

# Programma van eisen vanuit P&O voor verwerking van (salaris) mutaties in AFAS Profit en functioneel beheer AFAS.

## 1. Salarisadministratie

### 1.1. Eisen t.a.v. de uitvoering van de opdracht

In onderstaande eisenlijst is geprobeerd de uit te besteden taken zo goed mogelijk te beschrijven. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze uitstekend in staat is een inschatting te maken van de werkzaamheden die komen kijken bij de uitbesteding salarisadministratie. Deze opsomming is zeker niet uitputtend en mogelijk niet compleet, van opdrachtnemer wordt verwacht ook de werkzaamheden uit te voeren die hier niet beschreven zijn en normaliter komen kijken bij de uitbesteding van de salarisadministratie binnen AFAS.

#### Eis Omschrijving

##### SA-01 Algemene eisen

SA-01a Muteren geschiedt aan de bron en zoveel mogelijk geautomatiseerd.

De mutaties worden via ODHINA aangeleverd door de stakeholder, zijnde medewerker, leidinggevende of HR-adviseur of administrateur. Overige bronnen worden door opdrachtnemer niet geaccepteerd.

SA01b Met de opdrachtnemer wordt in een jaarplanning vastgesteld, waarin is vastgelegd wat de uiterste aanleverdata zijn voor verwerking van de payroll. De opdrachtnemer verzorgt de opzet hiertoe, de opdrachtgever keurt deze goed. Het vastgelegde document zal worden vastgelegd op een daartoe voor beide partijen bereikbare locatie.

SA-01c Mutaties die hun weerslag hebben op de salarisverwerking worden gecontroleerd middels het 4-ogenprincipe, aan de hand van een procuratieschema.

SA-01d Werkzaamheden betreffende de salarisadministratie dienen één middag per maand, voor de salarisrun, op locatie van ODH te worden uitgevoerd.

**SA-02** De volgende service windows en -levels zijn van toepassing op de uitvoering van de salarisadministratie:

SA-02a Daar waar wijzigingen niet gefaciliteerd worden door de standaard workflows in AFAS zal door opdrachtgever een ticket aangemaakt worden in een daarvoor door beide partijen aangewezen systeem,

SA-02b De servicedesk van opdrachtnemer is telefonisch beschikbaar op de werkdagen maandag t/m vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur

SA-02c De volgende response- en oplostijden zijn van toepassing op de dienstverlening, buiten de reguliere geautomatiseerde salarisverwerking om:

Omschrijving	Responsetijd*	Oplossingstijd	Toelichting
<b>1 urgent:</b> Betaling aan medewerker(s) komt in het gedrang.	Binnen 15 minuten	Binnen 4 werkuren (indien het geen technische storing betreft die valt onder BAAS)	De opdrachtgever wordt ieder uur op de hoogte gehouden
<b>2 middel:</b> Controle geeft fouten en moeten opgelost worden voor salarisrun	Binnen 15 minuten	Binnen 4 werkuren	Oplossing eventueel aan te bieden via een workaround

Omschrijving	Responsetijd*	Oplossingstijd	Toelichting
<b>3 laag:</b> Vragen en opdrachten voor reguliere payroll (niet geautomatiseerde processen)	Binnen 1 werkdag	Binnen 40 werkdagen	Dit gaat om salarismutaties die handmatig doorgevoerd moeten worden

\* Responsetijd = de termijn na de melding waarbinnen moet worden gestart met het oplossen van een verzoek, een storing of een gebrek.

