang tot de SaaS oplossing via een Internet Browser vindt versleuteld plaats ("https").
AMS-043	Leverancier garandeert dat alle processen van en voor de gemeente Amsterdam betreffende de verwerking, opslag en vernietiging van persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens / Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt geborgd.
AMS-044	De applicatie is ontwikkeld conform de richtlijn Grip op SSD: https://www.cip-overheid.nl/wp-content/uploads/2018/01/Grip-op-SSD-Het-proces-v2.0.pdf .
AMS-045	De applicatie voldoet aan de OWASP richtlijnen: https://www.owasp.org/images/7/72/OWASP_Top_10-2017_%28en%29.pdf.pdf .
AMS-046	De leverancier moet voldoen aan NCSC beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties.
AMS-047	De leverancier gaat akkoord met de be-/verwerkingsovereenkomst van de gemeente Amsterdam (onderdeel van AVG).
AMS-048	Leverancier beschikt over een ISO 27001, of vergelijkbaar (ISAE 3402) certificaat.
AMS-049	De applicatie dient te voldoen aan de richtlijnen voor informatiebeveiliging van de gemeente Amsterdam (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten of BIG).

AMS-050	Verwerkingen zijn herstelbaar zodat bij het optreden van fouten en/of wegraken van informatie gecorrigeerd en hersteld kan worden door het opnieuw verwerken van de informatie.
AMS-051	De leverancier voert jaarlijks een Pen- en hacktest en Vulnerability Assessment uit op de SaaS dienst die aan de gemeente Amsterdam geleverd wordt. De gemeente Amsterdam wordt van de resultaten door een rapportage op de hoogte gesteld.

Connectiviteit

ID	Specificatie
AMS-052	De applicatie biedt app functionaliteit voor eindgebruikers (medewerkers/leidinggevende) waarmee basale functionaliteit via mobiele devices beschikbaar wordt gesteld. Eventuele 'web apps' zijn responsive.
AMS-053	De functionaliteiten van de applicatie zijn voor de medewerkers van de Gemeente Amsterdam 24/7 toegankelijk via zowel PC, laptop, tablet als smartphone.

Controleren & Corrigeren

ID	Specificatie
AMS-054	Het Burgerservicenummer (BSN) moet uniek, bij één persoon, voorkomen binnen de applicatie.

Informatie Beheer

ID	Specificatie
AMS-055	De applicatie voldoet aan de TMLO (Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden).
AMS-056	De applicatie kan voldoen aan de standaard duurzame bestandsformaten van Stadsarchief Amsterdam. Deze zijn te vinden op de volgende website: https://www.amsterdam.nl/publish/pages/734146/me_standaardduurzameformaten_20.pdf .
AMS-057	Informatie opgeslagen in de applicatie blijft duurzaam toegankelijk gedurende het gebruik van de applicatie, tenzij informatie volgens protocol vernietigd wordt.
AMS-058	Aan de informatieobjecten moeten metadata over de achtergronden van de waardering en/of hoogte van de bewaartermijn kunnen worden toegevoegd.
AMS-059	De waardering kan op verschillende aggregatieniveaus worden aangegeven (werkproces, document). De waardering overerft daarbij van een hoog, naar een laag aggregatieniveau.
AMS-060	De toekomstige actie die volgt uit de waardering van informatieobjecten (na het verstrijken van de bewaar- of overdrachtstermijn) moet kunnen worden vastgelegd als metadata, zoals bijvoorbeeld: vernietigen of overbrengen.
AMS-061	Binnen een bepaalde rol moet het mogelijk zijn de metadata m.b.t. waardering en/of de bewaartermijn aan te passen op het aggregatieniveau van werkproces.
AMS-062	Indien waardering of bewaartermijn wordt aangepast op het aggregatieniveau van werkproces, moet het mogelijk zijn om de waardering van historische informatie uit te zonderen van de mutatie.

AMS-063	De datum voor het vernietigen of overbrengen (naar E-depot) van informatie moet automatisch berekend kunnen worden.
AMS-064	Van informatieobjecten die voor vernietiging of overbrenging in aanmerking komen, moeten op basis van het jaar van vernietiging of overbrenging overzichten kunnen worden gecreëerd.
AMS-065	Informatieobjecten en bijbehorende metadata op (verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden) moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering/vernietigtermijn.
AMS-066	Van de vernietiging moet een verklaring kunnen worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.).
AMS-067	De leverancier garandeert dat bij een backup-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn.
AMS-068	Het moet mogelijk zijn om een export te maken van bestanden en bijbehorende metadata op basis van opgegeven zoekcriteria, ten behoeve van bijvoorbeeld overbrenging naar een E-depot of een andere applicatie. Bij een export van bestanden en bijbehorende metadata, blijft het verband tussen bestanden en metadata intact.
AMS-069	Exports moeten voldoen aan standaarden van Forum standaardisatie Rijksoverheid: https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/voor-overheden/pas-toe-of-leg-uit-regime/ .
AMS-070	Bij een export kan de metadata in een gangbaar machinaal leesbaar bestandsformaat meegeleverd worden, zoals XML.
AMS-071	Wanneer gebruik wordt gemaakt van encryptietechniek, wordt bij een export (ten behoeve van overbrenging naar een E-depot of een andere applicatie) aan de gemeente Amsterdam de bijbehorende encryptiesleutel meegeleverd.
AMS-072	Bij nieuwe releases van de applicatie moeten bestaande gegevens onder beheer van de applicatie toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit.
AMS-073	De leverancier beschikt over vastgestelde procedures voor de vervanging van opslagmedia en/of hardware. Er moet kunnen worden gegarandeerd dat er, ruim vóórdat informatie onleesbaar dreigt te worden of dragers onbruikbaar zijn, wordt ingegrepen. Dit staat los van de beschreven bewaarstrategieën voor die informatie zelf.
AMS-074	De applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vindt: - Alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht; - De gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling.
AMS-075	De applicatie kan MS Word-documenten converteren naar het duurzame bestandsformaat PDF/A wanneer de definitieve versie wordt opgeslagen.
AMS-076	Zaken als de toepassing van migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en de procesgeschiedenis moeten worden vastgelegd als beheerinformatie, zodat de betrouwbaarheid van de gegevens in de applicatie kan worden aangetoond en gecontroleerd.
AMS-077	De integriteit van een digitaal bestand en de bijbehorende metadata moet kunnen worden geborgd, onder andere tegen ongeautoriseerde wijzigingen, beschadigingen en verwijdering.

Infrastructuur

ID	Specificatie
AMS-078	De applicatie dient door alle type gebruikers te kunnen worden gebruikt via de gangbare Internet Browsers. Zoals recente versies van Internet Explorer of Firefox.
AMS-079	Het is mogelijk dat alle rollen (medewerker, leidinggevende, professional en functioneel beheerder) via een Internet browser, zonder additionele plugins of andere software, gebruik kunnen maken van de SaaS applicatie. De SaaS applicatie is voor deze rollen een "Zero Footprint" web-applicatie.
AMS-080	Het is mogelijk dat Functioneel Beheerders via een Internet browser zonder additionele plugins of andere software gebruik kunnen maken van de SaaS applicatie. De SaaS applicatie is voor beheerders een "Zero Footprint" web-applicatie.

Inrichting & Beheer

ID	Specificatie
AMS-081	Alle documenten uit het huidige digitale personeelsdossier moeten worden meegenomen vanuit de oude applicatie en moeten als afzonderlijk document raadpleegbaar zijn en blijven in de nieuwe applicatie.

Koppelingen

ID	Specificatie
AMS-082	Systeemkoppeling met het gemeentelijke Identity Access Management (IAM). Mutaties in het personeelsbestand worden realtime doorgegeven aan het gemeentelijke Identity Access Management Systeem (IAM): Richting: van de SaaS oplossing naar IAM Batch/Realtime: Realtime Transport/Bestandsformaat: HTTPS/SOAP Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat
AMS-083	Systeemkoppeling met het gemeentelijke datawarehouse (AMI). De frequentie van het datatransport is in te stellen ("te scheduleren"): Richting: van AMI Personeel naar de SaaS oplossing ("Push" vanuit het gemeentelijk netwerk) Batch/Realtime: Batch Transport/Bestandsformaat: FTPS/CSV en Oracle ODI Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat
AMS-084	Systeemkoppeling met het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). De frequentie van het datatransport is in te stellen ("te scheduleren"): Richting: van de SaaS oplossing naar GIR Batch/Realtime: Batch, een maal per nacht Transport/Bestandsformaat: FTPS/CSV Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat
AMS-085	Systeemkoppeling met Zoek een Collega (ZeC). De frequentie van het datatransport is in te stellen ("te scheduleren"): Richting: van Zoek een Collega naar de SaaS oplossing Batch/Realtime: Batch, een maal per nacht Transport/Bestandsformaat: FTPS/CSV Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat

AMS-086	Systeemkoppeling met het gemeentelijke Identity Access Management (IAM). Als er mutaties via een SOAP koppeling naar IAM worden gestuurd, wordt er een netwerk inlognaam en een mail adres gegenereerd. Deze twee gegevens worden real-time naar de SaaS oplossing verstuurd en aan de betreffende gebruiker toegevoegd: Richting: van IAM naar de SaaS oplossing Batch/Realtime: Realtime Transport/Bestandsformaat: HTTPS/SOAP Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat
AMS-087	Systeemkoppeling met Topdesk C. De frequentie van het datatransport is in te stellen ("te scheduleren"): Richting: van de SaaS oplossing naar Topdesk C Batch/Realtime: Batch, een maal per nacht Transport/Bestandsformaat: FTPS/CSV Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat
AMS-088	Systeemkoppeling met Edumanager SaaS applicatie. De frequentie van het datatransport is in te stellen ("te scheduleren"): Richting: van de SaaS oplossing naar Edumanager Batch/Realtime: Batch, een maal per nacht Transport/Bestandsformaat: FTPS/CSV Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat
AMS-089	De mogelijkheid om vanuit de SaaS oplossing, mail te sturen naar medewerkers binnen de gemeente via het publieke mail adres van de betreffende medewerker (bijvoorbeeld: "voornaam.achternaam@amsterdam.nl"): Richting: van de SaaS oplossing naar het MX record van het domain "amsterdam.nl". Batch/Realtime: Realtime Transport/Bestandsformaat: SMTP Beveiliging: -
AMS-090	Voor nieuwe koppelingen tussen de SaaS oplossing en gemeentelijke systemen (zoals Arbosysteem, DMS, verzuimbegeleidingssysteem, roosterapplicatie, en tijdschrijfsysteem): Richting: van de SaaS oplossing naar een gemeentelijk systeem Batch/Realtime: Batch/Scheduled en Realtime Transport/Bestandsformaat: HTTPS/FTPS en HTTPS/REST API met SOAP, XLSx, JSON, CSV, XML Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat, SAML 2.0 gebruikersnaam/wachtwoord, 2-Way SSL
AMS-091	Voor nieuwe koppelingen tussen de gemeentelijke systemen (zoals Arbosysteem, DMS, verzuimbegeleidingssysteem, roosterapplicatie, en tijdschrijfsysteem) en de SaaS oplossing: Richting: van een gemeentelijk systeem naar de SaaS oplossing Batch/Realtime: Batch/Scheduled en Realtime Transport/Bestandsformaat: HTTPS/FTPS en HTTPS/REST API met SOAP, XLSx, JSON, CSV, XML Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat, SAML 2.0 gebruikersnaam/wachtwoord, 2-Way SSL
AMS-092	De applicatie kan via een standaard koppeling, op entiteiten niveau, realtime bevestigd worden door andere systemen. Authorisatie en logging van een dergelijke bevestiging moet zijn ingeregeld.
AMS-093	Bij het uitwisselen van data tussen de SaaS oplossing en een gemeentelijk systeem, wordt gelogd wat er wordt uitgewisseld, of het goed is gegaan, of het fout is gegaan en het tijdstip. Dit ten behoeve van foutopsporing.
AMS-094	Systeemkoppeling met het Zoek een Collega (ZeC). De frequentie van het datatransport is in te stellen ("te scheduleren"): Richting: van de SaaS oplossing naar Zoek een Collega Batch/Realtime: Batch, een maal per nacht Transport/Bestandsformaat: FTPS/CSV Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat

AMS-318	Systeemkoppeling met een Arbo SaaS systeem (BlijWerkt). Arbo data wordt batchgewijs doorgegeven naar een Arbo SaaS systeem: Richting: van de SaaS oplossing naar Arbo SaaS Systeem (BlijWerkt) Batch/Realtime: Batch Transport/Bestandsformaat: HTTPS/SOAP of sFTP/CSV of XML Beveiliging: Gebruikersnaam + wachtwoord + Certificaat
AMS-326	De SaaS oplossing ondersteunt het uitwisselen van digitale facturen op basis van de SETU-standaard.

NFR

ID	Specificatie
AMS-095	De applicatie dient voor de professionals en functioneel beheerders de mogelijkheid te bieden om bestanden (in bulk) vanuit het gemeentelijk netwerk te kunnen up- en downloaden van en naar de SaaS oplossing.
AMS-096	De applicatie dient voor de professionals en functioneel beheerders de mogelijkheid te bieden om diverse soorten bestanden (xls, txt, pdf, csv, etc.) met daarin onder andere medewerker- en organisatiegegevens (voorbeeld: verlofmutaties/-saldi of wijzigingen in de organisatiestructuur) te importeren en te verwerken. Authorisatie en logging van dergelijke import moet zijn ingeregeld.
AMS-097	De performance van de applicatie is constant. Het genereren van rapportages, het importen en exporteren van data en het draaien van salariskoppeling, etc. mogen geen invloed hebben op de performance. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor piekgebruik tijdens de jaarafsluiting.
AMS-098	De applicatie biedt de mogelijkheid om je als administrator (functioneel beheerder) in een bepaalde rol te kunnen vermommen (Impersonatie) tot een bepaalde persoon of medewerker. Dit t.b.v. het oplossen van problemen.
AMS-099	De applicatie dient een administrator (functioneel beheerder) in staat stellen om zelfstandig en op ieder gewenst moment informatie te ontsluiten over gebruikersaantallen, actieve accounts en indicatoren over de performance van het systeem.
AMS-100	De applicatie is in staat om data te converteren van het huidige ADP Pview5 systeem naar de SaaS oplossing. De conversie heeft een uitgebreide logging zodat er kan worden gezien dat alles is geconverteerd en waar fouten in de conversie zijn opgetreden.
AMS-101	De applicatie moet in staat zijn duizend (1.000) concurrent user zonder performance verlies te ondersteunen.
AMS-102	De SaaS oplossing is schaalbaar in zowel aantallen gebruikers als in de hoeveelheid data (dossiers, declaraties, etc.) per medewerker.
AMS-103	Het onderhoud aan de applicatie moet proactief en in overleg met functioneel beheer van de gemeente Amsterdam worden uitgevoerd. Het onderhoud mag de performance van de SaaS oplossing niet beïnvloeden.
AMS-104	Alle software releases zijn vastgelegd in een jaarlijkse release kalender en in overleg met functioneel beheer van de gemeente Amsterdam vastgesteld.
AMS-105	Ge-agendeerde acties ("scheduled Job") die voor de gemeente Amsterdam worden uitgevoerd, moeten zijn voorzien van een uitgebreide log t.b.v. auditing en foutopsporing. Functioneel Beheer heeft de beschikking over deze logs.
AMS-106	De leverancier is verantwoordelijk voor de correcte en rechtmatige naleving van de licentieverplichtingen voor het gebruik van software ook van derden. Licentiemodel omtrent aantal gebruikers moet op basis van actuele behoefte flexibel en schaalbaar zijn.

AMS-107	De applicatie moet volledig blijven werken indien er tijdelijk niet voldoende licenties zijn geactiveerd of verlopen.
AMS-108	De gemeente Amsterdam en de Opdrachtnemer leggen na gunning en aan de hand van de selectieleidraad en de verkregen antwoorden bij de inschrijving de definitieve SLA en DAP afspraken vast inzake onderhoud en beheer.
AMS-109	De leverancier kan verplicht worden om na gunning een geheimhoudingsverklaring te tekenen met de gemeente Amsterdam. De geheimhoudingsverklaring wordt na gunning naar de leverancier gestuurd.
AMS-110	De gewenste applicatie zoals gespecificeerd in het bestek kan gerealiseerd worden zonder (Amsterdam specifiek) maatwerk. Uitzondering hierop is eventueel maatwerk dat noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan voor de gemeente Amsterdam specifieke regelgeving.
AMS-111	De gemeente Amsterdam moet zelfstandig in staat zijn wijzigingen aan te brengen in de generieke instellingen van het systeem. Denk hierbij aan autorisatiemodel, organisatiestructuur, definiëren en schedulen van taken, etc.
AMS-112	Binnen de SaaS oplossing worden de volgende omgevingen volgens het OTAP-principe opgeleverd: - Productie; - Acceptatie; - Opleidingen; - Projecten; - Conversie.
AMS-315	Bij afronding van het project levert de leverancier actuele, volledige en relevante documentatie op. Dit zijn in ieder geval: datamodellen, inrichtingsdocumentatie en gebruikershandleidingen (voor alle rollen). In deze documentatie wordt expliciet aandacht besteed aan informatiebeveiliging en privacybescherming.

2-HR functioneel

Controleren & Corrigeren

ID	Specificatie
AMS-113	Het is mogelijk om de applicatie zo in te richten dat tijdens het invoeren van mutaties automatisch controles worden uitgevoerd op onmogelijke of onwaarschijnlijke invoer. We kunnen instellen dat deze controles een fout (hard/stop) of een waarschuwing (let op) kunnen weergeven.
AMS-114	Het verwijderen van stamdata en documenten moet een zorgvuldig en gecontroleerd proces zijn om gegevensverlies te voorkomen. Daar waar nodig wordt een bevestiging gevraagd om te verwijderen.
AMS-115	Het moet mogelijk zijn om voor alle (geselecteerde) medewerkers terugwerkende kracht mutaties (minimaal één (1) kalenderjaar) en toekomstmutaties over een jaargrens heen te verwerken.
AMS-116	De professionals moeten zowel het collectieve deel als het nominatieve deel van de loon en pensioenaangifte kunnen raadplegen.
AMS-117	De gemeente Amsterdam moet handmatig kunnen ingrijpen of correcties doorvoeren op (salaris)componenten. Dit zal door een professional, in verschillende fases van het proces, uitgevoerd moeten kunnen worden.
AMS-118	De invoer moet door codelijsten kunnen worden ondersteund, zodat de kans op verkeerde invoer kan worden verkleind.
AMS-119	De applicatie biedt de mogelijkheid om de gevolgen van gewenste formatie om te rekenen naar het benodigde budget.

Gebruiksgemak

ID	Specificatie
AMS-120	Zowel bij overwerk als bij declaraties moet het voor de medewerker mogelijk zijn om een verzamelstaat op te bouwen en in één keer te versturen.
AMS-121	Na het afkeuren van een ingediende aanvraag moet deze door de aanvrager kunnen worden ingetrokken of aangepast.
AMS-122	Het moet mogelijk zijn voor de professional om n.a.v. een mutatie op de actuele stand een proefberekening te maken.
AMS-123	De gemeente Amsterdam kan zowel papieren als digitale salarisstroken (en jaaropgaves) verstrekken. De digitale salarisstreek moet ook benaderbaar zijn voor een langdurig zieke of uit dienst getreden medewerker. Het afdrukken van nihil salarisstroken moet voor de werknemer onderdrukt worden.
AMS-124	Ziek- en hersteldmeldingen dienen door de medewerker, de leidinggevende en de professional in de applicatie te kunnen worden gedaan.
AMS-125	De applicatie voert automatisch salarisconsequenties uit bij verzuim zoals korting salaris, verlof (spaaruren), korting reiskosten, stopzetting inhouding ouderschapsverlof.