- SA-02d Na afloop van ieder kwartaal, uiterlijk op de 10e werkdag van de daaropvolgende maand overleggen Opdrachtnemer en Opdrachtgever m.b.t. de voortgang, openstaande en afgehandelde incidenten (onder vermelding % behaalde KPI's response- en oplossingstijden) en wijzigingen.
- SA-03** De opdrachtnemer beheert de applicatie AFAS voor wat betreft de salariscomponenten:
- SA-03a Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de opbouw en uitvoering voortdurend voldoet aan de actuele Nederlandse wet- en regelgeving;
- SA-03b Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de opbouw en uitvoering voortdurend voldoet aan de actuele CAO en het personeelshandboek;
- SA-03c Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmaken nieuwe componenten;
- SA-03d Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste werking van koppeling naar grootboek- en journaalposten.
- SA-04** De opdrachtnemer voert maandelijks de voorlopige salarisverwerking uit:
- SA-04a De opdrachtnemer controleert op verschillen;
- SA-04b De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansluiting van de nettolonen met het betaaloverzicht;
- SA-04c De opdrachtnemer controleert de tussenrekening en loonaangifte;
- SA-04d De opdrachtnemer verifieert en corrigeert de controle meldingen vanuit de Payroll auditor;
- SA-04e De opdrachtnemer verwerkt de mutaties die niet geautomatiseerd zijn (oude regelingen en maatwerk) handmatig;
- SA-04f De opdrachtnemer verwerkt en controleert steekproefgewijs aan de hand van wet- en regelgeving mutaties van jubileumgratificaties, studiekostenvergoedingen, verhuiskosten, reiskosten van dienstreizen, telefoonkostenvergoedingen, fietsplan, vrije producten, bedrijfsfitness en overige uitkeringen en/of vergoedingen.
- SA-05** Opdrachtnemer controleert en verwerkt (voor zover niet geautomatiseerd) maandelijks zowel incidentele als reguliere loonmutaties:
- SA-05a Opdrachtnemer controleert de in- en uitdiensttreding van medewerkers;
- SA-05b Opdrachtnemer controleert en verwerkt de mutaties collectieve verzekeringen;
- SA-05c Opdrachtnemer controleert en verwerkt de gegevens t.b.v. kortingen (op salaris, reiskosten etc.) in het kader van verzuim;
- SA-05d Opdrachtnemer voert maandelijks een steekproef uit op de geautomatiseerde loonmutaties op juistheid en volledigheid;
- SA-05e Opdrachtnemer levert de benodigde gegevens aan t.b.v. loonbeslag;
- SA-05f Opdrachtnemer verwerkt loonbeslagen in het salarissysteem;
- SA-05g Opdrachtnemer verzorgt (mede) het invullen en verstrekken van werkgeversverklaringen;
- SA-05h Opdrachtnemer verwerkt componenten (WKR) werkkostenregeling in het salarissysteem;
- SA-05i Opdrachtnemer verwerkt de financiële gevolgen van transitievergoeding of vaststellingsovereenkomst (VSO) in de salarisadministratie;
- SA-05j De opdrachtnemer controleert en toetst steekproefsgewijs de salarismutaties aan de binnen de organisatie vastgestelde richtlijnen;

SA-05k Opdrachtnemer voert een (steekproefsgewijze) controle uit op de aangeleverde mutaties;

SA-05l Opdrachtnemer voert overleg met ODH indien mutaties afwijken

**SA-06** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van correcte salarisberekeningen:

Sa-06a Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking in geval benoemde gebruik maakt van de Duurzame inzetbaarheid/Levensfasebewust personeelsbeleid en welke salariskorting daarvoor toegepast moet worden, voor zover nog van toepassing;

Sa-06b Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking in geval het Pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP op benoemde van toepassing wordt;

Sa-06c Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking in geval loonkostenvoordeel (LKV) van toepassing is;

Sa-06d Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking in geval loonheffingskorting op grond van loonbelastingverklaring van betrokkene van toepassing is;

Sa-06e Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking op 30% regeling;

Sa-06f Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking van verrekening van voorschotten;

Sa-06g Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking van diverse premies (Participatiefonds, WGA e.d.);

Sa-06h Opdrachtnemer verstrekt op verzoek salarisspecificaties;

Sa-06i Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking van mutaties die voortkomen uit de CAO SGO;

Sa-06j Opdrachtnemer controleert en zorgt voor correcte verwerking van mutaties uit oude regelingen.

**SA-07** Opdrachtnemer voert maandelijks de salarisverwerking uit:

SA-07a Opdrachtnemer controleert het betaalbestand;

SA-07b Opdrachtnemer controleert op volledigheid van de output;

SA-07c Opdrachtnemer accordeert de salarisverwerking;

SA-07d Opdrachtnemer genereert het betaalbestand;

SA-07e Opdrachtnemer verstuurt de loonaangifte;

SA-07f Opdrachtnemer controleert op ontvangst loonaangifte en foutmeldingen;

SA-07g Opdrachtnemer levert het voorstel salarisuitbetaling ter goedkeuring op;

SA-07h Opdrachtnemer levert voor de salaris betaald data het betaalbestand op aan opdrachtgever;

SA-07i De uiterste aanlever- en verwerkingsdata worden vastgelegd in een jaarplanning, welke ieder jaar in december wordt vastgesteld door beide partijen voor het komende jaar;

SA-07j Opdrachtnemer rapporteert binnen 10 kalenderdagen na afloop van iedere maand over/verantwoordt de salarisrun;

SA-07k Opdrachtnemer levert een overzicht van de steekproeven en gecontroleerde meldingen van de Payroll auditor;

SA-07l Opdrachtnemer levert standenregister met toelichting op, waaronder een totaaloverzicht en een register per maand per medewerker;

SA-07m Opdrachtnemer levert het bevindingenoverzicht op.

**SA-08** Opdrachtnemer genereert maandelijks de output:

SA-08a Opdrachtnemer genereert de Sepabestanden loonjournaalpost;

SA-08b Opdrachtnemer genereert de loonstroken;

SA-08c Opdrachtnemer genereert een loonaangifterapport.

**SA-09** Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit ten behoeve van de jaarovergang:

SA-09a Opdrachtnemer controleert of er een correctierun nodig is en voert deze in overleg met opdrachtgever uit;

- SA-09b Opdrachtnemer genereert de jaaropgaven;
- SA-09c Opdrachtnemer verzorgt de jaarovergang in AFAS;
- SA-09d Opdrachtnemer controleert op de instellingen voor het nieuwe jaar (zie ook SA-03);
- SA-09e Opdrachtnemer levert desgewenst data aan die nodig is voor eindheffing WKR en gegevens voor de accountant.
- SA10** Opdrachtnemer verstrekt de binnen de wet- en regelgeving verplichte informatie over aanstellingsgegevens aan derden:
- SA10a Opdrachtnemer dient de maandelijkse Pensioenaangifte in bij Stichting Pensioenfonds ABP;
- SA10b Opdrachtnemer dient de maandelijkse Loonaangifte bij de Belastingdienst;
- SA10c Opdrachtnemer berekent en levert aan de aanvullende of ontbrekende informatie benodigd ten behoeve van Uitvoeringsinstantie Werknemersverzekeringen;
- SA10d Opdrachtnemer verstrekt benodigde rapportages (zoals de jubileumvoorziening, support bij vragen bij periodieke controles, etc. etc.);
- SA10e Opdrachtnemer werkt volledig mee aan iedere in- of externe audit/controlle en levert hiertoe de gevraagde informatie aan

## 1.2. Schematisch overzicht van de taken en verantwoordelijkheden Salaris- en Personeelsadministratie

Hieronder staan (wellicht ten overvloede) de taken en verantwoordelijkheden opgesomd van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gedurende de overeenkomst kan Opdrachtgever alsnog besluiten bepaalde taken naar zich toe te trekken, dan wel bepaalde taken extra uitbesteden. In deze gevallen treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg.