AMS-126	Het volgende met betrekking tot verlof moeten voor de medewerker, manager en professional inzichtelijk zijn: - Rechten en saldo; - Opnames; - Restsaldo (vorig kalenderjaar).
AMS-127	Het verlofverval (aftoppen) moet binnen de applicatie automatisch uitgevoerd kunnen worden.
AMS-128	Verlofaanvragen van een medewerker moeten zowel door de medewerker zelf, de leidinggevende of professional geboekt, gecorrigeerd of ingetrokken kunnen worden.
AMS-129	Voor de leidinggevende en de professional moeten standaard operationele rapportages beschikbaar zijn, zoals verzuim-, verlofreportages, bezettingsoverzichten etc. Dit bevat tenminste de volgende rapporten: - Functie medewerker; - Verlofkaart medewerker; - Declaraties; - Indienst; - Vertrek; - Stamkaart; - Verjaardagen; - Jubilea; - Externe medewerkers; - Informatie overwerkvergoeding / buitendagvenstervergoeding.
AMS-130	De applicatie moet over een hoofdletteronafhankelijke zoekfunctie beschikken.
AMS-131	De opmaak van de schermen moet gebruiksvriendelijk zijn en in elk gebruikte device dezelfde look en feel hebben. Medewerkers moeten in de portal de mogelijkheid hebben sommige items wel/of niet zichtbaar te laten zijn of in een andere volgorde te laten tonen. Deze keuzes moeten bewaard blijven bij wisseling van applicaties of afsluiten van het systeem. Het gebruik van het menu moet overzichtelijk en gebruiksvriendelijk zijn.
AMS-132	Alle doorgevoerde mutaties (zoals: verlofboekingen, wijziging aanstellingsuren, overplaatsing en bevorderingen) zijn direct zichtbaar voor medewerker en leidinggevende.
AMS-133	Alle aanvragen moeten via een workflow kunnen worden afgehandeld. Waarbij formulieren digitaal kunnen worden ingevuld. Uitgangspunt moet zijn dat invoer eenmalig plaatsvindt.
AMS-134	De applicatie biedt de leidinggevende de mogelijkheid om bij vakantie of detachering een vervanger aan te wijzen, waarbij rekening gehouden wordt met de mandateringsregeling.
AMS-135	De applicatie en handleiding zijn in de Nederlandse taal.

Inrichting & Beheer

ID	Specificatie
AMS-136	Bijlagen bij aanvragen dienen pas definitief te worden opgeslagen in het digitale personeelsdossier na goedkeuring en afhandeling van de aanvraag.
AMS-137	Het (her)berekenen van de reisafstand voor zowel woon-werkverkeer als van dienstreizen en de daaraan gekoppelde reisvergoeding vindt automatisch plaats. Voor het berekenen van de reisafstand wordt gebruik gemaakt van postcodes en daaruit voortvloeiende optimale route volgens de ROUTENET routeplanner (of vergelijkbaar algemeen gebruikte Nederlandse routeplanner).

AMS-138	Bij het (ver)kopen en uitbetalen van verlofuren moet automatisch het urensaldo worden bijgewerkt.
AMS-139	Het moet mogelijk zijn voor de gemeente Amsterdam om bepaalde doelgroepen uit te kunnen sluiten van IKB.
AMS-140	Van mutaties die een formele grondslag kennen, en die tot een besluit leiden, wordt automatisch het besluit (en eventueel de bijbehorende brief) gegenereerd.
AMS-141	In- en uitdiensttredingen en wijziging tewerkstelling moeten op iedere willekeurige dag van de maand kunnen ingaan respectievelijk eindigen (ook in dezelfde periode). De applicatie berekent automatisch alle salariscomponenten en de verlofopbouw naar rato (kalenderdagen, salarisdagen, werkdagen).
AMS-142	N.a.v. de gekozen aanstellingsvorm (contractsoort) dienen de salaris specifieke velden aan de hand van profielen vooringevuld te worden. Deze profielen moeten door de gemeente Amsterdam beheerd kunnen worden.
AMS-143	De applicatie biedt de mogelijkheid om verlengingen (van aanstellingen) naar eigen inzicht in te richten. Hierbij kan de duur van de periode en het max. aantal verlengingen binnen die periode worden aangegeven.
AMS-144	De applicatie voert de standaard periodiek en de daarbij horende salarisaanpassing automatisch uit. Hieronder wordt minimaal verstaan dat de applicatie aangeeft welke medewerkers het betreft en de verwerking in batch kan uitvoeren.
AMS-145	De applicatie biedt de mogelijkheid dat een medewerker twee (2) of meer actuele aanstellingen heeft (op verschillende formatieplaatsen binnen de gehele organisatie).
AMS-146	Per looncomponent moet kunnen worden aangegeven of deze meetelt voor de werkkostenregeling, pensioengevendheid, belastbaarheid, enz.
AMS-147	Binnen één (1) loonheffingsnummer moeten verschillende instellingen gebruikt kunnen worden met verschillende sectorcodes (UWV) en verschillende orgaancodes (ABP).
AMS-148	De gemeente Amsterdam moet de juiste werking van de programmatuur kunnen vaststellen door proefproductie op zowel individueel als collectief niveau te draaien. Voor deze proefproductie moet aparte invoer mogelijk zijn.
AMS-149	De werkgeversgegevens moeten zowel per organisatie als concernbreed verwerkt kunnen worden.
AMS-150	Besluiten en brieven kunnen na creatie worden geprint en/of aangepast door de professional voordat deze worden verstuurd.
AMS-151	Verpleegadres en contact-/telefoonnummer moet bij een verzuimmelding kunnen worden vastgelegd.
AMS-152	De applicatie zorgt voor een compleet, duidelijk en toegankelijk Verzuimdossier (dat voldoet aan de AVG en WvP).
AMS-153	Er is een automatische relatie tussen een verzuimmelding en ingangs- en einddatum zwangerschaps-/bevallingsverlof conform wet- en regelgeving.
AMS-154	De omvang van het verzuim moet kunnen worden aangegeven in uren.
AMS-155	De leidinggevende en/of professional moet kunnen aangegeven dat een medewerker voor een bepaald aantal uren passend werk verricht.

AMS-156	Voor het berekenen van het verlofrecht moeten verschillende variabelen en rekenregels toegepast kunnen worden. - Parameters: werk-, spaar-, betaaluren, start- en einddatum contract, FTE, geboortedatum. - Rekenregels: extra leeftijdsrecht, extra recht voor medewerkers van voor 1997 en de regeling 60-jarigen. Na het wijzigen van de parameters dient het systeem automatisch het verlofsaldo bij te werken.
AMS-157	Het onderscheid tussen bovenwettelijk, wettelijk en te vervallen verlofdeel moet voor alle rollen inzichtelijk zijn.
AMS-158	Bij opname van verlof door de medewerker moet dit automatisch als eerste afgeschreven worden van het verlofdeel dat als eerste vervalt.
AMS-159	Het moet mogelijk zijn om - tenminste - drie (3) soorten verlof te registreren: - Regulier verlof (bovenwettelijk en wettelijk); - Spaaruren; - Compensatie uren.
AMS-160	Het moet mogelijk zijn om automatisch collectief en individueel verlofrechten toe te kennen of te berekenen.
AMS-161	De applicatie moet het verkopen van reeds via IKB gekocht verlof, bij de aanvraag blokkeren. Bij uitdiensttreding en overlijden moet het wel uitbetaald kunnen worden.
AMS-162	In basis moet het verlofsaldo alleen negatief kunnen zijn naar aanleiding van correcties en verrekeningen. Daarnaast moet het instelbaar zijn dat een negatief verlofsaldo wordt toegestaan als gevolg van het boeken van verlof.

Koppelingen

ID	Specificatie
AMS-163	Ten behoeve van de koppeling tussen de salarisadministratie en Amsterdamse Financiële Systeem (AFS) moet er een geautomatiseerde csv bestand aangemaakt worden met een vastgesteld format.

Loonverantwoording & Afdrachten

ID	Specificatie
AMS-164	Gegevensuitwisseling moet leiden tot automatische betaalbestanden aan de belastingdienst, ABP en Loyalis.
AMS-165	Ten behoeve van het Datawarehouse (Amsterdamse Management Informatie) dienen de detailgegevens uit de salarisverwerking, die de basis vormen voor de journaalposten, gekoppeld te worden met minsten de volgende gegevens: - Medewerkersnummer; - Looncomponentnummer; - Bedrag; - Terugwerkende kracht berekeningsgegevens; - Verwerkingsmaand; - Gebruikte grootboek sleutel inclusief rekening-combinatie. De gegevens moeten op aggregatieniveau gelijk zijn aan het journaalbestand.

AMS-166	De verwerking van de loonaangiften moet aan een aantal voorwaarden voldoen (conform opgave Rijksbelastingdienst): - Het centraal doen van loonaangiften voor alle loonheffingennummers; - Per organisatie de mogelijkheid om collectieve bedragen bij de loonaangifte te kunnen aanvullen/wijzigen; - Mogelijkheid tot het doen van een nihil loonaangifte (minimaal 12 maanden) los van de Salarisverwerking.
AMS-167	Het moet mogelijk zijn om voor alle medewerkers een correctie loonaangifte te doen over de vijf (5) voorgaande jaren.

Muteren

ID	Specificatie
AMS-168	Het inlezen en verwerken van (externe) bestanden en 'bulk' mutaties is eenvoudig door een, daartoe door de leverancier opgeleide functioneel beheerder uit te voeren.
AMS-169	Wanneer bij een nieuwe aanstelling de gegevens van een eventuele eerdere aanstelling van de medewerker gebruikt worden, moet de verwerking richting pensioenfonds, UWV en belastingdienst correct blijven verlopen.
AMS-170	De applicatie moet de mogelijkheid bieden een registratie van externe inhuur, onbetaalde stagiaires en/of een andere groep tijdelijke medewerkers te ondersteunen waarbij geen sprake is van verloning.
AMS-171	Per formatieplaats moet het mogelijk zijn om een aantal default gegevens vast te leggen: regelingen, salarisschaal, kostenplaats, normuren. Bij het koppelen van een medewerker aan een formatieplaats moeten de relevante gegevens automatisch worden overgenomen.
AMS-172	Medewerkers dienen in staat te zijn zelfstandig wijzigingen in hun gegevens aan te brengen die betrekking hebben op persoonlijke gegevens zoals: adres, telefoonnummer, burgerlijke staat, bankrekeningnummer.
AMS-173	De leverancier beschikt over de mogelijkheid om in geval van calamiteit de salarisproductie opnieuw te laten plaatsvinden, zodat de salarisproductie (inclusief output) binnen één kalenderdag opnieuw gereed is.
AMS-174	Verloonde uren moeten door de professional zowel positief als negatief gemuteerd kunnen worden.
AMS-175	Er moet kunnen worden aangegeven of de verzuimmelding een gevolg is van een bedrijfsongeval.
AMS-176	In de applicatie moet het mogelijk zijn, op aangeven van de leidinggevende, dat een medewerker niet wordt gekort op het salaris bij langdurig verzuim.

Salarisverwerking

ID	Specificatie
AMS-177	Nummers inkomstenverhoudingen mogen niet worden gewijzigd.
AMS-178	Het jaarwerk van de salarisverwerking wordt na de laatste salarisproductie van het betreffende kalenderjaar op uiterlijk 1 februari van het volgende jaar opgeleverd.