1. Nieuwe aanstellingen, uitbreidingen of correcties op aanstellingen		ODH	ON*
Verzamelen van gegevens en digitale aanlevering via Afas Insite/Profit, waaronder; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonsgegevens;</li> <li>• Akte(n) van bekwaamheid;</li> <li>• Verklaring omtrent gedrag (tevens bewaking geldigheid);</li> <li>• Identiteitsbewijs (tevens bewaking geldigheid);</li> <li>• Loonbelastingverklaring (Opgaaf gegevens voor de loonheffing);</li> <li>• Diensttijden/contracturen;</li> <li>• Salarisschaal;</li> <li>• Overige afspraken als nevenwerkzaamheden en opleidingen.</li> </ul>	✓		
Opdrachtnemer verwerkt mutaties in het salarissysteem door middel van het geautomatiseerde indienst proces en payrollaudits			✓
Opstellen arbeidsovereenkomsten en zorgen dat medewerkers deze ter digitale ondertekening ontvangen en automatisch worden opgeslagen in het personeelsdossier.	✓		
Controle op juistheid en volledigheid indienst dossier			✓
2. Ziekte, verlof, salarismutaties		ODH	ON
Aanleveren Salarismutaties via digitale systeem en lijsten voor zover niet gedigitaliseerd	✓		
Verwerken salarismutaties niet gedigitaliseerd			✓
Mutaties collectieve verzekeringen (Loyalis, ASR)			✓
Aanleveren gegevens t.b.v. kortingen i.h.k.v. verzuim (korting salaris, reiskosten, etc.)	✓		
Verwerken gegevens kortingen i.h.k.v. verzuim			✓
3. Diverse administratieve werkzaamheden tijdens dienstverband		ODH	ON

<p>Loonvorderingen (voor zover niet geautomatiseerd);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen brieven en administratie omtrent de vorderingen</li> <li>• aanleveren gegevens t.b.v. vordering</li> <li>• Verwerken van vorderingen in het salarissysteem</li> </ul>	✓	✓
<p>Loonbeslagen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnengekomen loonbeslagen doorgeven aan SA kantoor;</li> <li>• Onderhouden contacten met beslagleggers;</li> <li>• aanleveren gegevens t.b.v. beslag</li> <li>• Verwerken van loonbeslagen in het salarissysteem en administratief bijhouden saldo en loonbeslagen in volgsysteem.</li> </ul>	✓ ✓	✓ ✓
<p>Uitkeringen en vergoedingen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanleveren basisgegevens al dan niet geautomatiseerd om onderstaande uitkeringen en vergoedingen uit te voeren en te verwerken;</li> <li>• Berekenen en controle op wet- en regelgeving van onderstaande vergoedingen;</li> <li>• Verwerken en (steekproefsgewijs) controleren van onderstaande uitkeringen/vergoedingen in het salarissysteem. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jubileumgratificaties;</li> <li>○ Studiekostenvergoedingen;</li> <li>○ Verhuiskosten;</li> <li>○ Reiskosten dienstreizen;</li> <li>○ Telefoonkostenvergoedingen;</li> <li>○ Fietsplan;</li> <li>○ Vrije producten;</li> <li>○ Bedrijfsfitness;</li> <li>○ Overige uitkeringen/ vergoedingen.</li> </ul> </li> </ul>	✓	✓ ✓
Verzorgen van pro-forma berekeningen.		✓
Invullen en verstrekken van werkgeversverklaringen via machtigingen. Werkgeversverklaring wordt opgesteld door FA met berekeningen door SA.	✓	✓
<p>Werkkostenregeling (WKR) opgave door Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerken componenten WKR in salarissysteem;</li> <li>• Desgewenst toevoeging boekingen vanuit financiële administratie.</li> </ul>	✓	✓
Bij uitdiensttreding met transitievergoeding of VSO verwerken van genoemde financiële gevolgen in de salarisadministratie		✓
<b>4. Systeemtechnische verantwoordelijkheden</b>	<b>ODH</b>	<b>ON</b>
Het zorg dragen voor de inrichting van het Salarisadministratiesysteem en bijbehorende applicaties naar de specificaties van de opdrachtgever betreffende die onderdelen met een salariscomponent.		✓
<p>Het aanmaken en beheren van gebruikers en medewerkers.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als vaste medewerker of externen</li> <li>• Beheer groepen, rollen gebruikers in autorisatietool</li> <li>• Toekennen rechten in autorisatietool naar de specificaties van de opdrachtgever</li> </ul>	✓	✓ ✓
Het inrichten en in werking stellen van standaard overzichten en rapportages binnen het Salaris-administratiesysteem en bijbehorende applicaties naar de specificaties van de opdrachtgever.	✓	✓
Het leveren van advies en ondersteuning bij optimalisatie van AFAS.		✓
<b>5. Het leveren van correcte salarisberekeningen</b>	<b>ODH</b>	<b>ON</b>
Vaststellen of benoemde gebruik maakt van de Duurzame inzetbaarheid/Levensfasebewust personeelsbeleid en welke salariskorting daarvoor toegepast moet worden, voor zover nog van toepassing		✓
Vaststellen of het Pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP op benoemde van toepassing wordt		✓
Vaststellen of loonkostenvoordeel (LKV) van toepassing is		✓

	Vaststellen loonheffingskorting op grond van loonbelastingverklaring van betrokkene		✓
	Berekenen en controleren op 30% regeling		✓
	Verrekening van voorschotten		✓
	Verwerken van diverse premies (Participatiefonds, WGA e.d.)		✓
	Verstrekken salarisspecificaties		✓
	Mutaties verwerken die voortkomen uit de CAO SGO		✓
	Controleren en verwerken mutaties uit oude regelingen		✓
<b>6.</b>	<b>Controle</b>	<b>ODH</b>	<b>ON</b>
	Administratief wordt vastgesteld of de bepalingen in de CAO en eigen bepalingen worden nageleefd		✓
	Het controleren en toetsen van alle salarismutaties aan de binnen de organisatie vastgestelde richtlijnen	✓	✓
	Het doen van een (steekproefsgewijze) controle op de aangeleverde mutaties, inclusief overleg met ODH indien mutaties afwijken		✓
	Interne voorlopige- en eindcontroles op de juistheid van de salarisbetalingen en administratie	✓	✓
<b>7.</b>	<b>Het binnen de wet- en regelgeving verplicht verstrekken van informatie over aanstellingsgegevens aan derden</b>	<b>ODH</b>	<b>ON</b>
	Stichting Pensioenfonds ABP <ul style="list-style-type: none"> <li>Het verstrekken van informatie en afschriften van bescheiden (ex-) werknemers n.a.v. diensttijdonderzoeken en uitkeringsaanvragen;</li> <li>Het indienen van maandelijkse Pensioenaangifte;</li> <li>Het onderhouden van contacten met de Stichting Pensioenfonds ABP.</li> </ul>	✓	✓
	Belastingdienst <ul style="list-style-type: none"> <li>Het indienen van maandelijkse Loonaangifte;</li> <li>Het onderhouden van contacten met de Belastingdienst</li> </ul>	✓	✓
	Uitvoeringsinstantie Werknemersverzekeringen <ul style="list-style-type: none"> <li>Het onderhouden van contact met het UWV (omtrent ziekmeldingen);</li> <li>WAZO en Ziektewet aanvragen indienen;</li> <li>Berekening aanvullende of ontbrekende informatie.</li> </ul>	✓	✓
	Risicofonds (indien van toepassing) <ul style="list-style-type: none"> <li>Het onderhouden van contact met het Risicofonds (omtrent ziekmeldingen en premievaststellingen).</li> </ul>	✓	
	Accountant <ul style="list-style-type: none"> <li>Verstrekken van benodigde rapportages (zoals de jubileumvoorziening, support bij vragen bij periodieke controles, etc. (dit is geen limitatieve lijst))</li> </ul>		✓
<b>8.</b>	<b>Het maandelijks faciliteren van informatiestromen naar FA</b>	<b>ODH</b>	<b>ON</b>
	Het opleveren van standenregister met toelichting, waaronder een totaaloverzicht en een register per maand per medewerker.		✓
	Het opleveren van het bevindingenoverzicht		✓
	Het geautomatiseerd opleveren van de loonjournalpost o.b.v. grootboekschema en inrichting ODH / AFAS (inrichting op basis van kostenplaats, kostendrager en projectcode).		✓
	Het opleveren van het voorstel salarisuitbetaling ter goedkeuring.		✓
<b>9.</b>	<b>Salarisbetaling</b>	<b>ODH</b>	<b>ON</b>
	Opleveren betaalbestand		✓
	Feitelijke salarisbetaling	✓	