AMS-179	De salarisproductie dient compleet (of gedeeltelijk) overgedraaid te kunnen worden. Bij het overdraaien van de salarisproductie dienen de gegevensuitwisselingen en de betalingen aan belastingdienst/ ABP ook opnieuw plaats te vinden. Bij het gedeeltelijk overdraaien moeten de gegevens toegevoegd worden aan de oorspronkelijke bestanden dan wel vervangen worden door geheel nieuwe bestanden.
AMS-180	Na de salarisverwerking moet de digitale uitvoer te raadplegen en te downloaden zijn (invoer- en mutatieverslagen, betaalbestanden, signaallijsten, totaalstellingen per concern enz).
AMS-181	Als noodprocedure voor de betaling van salarissen is het noodzakelijk (op afroep binnen 24 uur op werkdagen) een alternatieve route beschikbaar te hebben om betaalbestanden aan te leveren, zodat de gemeente Amsterdam salarisbetalingen kan verrichten. De uitkomst dient 100% identiek te zijn aan het oorspronkelijke reguliere betaalbestand.
AMS-182	Tussen het moment waarop de definitieve salarisberekeningen hebben plaatsgevonden en het feitelijk betaalbaar stellen moeten (salaris) blokkeringen mogelijk zijn zodat bepaalde transacties niet tot uitbetaling komen.
AMS-183	Geautomatiseerd aanlevering van betaalbestanden aan Equens of ING met boekingen voor: - Salarissen; - Uitkeringen; - Levensloop; - IPAP; - ABP premies; - Loonheffingen; - Alle overige automatische overboekingen zoals loonbeslagen.
AMS-184	Een dertiende en veertiende run moet mogelijk zijn. De verwerking hiervan dient uiterlijk in de eerste week van het nieuwe jaar plaats te vinden zodat de financiële consequenties nog in het juiste boekings- en fiscaal jaar in de administratie kan worden verwerkt. Tevens moeten de resultaten van de verwerking van de dertiende en veertiende periode leiden tot juiste afdrachten voor premies en loonheffingen over loontijdvak 12. Dat wil zeggen dat de loonheffingen over periode 12, 13 en 14 moeten worden samengevoegd tot 1 betaling over periode 12. Idem voor ABP afdrachten.
AMS-185	Om te voorkomen dat er vanuit de salarisverwerking direct betalingen van salarissen en afdrachten plaatsvinden, wil de opdrachtgever deze eerst accorderen.

Signaleren, Rappeleren, Rapporteren

ID	Specificatie
AMS-186	Taken/signalen moeten, door een daartoe geautoriseerde gebruiker, op meerdere momenten vrijgegeven, verwerkt, toegewezen of goed-/afgekeurd kunnen worden. Bij het wijzigen van een status moet een toelichting kunnen worden gegeven.
AMS-187	Besluiten en brieven kunnen vanuit de applicatie, via e-mail, verstuurd worden naar de medewerker. Tevens moet het mogelijk zijn om een e-mail naar de medewerker te versturen waarin wordt aangegeven dat er een wijziging in zijn/haar digitale personeelsdossier heeft plaatsgevonden.
AMS-188	De applicatie bewaakt en signaleert, op basis van ziek/hersteldmeldingen, de termijnen die voortvloeien uit de Wet Verbetering Poortwachter. Hier valt ook onder dat opvolgend verzuim moet worden geregistreerd conform wettelijke termijnen.
AMS-189	Het moet voor geautoriseerde gebruikers mogelijk zijn om te rapporteren op alle invoer, op de salarisoutput, routings/taken en mutatiegegevens, -historie en signalen. Het moet daarbij mogelijk zijn om zelf rapportages/query's te schrijven door middel van een querytaal. Deze rapportages/exports dienen opgesteld te kunnen worden in diverse soorten bestanden (xls, csv, pdf, etc.) en dienen te kunnen worden gescheduled.

AMS-190	De applicatie moet de mogelijkheid bieden om te kunnen rapporteren op de aan- of afwezigheid van bepaalde documenten. Zoals de VOG en Ambtseed.
AMS-249	Na de afhandeling van taken en signalen blijven deze inzichtelijk voor de professional en bevatten deze voldoende informatie om de mutatie/opdracht te kunnen herleiden.

Wet- & regelgeving

ID	Specificatie
AMS-191	Naast het IKB, moeten de regelingen voor vakantietoeslag, eindejaarsuitkering en levensloop ondersteund worden voor de doelgroepen die uitgesloten zijn van IKB.
AMS-192	De applicatie is in staat de actuele regelingen m.b.t. het Individueel keuzebudget te ondersteunen. Het IKB is benaderbaar via één module. Hierin wordt geregeld dat de volgende functionaliteiten voor de medewerker minimaal aanwezig zijn: - Het aanbieden aan gebruikers van een inzage van de opbouw en inzage van het actuele saldo; - Het kunnen zien van de gevolgen van een eventuele besteding van IKB; - Het kunnen opnemen van IKB; - Het kunnen besteden van IKB aan andere doelen.
AMS-193	De leverancier draagt (pro)actief zorg voor het tijdig voldoen aan de wettelijke kaders waarmee de gemeente Amsterdam te maken heeft, zonder workarounds.
AMS-194	Vangnetindicatie moet zowel bij de verzuimmelding als op medewerkerniveau aangegeven kunnen worden.
AMS-195	Ziekteverzuim van medewerker welke die na AOW-gerechtigde leeftijd moet automatisch conform wet- en regelgeving worden verwerkt.
AMS-196	Niet opgenomen spaaruren vervallen aan het einde van het kalenderjaar waarin ze zijn toegekend.

Workflow

ID	Specificatie
AMS-197	Voor de basisprocessen in-, door- en uitstroom van medewerkers, declaraties, verzuim en verlofbeheersing alsmede het digitale personeelsdossier dient de applicatie te voorzien in een efficiënte workflow die de hoeveelheid papieren formulieren en het aantal handelingen minimaliseert.
AMS-198	De gemeente Amsterdam moet de mogelijkheid hebben om workflows in te richten voor de aanvraag en de toekenning van toelagen.
AMS-199	Er moeten wijzigingen aangebracht kunnen worden in de inrichting van de workflow, terwijl er nog "oude" aanvragen/opdrachten in de pijplijn zitten en afgehandeld kunnen worden.
AMS-200	Bij genereren (en verzenden) van brieven en/of besluiten vanuit de applicatie (de workflow), worden de definitieve versies in het digitaal personeelsdossier van de desbetreffende medewerker opgeslagen.
AMS-201	Bij een ziekmelding moet er een overzicht zichtbaar zijn met daarop de toekomstige "actiemomenten", zoals Probleemanalyse, PvA etc.

3-Configuratie en inrichting

Gebruiksgemak

ID	Specificatie
AMS-202	De applicatie moet gebruik maken van een actuele postcodetabel voor geautomatiseerde controle op adres a.d.h.v. postcode/huisnummer combinatie, welke ook up-to-date gehouden wordt.

Inrichting & Beheer

ID	Specificatie
AMS-203	De applicatie biedt de mogelijkheid om declaratieregelingen zelfstandig in te richten, waarbij per declaratiesoort verschillende parameters kunnen worden gebruikt. De eenheden zijn bedragen, uren, kilometers en percentages, waarbij een minimum of een maximum kan worden ingesteld. Ook het verplicht of niet verplicht maken van een bijlage, behoort tot de mogelijkheden.
AMS-204	De werkkostenregeling moet zelfstandig door de gemeente Amsterdam in te richten zijn. Zoals het toevoegen en/of verwijderen van looncomponenten aan deze regeling.
AMS-205	De status van alle ingediende aanvragen moet inzichtelijk zijn. Wie welke aanvraag wanneer mag zien moet door de gemeente Amsterdam ingesteld kunnen worden.
AMS-206	Het moet mogelijk zijn om autorisaties flexibel in te richten voor medewerkers, leidinggevenden, professionals en functioneel beheerders. Onder flexibel wordt het volgende verstaan: - Autorisatie op organisatieonderdeel-, functie en medewerkerniveau; - Autorisatie moet zowel mogelijk zijn op functionaliteit-, data- als documentniveau.
AMS-207	De applicatie biedt autorisatiebeheer die op rollen zijn gebaseerd. Om het beheer te vereenvoudigen moet het mogelijk zijn om: - In batch autorisaties toe te kennen, te verwerken, aan te passen en te verwijderen; - In batch autorisaties te verwerken voor een selectie van medewerkers; - Zonder extra handelingen aanpassingen in de autorisatie op alle onderdelen door te voeren; - Organisatiewijzigingen automatisch worden doorgevoerd in de autorisatie; - Rapportages aan te maken over actieve autorisaties.
AMS-208	Het moet mogelijk zijn om een complex en flexibel organogram in te richten dat de mandatering en het functiegebouw van de gemeente Amsterdam, met generieke functies, ondersteunt. Dit moet minimaal zes (6) niveaus diep kunnen worden ingericht. Daarnaast moeten er meerdere organogrammen naast elkaar kunnen bestaan.
AMS-209	Ten behoeve van de conversie/migratie is het van belang dat de huidige personeelsnummers (zes (6) numerieke posities) gehandhaafd blijven.
AMS-210	Een daartoe opgeleide functioneel beheerder moet schermen kunnen inrichten. Hierbij moeten eigenschappen en volgorde van bepaalde standaardvelden kunnen worden aangepast (zichtbaar ja/nee, verplicht ja/nee, etc.). Tevens biedt de applicatie de mogelijkheid tot het benutten van meerdere 'flexvelden' die naar eigen inzicht gebruikt kunnen worden voor het toevoegen van specifieke informatie of kenmerken op medewerker en/of contract niveau. Eisen aan de 'flexvelden' : - Op te nemen in rapportages; - Van verschillende types (tekst, datum, bedrag, etc.); - Koppelbaar aan codetabellen.