\* ON =opdrachtnemer

## 2 Functioneel Beheer AFAS

### 2.1 Inleiding

AFAS is een cloud-based Enterprise Resource Planning (ERP)-oplossing die door configuratie en invoegtoepassingen op maat te maken is voor iedere organisatie. Deze opdracht behelst het beheren en onderhouden van de configuratie en de invoegtoepassingen op de applicatie AFAS zoals deze gebruikt wordt door de ODH. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneel beheer van AFAS. De opdrachtnemer speelt een cruciale rol bij het waarborgen van de effectieve werking van de ERP-applicatie en het maximaliseren van de waarde die de organisatie uit het systeem haalt.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze uitstekend in staat is een inschatting te maken van de werkzaamheden die komen kijken bij de uitbesteding van het functioneel beheer van AFAS. Deze opsomming is zeker niet uitputtend en mogelijk niet compleet, van opdrachtnemer wordt verwacht ook de werkzaamheden uit te voeren die hier niet beschreven zijn en normaliter komen kijken bij de uitbesteding van het functioneel beheer van AFAS.

Ook consultancy, al dan niet projectmatig t.b.v. vernieuwings- of wijzigingsvragen wordt binnen deze overeenkomst door opdrachtnemer uitgevoerd.

### 2.2 Programma van eisen

In het programma van eisen wordt een onderscheid gemaakt tussen vaste en variabele dienstverlening met het oog op de prijsvorming.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht in de vaste maandelijkse beheersom alle benoemde vaste dienstverlening op te nemen.

De variabele dienstverlening zal afgenomen worden via een daartoe aan te leggen strippenkaart onder de voorwaarden en condities van de overeenkomst.

#### Eis      Omschrijving

##### **FB-01    Gebruikersondersteuning (vaste dienstverlening)**

FB-01a De opdrachtnemer fungeert als eerste en tweedelijnsaanspreekpunt voor gebruikers bij vragen of problemen met AFAS.

FB-01b Minimaal 1 dag per maand is een werknemer van opdrachtnemer op locatie van ODH aanwezig die bekend is met de werking van AFAS en gebruikers uitleg kan geven.

##### **FB-02    Beveiliging en autorisaties (vaste dienstverlening)**

FB-02a De opdrachtnemer beheert de gebruikersrechten en autorisaties binnen AFAS.

FB-02b De opdrachtnemer draagt zorg voor de beveiliging van gevoelige gegevens conform informatiebeveiligingsbeleid van de opdrachtgever.

##### **FB-03    Bestaande configuratie (vaste dienstverlening)**

FB-03a De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de integriteit van de data. Aanpassingen worden door opdrachtnemer uitsluitend gedaan in overleg en na opdracht van opdrachtgever. De opdrachtgever blijft eigenaar van de data.

FB-03b De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het configuratiebeheer van de applicatie voor zover dat niet bij AFAS ligt

- FB-03c De opdrachtnemer zorgt er bij aanpassingen voor dat deze de stabiliteit, integriteit en beschikbaarheid van het systeem niet in gevaar brengen.
- FB-03d Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het documenteren en onderhouden van de documentatie van de functionele en technische ontwerpkeuzes voor de configuratie instellingen.

**FB-04 Incidentbeheer (vaste dienstverlening)**

- FB-04a Tijdens gebruik van applicaties kunnen storingsen, vragen of wensen ontstaan. Meldingen/Tickets worden door de ODH in Top-Desk geregistreerd en automatisch doorgestuurd naar de servicedesk van opdrachtnemer. Uitsluitend de via Top-Desk binnengekomen meldingen worden door Opdrachtnemer in behandeling genomen.
- FB-04b De opdrachtnemer voert wijzigingen door ter oplossing van incidenten binnen de oplossingstijd als beschreven in FB-010d.
- FB-04c Ingewikkelde incidenten of vaak optredende incidenten worden door de opdrachtnemer als probleem afgestemd met AFAS, de leverancier van de cloud-dienstverlening.
- FB-05 d De opdrachtnemer communiceert proactief naar de gebruikersorganisatie m.b.t. ontwikkelingen binnen de applicatie.

**FB-05 Analyse van eisen en wensen en wijzigingsbeheer (variabele dienstverlening)**

- FB-05a De opdrachtnemer identificeert (op verzoek van opdrachtgever) de functionele eisen en wensen van gebruikers.
- FB-05b Opdrachtnemer werkt samen met verschillende afdelingen (Ciso, Financiën, Inkoop en HRM) van de opdrachtnemer om hun specifieke behoeften te begrijpen.
- FB-05c Opdrachtnemer vertaalt bedrijfsprocessen naar functionele specificaties.
- FB-05d De opdrachtnemer beheert wijzigingsverzoeken zorgt ervoor dat wijzigingen goed worden gedocumenteerd en geïmplementeerd.
- FB-05e De opdrachtnemer configureert de ERP-software om aan de specifieke behoeften van de organisatie te voldoen.
- FB-05f Grote wijzigingen in de inrichting van de applicatie geschieden uitsluitend planmatig, na goedkeuring van de gedelegeerd contracteigenaar en worden verrekend via een daartoe aan te leggen strippenkaart (kleine wijzigingen) of na aanvaarding van een aanvullende offerte. Overleg m.b.t. grote wijzigingen vindt plaats op locatie van de ODH.
- FB-05g De opdrachtnemer bewaakt het proces rondom het maken van een nieuwe releases en stemt hierover pro-actief af met opdrachtgever of de gevolgen voor de omgeving.

**FB-06 Proactief advies voor procesverbetering (vaste dienstverlening)**

- FB-06a De leverancier identificeert mogelijkheden tot procesverbetering binnen de organisatie
- FB-06b De opdrachtnemer adviseert over hoe de ERP-applicatie effectiever kan worden gebruikt.
- FB-06c Opdrachtnemer identificeert trends en potentiële problemen en rapporteert hierover.

**FB-07 Testen en kwaliteitsborging (variabele dienstverlening)**

- FB-07a Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van functionele tests om ervoor te zorgen dat de ERP-software correct functioneert.
- FB-07b Opdrachtnemer zorgt voor kwaliteitsborging bij nieuwe releases en updates.

**FB-08 Samenwerking met leveranciers (vaste dienstverlening)**

- FB-08a Opdrachtnemer implementeert upgrades met de leverancier en stemt hierover pro-actief af met opdrachtgever over de gevolgen voor de omgeving.

**FB-09 Rapportage en analyse (vaste dienstverlening)**

FB-09a Opdrachtnemer ondersteunt gebruiker bij het beschikbaar stellen van standaard rapporten en analyses om inzicht te verschaffen in de prestaties AFAS en de gerelateerde bedrijfsprocessen.

**FB-10 Servicewindows, -levels en KPI's (vaste dienstverlening)**

FB-10a De servicedesk van opdrachtnemer is telefonisch beschikbaar op de werkdagen maandag t/m vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur.

FB-10b Beschikbaarheid applicatie: De periode waarbinnen de applicatie AFAS beschikbaar moet zijn is op werkdagen van 7:00 tot 18:00 uur. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bewaking van de beschikbaarheid. Geconstateerde niet beschikbaarheid binnen het beschikbaarheidwindow wordt na constateren binnen 10 minuten proactief door opdrachtnemer geregistreerd als incident met prioriteit Urgent en indien het een AFAS-storing betreft gemeld bij AFAS.

FB-10c Het uitvoeren van Software updates tezamen met de te ondernemen acties geschiedt in overleg, zoveel mogelijk buiten kantoor tijden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor actieve tijdige (minimaal 48 uur vooraf) communicatie richting gebruikers.