AMS-211	Per component moet de afrondingsmethode in te richten zijn. De applicatie kan verschillende componenten, zoals contracturen/fte, afronden op tenminste vier decimalen. Andere componenten moeten juist op twee of drie decimalen afgerond kunnen worden.
AMS-212	Een daartoe opgeleide functioneel beheerder (en eventueel een superuser) moet in staat zijn om zelf signalen in te kunnen richten, aan te passen of standaardsignalen aan en uit te zetten. Signalen moeten binnen een workflow kunnen ontstaan, vanuit een event (bijvoorbeeld een wijziging in het digitale personeelsdossier of einde tijdelijke aanstelling) of op basis van een rekenregel die bestaat uit een waarde in een veld of combinatie van velden. Een signaal moet naar alle rollen kunnen worden gestuurd en kunnen worden voorzien van een e-mailnotificatie.
AMS-213	Een daartoe opgeleide functioneel beheerder moet het digitale personeelsdossier kunnen inrichten. Er moeten mappen en documenttypes kunnen worden aangemaakt. Documenttypes moeten kunnen worden voorzien van standaardnamen en bewaartermijnen. Tevens moet meta-data kunnen worden toegevoegd zodat documenten eenvoudig herkend en gevonden kunnen worden.
AMS-214	De leverancier biedt de gemeente Amsterdam de mogelijkheid eigen looncomponenten op te voeren en in de berekening van de werkkosten mee te nemen.
AMS-215	Velden of veldnamen die in de 'front-end' worden aangemaakt, gewijzigd of verwijderd moeten overeenkomstig in de 'back-end' schermen aangemaakt, gewijzigd of verwijderd kunnen worden, zodat er geen discrepanties tussen front-end en back-end kunnen ontstaan.
AMS-216	De door de leverancier gehanteerde rekenregels en uitgangspunten bij de berekeningen en betalingen zijn voortdurend inzichtelijk voor de gemeente Amsterdam. Dit kan door een maandelijkse overzicht van de werking van aansturing van de looncomponenten met een maandelijkse toelichting.
AMS-217	De gemeente Amsterdam maakt gebruik van een groot aantal codes voor de salarisberekeningen. In de applicatie moeten de verschillende codes en de daaraan gekoppelde grondslagen (berekeningsbasissen) zelf in te richten en uit te breiden zijn.
AMS-218	De gemeente Amsterdam kent ook verschillende soorten uurlonen met verschillende berekeningsgrondslagen. Bij de berekening van de verschillende toelagen wordt gerekend met een percentage en/of het aantal uren. Zowel bij het percentage als bij de uren wordt rekening gehouden met een maximumbedrag/maximumuurloon. De berekening verschilt per doelgroep (Standaard, GGD artsen en crisis diensten). In de applicatie moeten daarom de verschillende soorten (loon)codes flexibel in te richten en uit te breiden zijn.
AMS-219	De gemeente Amsterdam kent naast het IKB nog een cafetariaregeling. Daarom wil zij tenminste vijf (5) vrij te gebruiken bron-doelregelingen voor de cafetariaregelingen en tenminste vijf (5) vrij te gebruiken bron-doelregelingen voor IKB.
AMS-220	Bij alle uurlonen moet het voor de functioneel beheerder mogelijk zijn om een afwijkend uurloon in te voeren.
AMS-221	Er moeten minimaal tien (10) mogelijke inhoudingen automatisch over te boeken zijn met saldo en minimaal tien (10) zonder saldo.
AMS-222	Deelbetalingen per medewerker van het netto salaris moet mogelijk zijn en deze zijn zichtbaar op de loonspecificatie.

AMS-223	Bij de inrichting van IKB moet rekening gehouden worden dat het recht op IKB bestaat uit een aantal onderdelen die als één IKB gepresenteerd worden naar de werknemer. Het gaat om de volgende onderdelen: - Eindejaarsuitkering; - Vakantietoeslag; - Bovenwettelijke verlofuren. - Levensloop. Voor de functioneel beheerder moeten deze onderdelen afzonderlijk in te richten zijn. Voor de professional moeten deze onderdelen afzonderlijk zichtbaar zijn.
AMS-224	In het proces gegenereerde besluiten, brieven en/of formulieren zijn voorgevuld met alle in de applicatie relevante bekende gegevens en, indien noodzakelijk, voorzien van digitale ondertekening door de hiervoor gemandateerde. De sjablonen voor brieven, besluiten en/of formulieren moeten door de gemeente Amsterdam zelf beheerd kunnen worden.
AMS-225	Diverse rollen moeten mogelijk zijn, in ieder geval medewerker, leidinggevende, professional en functioneel beheerder met daarbij mogelijkheid om per rol verder te specificeren.
AMS-226	In de applicatie is een soortgelijke opbouw ingericht, zoals in het huidige systeem, waarbij een formatieplaats wordt opgebouwd uit een afdeling en een generieke functie. Een voorbeeld van een formatieplaats is CF080B0-PP11A.
AMS-227	Kan de applicatie voorzien in een organisatieschema waarin zowel uitgebreid de begroting/ planning/ organisatie wordt weergegeven, alsook de bezetting/ verantwoording/ medewerkers? Er dient een eenvoudige vergelijking mogelijk te zijn tussen beide onderdelen.
AMS-313	De leverancier geeft bij in de programmatuur/inrichting ontstane fouten gemotiveerd aan hoe deze fouten (zowel individuele als collectieve fouten) aan de gemeente Amsterdam worden teruggekoppeld (wie, wanneer en hoe).

Koppelingen

ID	Specificatie
AMS-228	De applicatie kan 'geabonneerde systemen' informeren dat een gebeurtenis of een transactie heeft plaatsgevonden. Het bericht bevat naast het gebeurtenistype in ieder geval een sleutelverwijzing naar het object waarop de gebeurtenis van toepassing is. Voorbeeld: Wijziging in aanstelling Medewerker_A.

Loonverantwoording & Afdrachten

ID	Specificatie
AMS-229	Voor de journaalposten moeten de looncomponenten en rekeningen op basis van het rekeningschema van de Gemeente Amsterdam beschikbaar zijn.
AMS-230	De gehanteerde kostenplaatsen dienen minimaal zeven (7) posities (letters en cijfers) te zijn.
AMS-231	De salariskosten van één medewerker moeten over meerdere kostenplaatsen- en dragers verwerkt kunnen worden.
AMS-232	Gebaseerd op de geldende conventies moeten journaalposten via een beveiligde interface ingelezen kunnen worden in het grootboek.
AMS-233	De boekdata van de salarissen en afdrachten moet conform de jaarplanning van gemeente Amsterdam instelbaar zijn.

NFR

ID	Specificatie
AMS-234	Functioneel beheerders en superusers van de gemeente Amsterdam willen zelf in staat zijn om content in het systeem zoals helpteksten op veldniveau, foutmeldingen/waarschuwingen en labels van velden te configureren en te beheren. De applicatie moet voorzien zijn van een online contextuele en volledig configureerbare helpfunctie, waarbij gebruik kan worden gemaakt van verschillende media zoals video, powerpoints, hyperlinks naar externe content e.d. Informatie kan worden afgestemd op de rol van de gebruiker.
AMS-314	De SaaS leverancier heeft een beschreven migratie scenario dat past bij de gemeente Amsterdam.
AMS-316	Bij iedere release/upgrade/patch worden tijdig uitgebreide en zelfverklarende release notes en instructies aangeleverd.
AMS-317	De leverancier zorgt voor de complete implementatie (technisch en functioneel) van koppelingen met andere SaaS leveranciers. De gemeente Amsterdam stelt daarbij de informatie beveiligingskaders vast. Deze zijn ook als eis opgenomen in het pakket van eisen. Het gaat hier om de bestaande situatie om koppelingen met Edumanger, Zoek een Collega (ZeC) en Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Maar ook om in de toekomst nog aan te leggen koppelingen met andere SaaS leveranciers. De leverancier zorgt voor de complete implementatie (technisch en functioneel) van koppelingen met andere SaaS leveranciers. De gemeente Amsterdam stelt daarbij de informatie beveiligingskaders vast. Deze zijn ook als eis opgenomen in het pakket van eisen. Het gaat hier om de bestaande situatie om koppelingen met Edumanger, Zoek een Collega (ZeC), Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) en Arbodienst applicatie BlijWerkt. Maar ook om in de toekomst nog aan te leggen koppelingen met andere SaaS leveranciers.

Wet- & regelgeving

ID	Specificatie
AMS-235	De gemeente Amsterdam maakt gebruik van verschillende rechtspositieregelingen. Het volgende wordt geëist: - Ondersteuning van de CAO voor gemeenten, Rijk en ambulancezorg; - Ondersteuning van de eigen rechtspositieregeling (NRGA); - Ondersteuning rechtspositieregelingen van burgemeesters, wethouders, raadsleden en commissieleden (opting in/ opting out); - Ondersteuning FLO voor Ambulancezorg; - Ondersteuning Uitkeringen aan voormalige werknemers (BWW, Na WW, aanvullende WW, Reparatie WW); - Ondersteuning raadsleden (opting in/opting out) en commissieleden (speciale rechtspositie voor de gemeente Amsterdam); - Bij de implementatie van de applicatie dient rekening gehouden te worden met de implementatie van de Wet Normalisatie Rechtspositie Ambtenaren (WNRA). De cao die de gemeente Amsterdam gaat volgen moet door de applicatie worden ondersteund. Dit kan zijn: VNG, G4 of een eigen cao. Binnen deze cao's zijn verschillende pensioenregelingen ingericht, zoals ABP en APPA.

ID	Specificatie
AMS-236	Een daartoe opgeleide functioneel beheerder (en eventueel een superuser) moet zelfstandig workflows kunnen inrichten en wijzigen, inclusief de autorisatiestappen.
AMS-237	Er is geen beperking op het aantal processtappen in workflows.
AMS-238	Aan iedere processtap kunnen events worden toegekend.
AMS-239	In iedere processtap is het mogelijk zelf gegevens-elementen toe te voegen/ aan te passen/ te verwijderen.

4-Inkoop specifiek

Commerciële eisen

ID	Specificatie
AMS-240	Indien een functionaliteit vanuit plateau 2 in een latere fase wordt afgenomen zal de daarvoor per module in rekening te brengen vergoeding nooit meer bedragen dan 10% (met een plafondbedrag van 150.000,- euro (EX BTW)) van de op dat moment geldende vergoeding aan de opdrachtnemer voor de basis dienstverlening (plateau 1) en vorm krijgen middels een verhoging van de maandelijkse vaste kosten per medewerker die van deze functionaliteiten gebruik gaan maken (exclusief nader overeen te komen éénmalige implementatiekosten).
AMS-241	De aangeboden oplossing bevat een flexibel en schaalbaar licentiemodel inzake het aantal gebruikers dat periodiek zowel naar boven als naar beneden bij te stellen is op basis van actuele behoefte. De aangeboden oplossing moet volledig blijven werken indien er niet voldoende licenties zijn geactiveerd of wanneer de aanwezige licenties zijn verlopen.
AMS-242	Gedurende de eerste drie (3) maanden na implementatie wordt kosteloos nazorg ('aftersales') geboden door de Opdrachtnemer. In deze periode worden eventuele restpunten uit de implementatie door Opdrachtnemer opgelost. Pas na het oplossen van alle restpunten tot tevredenheid van Opdrachtgever wordt een schriftelijke verklaring van oplevering afgegeven en kunnen de laatste, goedgekeurde, declaraties die betrekking hebben op de implementatiefase in de vorm van een factuur worden ingediend.
AMS-243	Maandelijks, achteraf, kan 1/12 van de vermoedelijke jaarkosten voor de dienstverlening gefactureerd worden. Tweemaal (2x) per jaar vindt, na overleg met en goedkeuring van de opdrachtgever, eventuele verrekening plaats van meer/minder kosten die het gevolg zijn van wijzigingen in het aantal medewerkers/externen die onderdeel hebben uitgemaakt van de dienstverlening van de opdrachtnemer in de diverse categorieën zoals die zijn opgenomen in het Beschrijvend Document.
AMS-244	Jaarlijks vindt (indicatieve) bijstelling plaats op basis van de verwachtingen aan de kant van de opdrachtgever van de aantallen medewerker/externen die onderdeel uit zullen gaan maken van de dienstverlening voor het volgende jaar op basis waarvan opnieuw de vermoedelijke financiële omvang van de basis dienstverlening al worden vastgesteld. Deze vormt alsdan de grondslag voor de nieuwe maandelijkse termijn bedragen.
AMS-245	Facturen voor vooruitbetalingen zullen niet worden geaccepteerd.
AMS-246	Automatische incasso wordt niet toegestaan.

Life Cycle Management

ID	Specificatie
AMS-247	De gemeente Amsterdam kan binnen de looptijd van de overeenkomst te allen tijde naar een nieuw Dienst, product, systeem van de Opdrachtnemer overstappen, indien zij dat wenselijk acht. De éénmalige kosten om deze migratie te bewerkstelligen worden bij een eventuele overgang door de gemeente Amsterdam betaald, echter de kosten voor het gebruik van de nieuwe basis dienstverlening (systeemsoftware) en beheer/ onderhoudskosten blijven ongewijzigd. Ook indien er meer functionaliteiten aanwezig zijn.

SLA eisen

<i>ID</i>	<i>Specificatie</i>
AMS-248	Leverancier levert een maandelijkse serviceraportage op aan de opdrachtgever. Deze rapportage toont aan in hoeverre de leverancier voldoet aan de (contractuele) verplichtingen jegens de opdrachtgever. De rapportage bevat minimaal: - De performance van de applicatie en de onderliggende modules afgezet tegen de overeengekomen norm (incl. een trendoverzicht van de afgelopen twaalf (12) maanden); - De openstaande issues, changes en problems (incl. doorlooptijd); - Trendoverzichten van de afgelopen twaalf (12) maanden van aangemelde issues, changes en problems; - Trendoverzichten van de doorlooptijd van de afgelopen twaalf (12) maanden afgehandelde issues, changes en problems; - Een overzicht van de verstoringen met hoge prioriteit in de afgelopen periode, waarbij de oorzaak en structurele oplossing van de betreffende verstoring met hoge prioriteit in voor leken begrijpelijke taal uiteen wordt gezet; - Een overzicht van de verstoringen die te classificeren zijn als verstoringen met een privacy of beveiligingscomponent, waarbij de oorzaak en structurele oplossing van de betreffende verstoring in voor leken begrijpelijke taal uiteen wordt gezet.

NFR

<i>ID</i>	<i>Specificatie</i>
AMS-320	De inschrijver levert per in te zetten rol (in de beantwoording van gunningscriterium 3 dienen alle rollen benoemd te worden) in de implementatie drie (3) cv's/ personen aan. Op basis van deze cv's/ personen zal de Opdrachtgever, na gunning, en in samenspraak met de Inschrijver, bepalen welk van de drie (3) cv's/ personen zal worden ingezet gedurende de implementatie.

Governance

<i>ID</i>	<i>Specificatie</i>
AMS-321	Het DAP en DFA worden beheerd door de Opdrachtgever en worden minimaal één (1) maal per jaar, of op verzoek van een van de partijen, geëvalueerd. Beide partijen kunnen voorstellen doen om het DAP en DFA aan te passen. Aanpassingen worden door de Contractmanager van de Opdrachtgever verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het DAP in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het DAP, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk 2 weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden. Inzake de DFA wordt getoetst of er commerciële aangelegenheden opgenomen moeten worden.
AMS-323	Wijzigingen dienen door beide partijen te worden geaccordeerd en worden pas van kracht na ondertekening van de nieuwe versie van het gewijzigde document.
AMS-324	Voorstellen tot wijzigingen op de DAP en DFA worden door de Contractmanager van de Opdrachtgever aangemeld aan de <contactpersoon Leverancier>. Indien de Leverancier een voorstel tot wijziging heeft, zal de <contactpersoon leverancier> zich wenden tot de Contractmanager van de Opdrachtgever.
AMS-325	Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om het DAP en/of DFA direct aan te passen zal de <contactpersoon Leverancier> of Contractmanager van de Opdrachtgever hiervoor de benodigde overleggen binnen 2 dagen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.
AMS-327	Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om het DAP en/of DFA aan te passen zal de <contactpersoon Leverancier> of de Contractmanager van de Opdrachtgever het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

AMS-328	Onder het beheer van de DAP wordt verstaan: - Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.); - Beschrijven en updaten van verantwoordelijkheden en taakverdeling; - Benoemen van de beheerprocessen en het actualiseren van dit DAP op basis van doorontwikkeling van deze beheerprocessen; - Rapportage over de bruikbaarheid van het DAP; - Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over het DAP, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel aanvullend overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit; - Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in het DAP.
AMS-329	Onder het beheer van de DFA wordt verstaan: - Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.); - Beschrijven en updaten van verantwoordelijkheden en taakverdeling; - Actualiseren van dit DFA op basis van doorontwikkeling, meerwerk of andere financiële verplichtingen; - Jaarlijkse Indexatie (indien toepasselijk) aanpassen; - Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in het DFA.
AMS-330	De communicatie tussen de Opdrachtgever en Leverancier verloopt in beginsel altijd tussen de Servicedesks van beide partijen.
AMS-331	Tijdens het maandelijks operationele overleg worden alle opgetreden incidenten en gedefinieerde problemen besproken. Aanvullende deelnemers aan dit overleg zijn onder andere de Problem Manager van de Opdrachtgever en Leverancier. Indien noodzakelijk of gewenst nemen aan deze meeting ook personen uit de operationele afdelingen deel. Tijdens de incident of problem statusbesprekingen worden geen incidenten of problemen opgelost, maar vindt beoordeling en besluitvorming over de voortgang plaats.
AMS-332	Indien er een klacht of opmerking is op de werkzaamheden van Leverancier dan kan de Opdrachtgever zich richten tot de Servicedesk van Leverancier. Zij zullen de klantverantwoordelijke informeren en een onderzoek starten. Indien een klacht of opmerking niet naar tevredenheid van de Opdrachtgever wordt afgehandeld kan de Opdrachtgever escaleren middels de escalatieprocedure.
AMS-333	Escalaties kunnen op verschillende niveaus ontstaan en verschillende oorzaken hebben. Een escalatie kan bijvoorbeeld ontstaan doordat partijen een geschil hebben over de inhoud van de dienstverlening (waarbij eventuele aanpassingen buiten de competentie van de gesprekspartners liggen), in behandeling genomen incidenten buiten de toegestane oplostijd (dreigen) te lopen of omdat een klacht van een functioneel beheerder niet naar behoren (binnen de overeengekomen Service Levels) is opgelost. Het doel van het escalatieproces is het snel en adequaat reageren op (dreigende) verstoringen in het reguliere proces. De doelstelling van escalatie is om het proces, waar nodig, op gang te helpen of te bespoedigen om aan de overeengekomen Service Niveau van de dienstverlening te kunnen blijven voldoen of om overschrijding van het Service Niveau tot een minimum te beperken. Bij escalatie wordt een beroep gedaan op additionele functionele kennis en/of hiërarchische bevoegdheid. Binnen een escalatie worden diverse escalatieniveaus onderkend met als uiterste de crisiscommunicatie op het hoogste hiërarchische niveau van de betrokken organisaties. De escalatieprocedure kent een getrapte opzet naar een steeds hoger (functioneel of hiërarchisch) niveau waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen het inlichten van het hogere niveau of interventie door het hogere niveau. Ten behoeve van de interfaces op drie niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) tussen de Opdrachtgever en Leverancier is een escalatieprocedure opgesteld. Middels deze procedure is eenduidig vastgelegd welk escalatiepad gevolgd dient te worden en wie (functie en naam) binnen de organisatie van de wederpartij het gelijkwaardig escalatieniveau is. Indien één der partijen de escalatieprocedure in gang zet, volgt automatisch escalatie bij de wederpartij.

AMS-334 Het volgende schema geeft op hoofdniveau de Governance structuur weer die in geval van escalatie gevolgd wordt.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Deelnemers	Documenten
Strategisch	Output tactisch overleg Strategische ontwikkelingen	1x per jaar	Directie Dienst ICT Lijnmanagement Dienst ICT Account Director/ Service Delivery Manager <Leverancier> Accountmanager <Leverancier>	Notulen Besluiten/actielijst Ingebrachte stukken tactisch overleg Strategie/beleid Dienst ICT
Tactisch	Output operationeel overleg Lopende en geplande veranderingen Lopende overeenkomst/ dienstverlening Toekomstige ontwikkelingen	1x per drie (3) maanden	Lijnmanagement Dienst ICT Contract Management Dienst ICT accountmanagement <Leverancier>	Notulen Besluiten/actielijst Ingebrachte stukken operationeel overleg Capaciteitsprognose Calamiteitenplan D/R Plan Retransitie Strategie & Retransitie Plan
Operationeel	Operationele resultaten aan de hand van Service Management Rapportage Ernstige problemen of afwijkingen op de geleverde dienstverlening.	1x per maand	Service Management Dienst ICT Leveranciers Management Dienst ICT Service Management <Leverancier>	Notulen Actielijst Service Management Rapportage

AMS-335 In geval (of het vermoeden) van een beveiligingsincident vindt altijd escalatie plaats. Ook zal de escalatieprocedure in werking treden indien sprake is van een crisis of ramp.

AMS-336 Indien op basis van één van de criteria een escalatie wordt opgestart zal dit, afhankelijk van het niveau waar de initiatie wordt gedaan, in eerste instantie een functionele escalatie naar de wederpartij betreffen.

AMS-337 In overleg tussen de direct operationeel betrokkene en de operationele manager binnen de eigen organisatie van de Leverancier, kan besloten worden tot het opstarten van een escalatieproces. Hierbij kan alleen binnen de eigen organisatie naar hoger niveau worden geëscaleerd (hierbij vinden dus geen diagonale escalaties plaats).

AMS-338	Tussen de Opdrachtgever en Leverancier wordt gecommuniceerd op horizontaal niveau. Hiervan kan afgeweken worden indien in overleg wordt besloten tot andere niveaus van communicatie. Informatie van, en besluiten op hoger niveau worden steeds aan het onderliggend niveau doorgegeven. Een centrale rol bij escalatie bij Leverancier wordt ingevuld door de aangewezen regievoerders over de escalatie. Deze rollen van de regievoerders zijn: - zorgen voor directe en snelle communicatiemogelijkheden; - hebben een centrale rol bij het inlichten vragen en inlichtingen geven over de status van een incident; - spreken met elkaar af op welke termijn antwoorden mogen worden verwacht en informatie wordt verstrekt (dit om Leverancier ruimte te geven in het oplossen van de opgetreden escalatie).
AMS-339	Het te hanteren Escalatiemodel is gelijk aan het Governancemodel waarin zowel de horizontale en verticale escalatiepaden zijn aangegeven. De escalatie procedure wordt toegepast indien de ernst van de situatie de directe betrokkenheid van een ander niveau noodzakelijk maakt. De volgende escalatieniveaus kunnen achtereenvolgens worden doorlopen: Escalatie niveaus bij de Opdrachtgever: 1. Service Desk coördinator en/of Incident Manager 2. Manager Basisdiensten, Proces Manager of Contract Manager 3. Chief Information Officer Escalatie niveaus bij Leverancier: 1. Service Desk coördinator en/of Incident Manager 2. Service Manager of Account Manager 3. Service Delivery Manager of Account Manager Alle niveaus escaleren naar het eerstvolgende hogere niveau, naar inzicht van de betreffende medewerker. Niveau 1 en 2 escaleren naar het eerstvolgende hogere niveau wanneer incidenten met prioriteit 1 niet binnen de afgesproken termijn opgelost dreigen te worden. Om onduidelijkheden te voorkomen worden bereikte overeenstemmingen schriftelijk/via e-mail vastgelegd. Deze bevat ten minste de volgende elementen: - Te bereiken doel; - Te nemen acties; - Fasering en planning; - Uitvoerenden.
AMS-340	Na elke escalatie volgt een escalatierapport en wordt in principe altijd door Leverancier opgesteld. Het rapport dient als input voor het escalatie-evaluatie-overleg dat hierop volgt. Indien meerdere leveranciers betrokken zijn bij de escalatie, zal de Opdrachtgever een Leverancier aanwijzen voor het opstellen van het rapport. De Opdrachtgever zal na het ontvangen van het rapport het overleg initiëren en acties en/of verbeterpunten uitzetten en monitoren op de voortgang. Het escalatierapport wordt binnen 5 werkdagen na beëindiging van de escalatie elektronisch middels E-mail aan de Opdrachtgever aangeleverd naar het tactische niveau. In het rapport is ten minste opgenomen en uitgewerkt: - Identificatie escalatie; - Naam coördinator Leverancier; - Naam coördinator van de Opdrachtgever; - Datum en tijd start escalatie; - Datum en tijd einde escalatie; - Initiator escalatie; - Omschrijving escalatie; - Historie; - Oplossing en conclusie escalatie; - Verbeterpunten waarbij aangegeven wordt waar deze zijn belegd en wanneer ingevuld dienen te zijn. Over het bewaken van de voortgang van de verbeterpunten volgt wekelijks, uiterlijk vrijdagmiddag 12:00, een update door Leverancier aan het operationele escalatieniveau.

Offerteproces Meerwerk

ID	Specificatie
AMS-341	Opdrachtgever is vrij om te beslissen of Leverancier opdracht krijgt tot het uitvoeren van Meerwerk.
AMS-342	Leverancier zal niet eerder met het Meerwerk aanvangen dan nadat hij daartoe schriftelijk en uitdrukkelijk opdracht van Opdrachtgever heeft gekregen. Indien Opdrachtnemer Meerwerk verricht zonder zodanige schriftelijke opdracht is hij met betrekking tot die werkzaamheden niet gerechtigd tot enige vergoeding.
AMS-343	Mondelinge afspraken of mondelinge opdrachten tot het verrichten van Meerwerk binden Opdrachtgever niet, ongeacht de persoon door wie ze zijn gemaakt of gegeven. Partijen doen afstand van de mogelijkheid zich ter zake van mondelinge afspraken of mondelinge (opdrachten op artikel 3:61 lid 2 BW dan wel artikelen 3:35 en 36 BW te beroepen.
AMS-344	Indien Opdrachtgever het wenselijk acht om vanwege doorontwikkeling, aanpassingen van processen en/of procedures wijzigen in de ICT Dienstverlening aan te brengen, zal er hiervoor een RFC t.b.v. Meerwerk worden ingediend bij Leverancier. In deze RFC staat opgegeven wat er gewenst is, welke randvoorwaarden daarvoor gesteld zijn/ worden en de gewenste doorlooptijd.
AMS-345	Leverancier stuurt maximaal één (1) werkdag nadat de RFC van de Opdrachtgever is binnengekomen een ontvangstbevestiging met een referentienummer.
AMS-346	Binnen twee (2) weken na binnenkomst van de RFC zal Leverancier een voorstel bij Opdrachtgever neerleggen van de gewenste werkzaamheden/functionariteiten. Hierin staat ondermeer: - dat de offerte opgesteld is op basis van de voorwaarden / condities komende vanuit de (hoofd) overeenkomst; - het referentienummer van de Leverancier en de Opdrachtgever; - een omschrijving van de gewenste werkzaamheden/functionariteiten op detail niveau. D.w.z. dat de Opdrachtgever duidelijk kan herleiden welke Dienst/Producten er (functioneel) worden geleverd, tegen hoeveel uren per expetrise, de onderlinge rolverdeling, eventuele randvoorwaarden en risico's, de eenmalige kosten, de terugkerende kosten en de planning.
AMS-347	Leverancier verstuurt de offerte richting de Contractmanager van Opdrachtgever.
AMS-348	Opdrachtgever zal de offerte binnen vijf (5) werkdagen inhoudelijk beoordelen, en de Leverancier hierover informeren.
AMS-349	Indien de Opdrachtgever zich niet kan vinden in de opbouw van de totaalprijs, zal getoetst worden of deze reëel en marktconform is. Hiermee wordt bedoeld dat alle gehanteerde werkzaamheden, tarieven en doorlooptijd passend zijn bij een aanbidding van vergelijkbare omvang. Indicatief is een bandbreedte die ligt tussen > 20% en < 20%. De bedragen die zich binnen deze bandbreedte bevinden worden door Opdrachtgever als marktconform aangemerkt. Een toets kan uitsluitend worden gedaan door een (nader te bepalen) onafhankelijke partij. Leverancier en Opdrachtgever zijn verplicht medewerking te verlenen
AMS-351	Indien blijkt dat na de marktconformiteitstoets de bandbreedte door Leverancier is overschreden, zal de Opdrachtgever de Leverancier hier over informeren. Leverancier is verplicht om hierna zijn offerte binnen 3 werkdagen te herzien, waarbij de offerte valt binnen de hierboven gestelde bandbreedte. Indien Leverancier niet voornemens is om de offerte hierop aan te passen, wordt de maandelijkse betalingen van de terugkerende kosten tijdelijk opgeschort totdat voldaan is aan de eis.
AMS-352	Een offerte wordt uitsluitend goedgekeurd nadat beide partijen hebben ondertekend voor akkoord.

1-Gebruiksvriendelijkheid

Controleren & Corrigeren

<i>ID</i>	<i>Specificatie</i>
AMS-250	De applicatie biedt de mogelijkheid om rekenregels en inrichting te koppelen aan bijvoorbeeld het promotieproces, toelagen en vergoedingen.
AMS-251	Een aanvraag kan worden gewijzigd/ingetrokken (door de aanvrager) totdat deze in behandeling is genomen.

Gebruiksgemak

<i>ID</i>	<i>Specificatie</i>
AMS-253	Het is mogelijk om meerdere adressen bij één (1) persoon op te voeren, waarbij onderscheid gemaakt wordt in type adres, zoals verpleegadres, postadres, (afwijkend) werkadres en feitelijk woonadres.
AMS-254	De gebruikers kunnen zelf aangeven of en hoe zij hun ingediende opdracht willen volgen (track-and-trace).
AMS-255	Met betrekking tot verlof is het volgende voor de medewerker en professional inzichtelijk: - Maximaal te kopen verlof (IKB); - Maximaal te verkopen verlof. Laat aan de hand van een schermafdruck zien hoe de medewerker en de professional deze informatie ziet.
AMS-256	De consequenties, m.b.t. salaris en verlof, van een WAZO verlofaanvraag zijn voor een medewerker bij de aanvraag inzichtelijk. Laat aan de hand van een schermafdruck zien hoe de medewerker de consequenties ziet.
AMS-257	Bij het actuele saldo van de WAZO-verlofsoorten is het inzichtelijk welke mutaties op het saldo hebben plaatsgevonden.
AMS-258	Licht toe op welke wijze de professional maximaal ondersteund wordt bij het bepalen van de consequenties m.b.t. salaris, vergoeding, regelingen en verlof van een WAZO aanvraag.
AMS-259	Het is mogelijk voor de medewerker en de professional om bij zowel de aanvraag als op de salarisstrook, onderscheid te maken tussen betaald en onbetaald ouderschapsverlof.
AMS-260	Het is mogelijk voor visueel gehandicapten om gebruik te maken van de applicatie.
AMS-261	Relevante regelgeving kan eenvoudig benaderd worden zoals de NRGa en Arbeidstijdenwet. Maar ook de regelgeving door ABP en UWV. Dit kan bijvoorbeeld via hyperlinks of als zelf te beheren content in de applicatie.
AMS-262	De medewerkers kunnen makkelijk, zonder extra inlog, inzage krijgen in hun salarisstroken.
AMS-263	De applicatie beschikt over een dashboard voor alle gebruikers waar voor die specifieke gebruiker relevante informatie op staat (actueel verzuim, openstaande taken etc.).

AMS-264	De historische gegevens van medewerkers die uit dienst zijn, blijven zichtbaar waarbij rekening gehouden wordt met de geldende bewaartermijnen.
AMS-265	Bij het selecteren van een medewerker in een lijst kan de leidinggevende de keuzelijst sorteren op achternaam of een ander kenmerk dan het personeelsnummer.
AMS-266	Bij hersteldmelding of een aanpassing van een bestaande verzuimmelding worden alleen zieke medewerkers getoond. Dit vergemakkelijkt de keuze en zo kan er uitsluitend een zieke medewerker worden geselecteerd.

Inrichting & Beheer

ID	Specificatie
AMS-267	Een aantal regelingen (overwerk, declaratie, arbeidsvoorwaarden) en vergoedingen (o.a. tegemoetkoming ziektekostenvergoeding, reiskostenvergoeding) worden a.d.h.v. 'rekenregels' (contractsoort, salarisschaal, etc.) automatisch aan een medewerker gekoppeld of worden automatisch gewijzigd. De rekenregels kunnen zelfstandig door de gemeente Amsterdam worden ingericht.
AMS-268	De functioneel beheerder kan het portaal zo inrichten dat de ingelogde gebruiker ook alleen de functionaliteit kan gebruiken die voor deze medewerker van toepassing is.
AMS-269	Bij het indienen van overwerk worden de compensatieuren automatisch op de verlofkaart bijgeschreven. De vergoeding wordt tegen het juiste percentage uitbetaald. Daarnaast is de automatische verwerking te herleiden naar de oorspronkelijke opdracht.
AMS-270	In de applicatie kan worden aangegeven welke feestdagen voor de gemeente Amsterdam gelden. Met deze feestdagen wordt bij het uitbetalen van vergoedingen (o.a. overwerk, toelage onregelmatige dienst) rekening gehouden.
AMS-271	In de workflow is het mogelijk om, naast het toewijzen van verplichte velden, ook de verplichting van de aanwezigheid van een bepaald document aan te geven.
AMS-272	Bij de aanstellingsprocessen ziet de leidinggevende een logische set van gegevens per aanstellingsvorm/doelgroep. De professionals hebben toegang tot alle relevante aanstellingsgegevens, onafhankelijk van de aanstellingsvorm/doelgroep.
AMS-273	Per soort IKB-aanvraag kan worden aangegeven of deze met of zonder tussenkomst van de professional in de salaris- en verlofregistratie verwerkt wordt. Laat zien op welke manier de functioneel beheerder de IKB-module kan inrichten.
AMS-274	De gemeente Amsterdam kan zelf een overzicht inrichten met een beperkte set relevante medewerker- en aanstellinggegevens (stamkaart). Dit overzicht is beschikbaar voor zowel de medewerker, de leidinggevende als de professional. Het overzicht kan per rol ingericht worden.
AMS-275	Het is mogelijk voor de professional om achteraf op medewerkers- en aanstellingsniveau notities toe te voegen. Laat dit zien aan de hand van een schermafdruck.
AMS-276	Het is mogelijk voor de functioneel beheerder om in te stellen wat de termijn is waarbinnen de leidinggevende een medewerker met terugwerkende kracht kan ziek- en/of hersteld melden.
AMS-277	Per doelgroep kan worden aangegeven of ziekteregistratie moet plaatsvinden.
AMS-278	Het is mogelijk om eigen formulieren in de applicatie te koppelen aan de standaard mijlpalen van de Wet Verbetering Poortwachter.
AMS-279	Het is mogelijk om de standaard 'wettelijke' mijlpalen van de Wet Verbetering Poortwachter uit te breiden met eigen mijlpalen.
AMS-280	Kan de leverancier aangeven of de mogelijkheid aanwezig is om de gehele keten te testen (van invoer tot loonverantwoording/afdrachten)?

Koppelingen

ID	Specificatie
AMS-281	Een koppeling met het UWV-portaal (digipoort) is mogelijk.
AMS-319	De SaaS oplossing is in staat ten behoeve van de Arbo koppeling (AMS-318) informatie uit te wisselen op basis van het SIVI 2017 formaat.

Loonverantwoording & Afdrachten

ID	Specificatie
AMS-282	Kan de leverancier door middel van voorbeelden en toelichting daarop aangeven hoe de betalingen van loonheffingen en pensioenpremies plaatsvinden.
AMS-283	Het is gewenst dat een mutatie met terugwerkende kracht tot vorig jaar automatisch leidt tot een correctie loonaangifte van vorig jaar (indien van toepassing).
AMS-284	Geef aan welke mutaties leiden tot een correctie loonaangifte vorig jaar.
AMS-285	Geef gemotiveerd aan hoe bij compleet over draaien van productie gegarandeerd wordt dat de aansturing van betaalbestanden, Pensioenfondsen ABP en Rijksbelastingdienst goed verloopt. Ga in het antwoord in ieder geval in op: - Wijze van aanleveren; - Onderscheid eerdere en nieuwe output; - Verwijderen/vernietigen van eerdere productie.

Muteren

ID	Specificatie
AMS-286	Het is mogelijk om meerdere (betaal)bewijzen per declaratieregel toe te voegen.
AMS-287	Opgeslagen bijlagen zijn herleidbaar naar de opdracht/aanvraag. Deze bijlagen zijn in te zien door de professional en de aanvrager.
AMS-288	Via de IKB module is het mogelijk het actuele saldo in één (1) keer te laten uitbetalen, zonder dat er een bedrag ingevuld hoeft te worden.
AMS-289	Een door de medewerker ingediende verzamelstaat kan per declaratieregel afgekeurd worden, zonder dat alles opnieuw ingediend moet worden.
AMS-290	Het is mogelijk om bij een nieuwe aanstelling de gegevens van een eventuele eerdere aanstelling van de medewerker te gebruiken.
AMS-291	De applicatie verwerkt automatisch de (salaris- en/of verlof) gevolgen van toegekende regelingen, of bij bepaalde doelgroepen. Bijvoorbeeld: - Wanneer een medewerker gebruik maakt van de 60-jarigen regeling, wordt het verlof aangepast; - Medewerkers met schaal elf (11) en hoger komen niet in aanmerking voor een overwerkregeling.
AMS-292	De applicatie ondersteunt dat medewerkers die gekort worden op hun salaris bij ziekte, geen korting op het salaris krijgen voor de dagen dat zij verlof opnemen.
AMS-293	Een medewerker heeft in de applicatie de mogelijkheid om bijzonder verlof te registreren zonder aanpassing van verlofsaldo.

Salarisverwerking

ID	Specificatie
AMS-294	Declaraties en mutaties met terugwerkende kracht zijn herleidbaar op de salarisstrook. Geef voorbeelden van een salarisstrook met een reisdeclaratie, met overwerk en met mutaties met terugwerkende kracht zowel van het lopende jaar als van het voorafgaande jaar.
AMS-295	Het netto loon kan verdeeld worden over meerdere bankrekeningnummers.
AMS-296	Geef aan hoe de berekening is bij gebroken tijdvakken, wanneer de hoogte van looncomponenten wordt aangepast. Ga in uw antwoord in op: - Wijze van aanleveren; - Controle van de resultaten; - Manier van verwerken (systematiek).
AMS-297	Er is behoefte aan eigen tekstruimte op de salarisstrook, eigen omschrijving en een eigen logo. (bijvoorbeeld een telefoonnummer of uitkering ipv salaris). Geef gemotiveerd aan hoeveel ruimte beschikbaar is om opmerkingen toe te voegen en om een eigen logo te gebruiken. Geef daarbij aan: - Wat de maximale tekstruimte is (aantal regels met aantal posities per regel); - Hoe de aansturing verloopt; - De verschillende mogelijkheden (bv. organisatie en/of werknemer); - De mogelijkheid van een eigen logo (op het gebied van lay-out). Geef hiervan twee (2) voorbeelden van een logo op een salarisstrook; - Geef aan hoe de wijziging doorwerkt naar digitale/papieren strook; - De verschillende functionele mogelijkheden van gebruik van een logo (bv. per organisatie afwijken).
AMS-298	De geautomatiseerde betaalbestanden worden ondersteund door rapportages en signaallijsten. Laat zowel van de salarissen als afdrachten zien op welke wijze u dat ondersteunt.
AMS-299	Geef een voorbeeld hoe IKB op de salarisstrook gepresenteerd wordt.
AMS-300	Het is mogelijk herrekeningen op instellingsniveau selectief te laten uitvoeren. Geef gemotiveerd aan hoe deze herrekeningen aangestuurd worden.
AMS-301	De gemeente Amsterdam kent ook verschillende soorten uurlonen met verschillende berekeningsgrondslagen. Bij de berekening van de verschillende toelagen wordt gerekend met een percentage en/of het aantal uren. Zowel bij het percentage als bij de uren wordt rekening gehouden met een maximumbedrag/maximumuurloon. De berekening verschilt per doelgroep (Standaard, GGD artsen en crisis diensten). In de applicatie moeten daarom de verschillende soorten (loon)codes flexibel in te richten en uit te breiden zijn." Hierbij is de wens dat er tenminste zes (6) maximumuurlonen gekoppeld kunnen worden aan een bepaalde trede/stap van de salarisschaal bij het berekenen van verschillende toelages.
AMS-311	De gemeente Amsterdam kan de publicatiedatum van de salarisstroken zelf instellen en eventueel blokkeren op individueel niveau.

Signaleren, Rappeleren, Rapporteren

<i>ID</i>	<i>Specificatie</i>
AMS-302	De applicatie signaleert niet toegestane wijzigingen van aanstellingsvorm.
AMS-303	Bij een signaal/taak kan een afhandelingstermijn worden aangegeven. Bij overschrijding van de afhandelingstermijn is dit inzichtelijk en gaat er een signaal naar de betreffende behandelaar.
AMS-304	Een taak/signaal kan ook de status 'n.v.t.' krijgen als deze niet langer van toepassing is en niet verwerkt/afgehandeld hoeft te worden.
AMS-305	Er is managementinformatie beschikbaar over de verwerking van taken, signalen en aanvragen. In de managementinformatie is o.a. de prestatie en workload zichtbaar (per proces, afdeling, medewerker, etc.). Laat een voorbeeld van deze managementinformatie zien.
AMS-306	Afhankelijk van de rol van de gebruiker (medewerker, leidinggevende, professional en/of functioneel beheer) kan de gebruiker zelf operationele rapportages opstellen, bewerken en het sjabloon opslaan voor hergebruik.
AMS-312	De applicatie kan een organigram met functies en namen genereren.

Workflow

<i>ID</i>	<i>Specificatie</i>
AMS-307	Bij afwijzen van een aanvraag is het mogelijk om in de workflow aan te geven hoe en naar wie de afwijzing verzonden moet worden.
AMS-308	Het is mogelijk om per soort uitstroom/ontslagvorm een workflow te definiëren.
AMS-309	Bijlages die opgeslagen zijn in het personeelsdossier worden automatisch gekoppeld aan het betreffende besluit.
AMS-310	Het is mogelijk om de formulieren van de Wet Verbetering Poortwachter via de applicatie te laten accorderen.