FB-10d De volgende response- en oplostijden zijn van toepassing op de dienstverlening:

Omschrijving	Responsetijd*	Oplossingstijd	Toelichting
<b>1 urgent:</b> De tool is volledig niet beschikbaar	Binnen 15 minuten	Binnen 4 werkuren (indien het geen technische storing betreft die alleen door AFAS is op te lossen)	De opdrachtgever wordt ieder uur op de hoogte gehouden
<b>2 hoog:</b> De Tool is deels niet beschikbaar.	Binnen 30 minuten	Binnen 8 werkuren (indien het geen technische storing betreft die alleen door AFAS is op te lossen)	De opdrachtgever wordt ieder uur op de hoogte gehouden
<b>3 middel:</b> Incident met betrekking op bepaalde functies met minimale verstoring zonder impact op de dienstverlening, maar met een risico dat het in de loop van de tijd wel impact kan hebben op de dienstverlening	1 uur	Binnen 16 werkuren (indien het geen technische storing betreft die alleen door AFAS is op te lossen)	Oplossing eventueel aan te bieden via een workaround
<b>4 laag:</b> Uitval van overige componenten zonder impact op de dienstverlening. Gebruikers-/beheedersvraag.	Binnen 1 uur	Binnen 40 werkuren (indien het geen technische storing betreft die alleen door AFAS is op te lossen)	

\* Responsetijd = de termijn na de melding waarbinnen moet worden gestart met het oplossen van een verzoek, een storing of een gebrek.

FB-10e De KPI op responsetijden = 99,5%

De KPI op oplossingstijden = 99 %

De KPI wordt door opdrachtnemer gemeten per kwartaal

### **FB-11 Exitplan (vaste dienstverlening)**

- FB-11a De opdrachtnemer is verplicht binnen 60 dagen na wederzijdse ondertekening van de overeenkomst (contractsluiting) een exitplan op te leveren aan opdrachtgever. Dit exitplan bevat een beschrijving van de stappen die opdrachtnemer zal nemen om ervoor te zorgen dat een nieuwe Wederpartij of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten (zie art 22 GIBIT 2020) op het moment dat de overeenkomst eindigt.
- FB-11b De opdrachtnemer is verplicht om het exitplan gedurende de looptijd van de overeenkomst up-to-date te houden.

## **3 Algemene eisen**

Onderstaand treft u de algemene eisen die van toepassing zijn op de gehele overeenkomst. De algemene eisen vallen onder de vaste dienstverlening.

### **Eis Omschrijving**

#### **AE-01 Contactpersoon**

De opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon en een (vaste) vervangend contactpersoon aan die beschikbaar/bereikbaar is voor opdrachtgever op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur.

#### **AE-02 Rapportage**

Na afloop van ieder kwartaal, uiterlijk op de 10e werkdag van de daaropvolgende maand rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever m.b.t. de voortgang, openstaande en afgehandelde incidenten (onder vermelding % behaalde KPI's (response- en oplossingstijden) en wijzigingen.

#### **AE-03 Operationeel overleg**

Eens per maand en op afroep neemt de opdrachtnemer deel aan het operationeel overleg, dat plaatsvindt in het kantoor van opdrachtgever. Aan het overleg kan door opdrachtnemer eventueel ook op afstand (via video vergaderen) worden deelgenomen.

#### **AE-04 Tactisch overleg**

Eens per kwartaal neemt de opdrachtnemer deel aan het tactisch overleg. Dit vindt plaats in het kantoor van opdrachtgever. In dit overleg wordt aan de hand van de rapportage vastgesteld of de resultaten van de levering van producten en diensten aan de gemaakte afspraken voldoen (prestatie, servicelevels, kwaliteit en financiën).

De opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging en actiepuntenlijst, de opdrachtgever is voorzitter van het overleg. Het conceptverslag inclusief actiepuntenlijst wordt door Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen verzonden naar het e-mailadres van de participanten van het overleg.

#### **AE-04 Strategisch overleg**

Eens per jaar neemt de opdrachtnemer deel aan het strategisch overleg. Dit vindt plaats ten kantore van opdrachtgever.

#### **AE-05 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)**

Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen beide zorg voor een adequaat escalatiemechanisme en een bijbehorende procedure. Na gunning van de overeenkomst sluiten de opdrachtgever en opdrachtnemer hiertoe met elkaar een DAP af, welke door opdrachtnemer wordt opgesteld. In de DAP worden de governance en nadere werkafspraken beschreven. De inhoud van het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wijzigingen op het DAP zijn mogelijk. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer.