



Bijlage A –Aangepast Programma van Eisen n.a.v. Nvl 13

In het Programma van Eisen zijn de minimeisen opgenomen die van toepassing zijn op de opdracht.

Gedurende de aanbestedingsprocedure dient de inschrijver (combinatie) te (blijven) voldoen aan alle minimeisen die zijn opgenomen in het Programma van Eisen. Een Inschrijver (combinatie) die niet voldoet aan één of meer van de minimeisen wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de inschrijver (combinatie) niet voldoet aan één of meerdere minimeisen, terwijl de inschrijver (combinatie) heeft verklaard dat hij aan alle minimeisen voldoet, dan wordt dit als niet-nakoming van de overeenkomst aangemerkt en zal de inschrijver (combinatie) in gebreke worden gesteld, tenzij correcte nakoming blijvend onmogelijk is. In het geval van blijvende onmogelijkheid, of in het geval dat de inschrijver (combinatie) na het verstrijken van de in de ingebrekestelling gestelde termijn nog steeds niet correct nakomt, is de aanbestedende dienst gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

De minimale eisen maken deel uit van de serviceverlening waarvoor geen extra kosten zijn verschuldigd.

	Generiek	
1.	De inschrijver heeft een Nederlandssprekende vertegenwoordiger in dienst. Tijdens de uitvoering van het contract zal alle correspondentie en gesprekken in de Nederlandse taal plaatsvinden.	
2.	De inschrijver werkt in het E-HRM-systeem (AFAS) van de Aanbestedende Dienst	
3.	Aanbestedende dienst eist voor zowel de Salarisvragen als vragen rondom Functioneel Beheer alleen gewerkt wordt in het ticketingsysteem van de inschrijver	
4.	Er is een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar welke minimaal gedurende werkdagen van 08.00 – 18.00 uur bereikbaar is.	
5.	De inschrijver verplicht zich om bij gunning minimaal 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt	
	Salarisadministratie	
6.	De inschrijver heeft voldoende beschikbare capaciteit om de werkzaamheden per 01-01-2025 over te nemen van de huidige dienstverlener	
7.	De inschrijver heeft voldoende beschikbare capaciteit om het overgangsplan uit te voeren voor het overnemen van de werkzaamheden van de huidige dienstverlener	
8.	Mogelijk zijn onderdelen van de optimalisatie al afgehandeld gedurende het uitvoeren van het overgangsplan. Maar	

	verwachting is dat 2025 en eventueel 2026 benut gaat worden voor verdere optimalisatiewerkzaamheden. De inschrijver heeft voldoende beschikbare capaciteit om te participeren in de optimalisatie van de inrichting van het E-HRM systeem (AFAS) conform bijlage F: Optimalisatiescan	
9.	De inschrijver verzorgt de volgende services in het kader van de salarisdienstverlening: • Verwerkt in de bestaande inrichtingen eventuele wijzigingen in de specifieke rechtspositie (bijvoorbeeld <u>circulaire</u> politieke ambtsdragers en eigen regelingen) (zie bijlage H: Kengetallen); • De salarisberekeningen vinden plaats bij Inschrijver; • Verzorgt het aanmaken van de salarisstroken conform minimaal de wettelijke eisen en stelt deze beschikbaar in de HR portal; • Levert gegevens aan derden en verzorgt de afdrachten aan Belastingdienst, Pensioenfonds en dergelijke; • Levert een digitaal gegevensbestand voor de aansluiting met de financiële administratie; • Zorgt ervoor dat de betalingen bij de BNG worden klaargezet ter autorisatie voor de aanbestedende dienst, dan wel dat er een betaalbestand (SEPA) klaargezet wordt voor de financiële administratie van de aanbestedende dienst. • Fungeert als vraagbaak bij salarismvraagstukken voor aanbestedende dienst (tweedelijns helpdesk); De gemeente bepaalt hierbij de prioritering van deze salarismvragen voor de helpdesk van de inschrijver. • Aanbestedende dienst verzorgt grotendeels zelf de invoer van de mutaties.	
10.	De inschrijver verzorgt automatisch en tijdig via het E-HRM systeem (AFAS) minimaal de periodieke mutaties aan APG (voor wat betreft de premies ABP e.d.), de Belastingdienst en Loyalis voor de (vrijwillige) AOV premie. Dit gebeurt conform de door deze instanties bepaalde richtlijnen. Hierover wordt gerapporteerd aan aanbestedende dienst (inclusief digitale betalingsbestanden).	
11.	De inschrijver voorziet in een digitale aanlevering van maandelijkse output ten behoeve van controle van de salarisrun. Waarbij de volgende informatie wordt geleverd: • Maandelijkse output; • Salarisspecificaties; • Invoer- / verwerkingsverslag; • Verslag journaalpost; • Kostenverdeling én cumulatief: inclusief Herrekenspecificaties (bij mutaties TWK);	

	• Verslag loonaangifte én cumulatief: Loonaangifte inclusief herrekeningen over de voorgaande maanden (controle loon aangifte); • Overzicht afdrachten ABP en, én cumulatief; • Overzicht bruto leningen; • Overzicht netto leningen; • Overzicht loonbeslagen; • Overzicht levensloop én cumulatief; • Journaaltabel; • Standenregister; • Verslag digitale betalingen; • Verslag kas betaalstaat; • Controle verslag WKR én cumulatief; • Jaarlijkse output; • Verzamelloonstaat; • Individuele Loonstaten; • Individuele loonstaten totalen; • Kostenverdeling; • Lijst in-dienst jaarovergang; • Lijst uit-dienst jaarovergang; • Jaaropgaven medewerkers • Historisch overzicht per medewerker per maand cumulatief van de looncomponenten met de netto afstortingen; • Vermindering afdracht loonheffingen; • Mutatieverslag; • Productiegegevens; • Resultatenoverzicht; • Cumulatief resultatenoverzicht; • Signaleringsoverzichten.	
12.	Salariscomponenten kunnen op verzoek van de gemeente worden aangemaakt en na accordering van de functioneel beheerder gemeente Heemskerk worden toegepast. Per salariscomponent kan worden bepaald of deze meetelt voor loonheffing, ABP-premie, IKB, WKR etc.	
13.	De maandelijkse salarisverwerking wordt geautomatiseerd uitgevoerd. In de toekomst zouden de loon-journaalposten automatisch in gelezen moeten worden in het financiële systeem. Zolang dit niet is gerealiseerd zal Inschrijver, op basis van een vooraf aangeleverde format, door aanbestedende dienst een analyse in het E-HRM systeem (AFAS) klaarzetten. De gemeente is verantwoordelijk voor het inlezen van deze informatie in het financiële systeem.	
14.	De inschrijver draait maandruns op een door aanbestedende dienst bepaalde dag/ tijdstip en stelt de salarisbetaling	

	beschikbaar op de 15e van iedere maand tenzij de betaling van de 15e in het weekend valt dan vrijdag daarvoor.	
15.	De inschrijver genereert maandelijks een "betaalbestand" voor het betaalbaar stellen van de nettosalarissen. Het betaalbestand is een geheel van betalingen uit een normale productie en gecorrigeerde stroken. Hierbij worden betalingen uit de initiële strook overschreven door de betalingen uit de correctiestrook.	
16.	De dienstverlening van de inschrijver omvat het uitvoeren van de eindejaarsverwerking. Onder eindejaarsverwerking wordt in ieder geval verstaan alle werkzaamheden die aan het einde van het ieder kalenderjaar nodig zijn om in het nieuwe jaar met de juiste gegevens te kunnen werken.	
17.	Het verwerken van collectieve mutaties bijvoorbeeld bij wijzigingen van de arbeidsvoorwaardelijke regelingen en/of op verzoek van aanbestedende dienst behoort tot de dienstverlening van Inschrijver.	
Service Level Agreement (SLA) Salarisdienstverlening		
18.	De gemeente wil minimaal in de SLA (salarisdienstverlening) de volgende informatie aan de orde laten komen: • Nauwkeurigheid van de salarisverwerking ○ Percentage correct verwerkte salarisbetalingen ○ Aantal fouten in de loonberekening per betalingscyclus • Tijdigheid van Betalingen: ○ Percentage salarisbetalingen dat op de afgesproken datum wordt uitgevoerd ○ Aantal te late betalingen per betalingscyclus • Verwerkingscapaciteit: ○ Aantal verwerkte salarisstroken per maand/kwartaal ○ Snelheid van verwerking van wijzigingen in salarisgegevens (bv wijzigingen in loon, nieuwe medewerkers) • Snelheid van Respons: ○ Gemiddelde responstijd op de klantvraag of problemen ○ Percentage vragen of problemen dat binnen een afgesproken tijdbestek wordt beantwoord • Beschikbaarheid van de klantondersteuning ○ Uren beschikbaar van ondersteuning ○ Gemiddelde wachttijd voor telefonische ondersteuning • Incidentenbeheer ○ Aantal incidenten per maand/kwartaal ○ Gemiddelde tijd om incidenten op te lossenpercentage incidenten dat binnen de afgesproken tijd wordt opgelost • Escalatieprocedures	

	○ Beschrijven van de stappen die gezet moeten worden in geval van problemen of geschillen ○ Actueel overzicht van contactpersonen en hun verantwoordelijkheden • Beveiliging en Privacy ○ Aantal beveiligingsincidenten per periode ○ Tijd om beveiligingsincidenten op te lossen • Compliance met relevante regelgeving zoals de AVG (bv het aantal meldingen van datalekken) • Continue Verbetering: ○ Processen en afspraken voor continue verbetering van dienstverlening ○ Regelmatige evaluaties en feedbacksessies om dienstverlening te optimaliseren	
19.	De gemeente eist een kwartaalrapportage betreffende de afspraken vanuit de SLA en XLA	
20.	Onderzoek, audits	
21.	U gaat akkoord met een audit door een medewerker van de gemeente of door de aanbestedende dienst ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau.	
22.	U gaat akkoord met de volgende werkafspraken: - Indien stukken worden opgevraagd voor de audit, u deze stukken binnen twee weken oplevert aan de gemeente. - Indien na twee weken de stukken door de gemeente niet zijn ontvangen, dan volgt een herinnering waarna alsnog u uiterlijk één week de tijd hebt om de gevraagde informatie op te sturen.	
23.	U bent bereid om met de gemeente te overleggen over de bevindingen en het maken van afspraken over het opvolgen van de aanbevelingen.	
24.	De inschrijver levert jaarlijks een derden-verklaring ('third party memorandum'): ISAE3402 type 2 in relatie tot de door aanbestedende dienst gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering.	
	Functioneel beheer	
25.	De gemeente verzorgt het gebruikersbeheer voor E-HRM systeem (AFAS). Onder gebruikersbeheer wordt o.a. verstaan het aanmaken, activeren, aanpassen, deactiveren, verwijderen van gebruikers van het E-HRM systeem (AFAS).	
26.	De gemeente eist van de Inschrijver een actueel overzicht met medewerkers (van de Inschrijver) die toegang moeten hebben (inclusief functie en onderbouwing) tot het E-HRM systeem (AFAS) van de Aanbestedende dienst. De inschrijver zorgt dat dit overzicht ten alle tijden actueel is.	

	Toegang voor nieuwe medewerkers bij de inschrijver dient altijd in overleg met de functioneel beheerder van de gemeente te worden geregeld.	
27.	In het prijzenblad is door de gemeente de beraamde uren voor de jaarlijkse externe inzet voor ondersteuning van de Functioneel Beheer bepaald. De inschrijver gaat akkoord dat, indien de standaard uren opgebruikt zijn, alleen, na akkoord van de contractbeheerder, extra werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd tegen de in het prijzenblad vermelde uurtarief. Na gunning zal overleg plaatsvinden over hoe om te gaan met deze uren (per maand, per kwartaal, per half jaar enz,) met De inschrijver.	
28.	De inschrijver rapporteert maandelijks in de vorm van een budgetuitputting over de gebruikte externe uren Functioneel Beheer	
	Service Level Agreement (SLA) voor ondersteuning van Functioneel Beheer	
29.	De gemeente verwacht in de loop van de contractduur dat het aantal uren voor ondersteuning van applicatiebeheer zal afnemen. Inschrijver is bereid om hierover aan het begin van een nieuwe kalenderjaar afspraken over te maken	
30.	De gemeente wil minimaal in de SLA (Functioneel Beheer dienstverlening) de volgende informatie aan de orde laten komen: • Ondersteuning en Onderhoud ○ Beschikbaarheid van klantondersteuning, inclusief de contactmethoden en tijden • Prestatie indicatoren ○ Specifieke en meetbare prestaties zoals responsetijden op vragen, oplossingspercentages • Serviceniveaus en verplichtingen ○ Beschikbaarheid van ondersteuning en onderhoudsvensters • Rapportage en monitoring ○ Frequentie van rapportages en de specifieke metrics die worden gerapporteerd • Beheer van wijzigingen ○ Procedures voor het doorvoeren van wijzigingen in de systemen en/of de SLA ○ Goedkeuringsprocessen en communicatie van wijzigingen • Escalatieprocedures ○ Beschrijven van de stappen die gezet moeten worden in geval van problemen of geschillen	

	○ Actueel overzicht van contactpersonen en hun verantwoordelijkheden • Vergoeding ○ Betalingsstructuur voor diensten • Verantwoordelijkheden van de klant ○ Wat wordt verwacht om de dienstverlening effectief te maken • Confidentialiteit en Non-disclosure ○ Afspraken over vertrouwelijkheid en de bescherming van bedrijfsgevoelige informatie • Beëindiging van de Overeenkomst ○ Voorwaarden en procedures voor het beëindigen van de SLA • Aansprakelijkheid: ○ Aansprakelijkheidsclausules voor mogelijke fouten of nalatigheden • Training en Kennisoverdracht ○ Afspraken over het opleiden van interne gebruikers (functioneel beheerder t.b.v. het overdragen van kennis bij systeemwijzigingen of nieuwe releases • Continue Verbetering: ○ Processen en afspraken voor continue verbetering van dienstverlening ○ Regelmatige evaluaties en feedbacksessies om dienstverlening te optimaliseren	
	Overig	
31.	De inschrijver kan verklaren dat voor de medewerkers een VOG is verkregen danwel is bereid een VOG aan te laten vragen voor die medewerkers die werkzaamheden zullen verrichten voor gemeente Heemskerk.	
32.	De inschrijver gaat akkoord met het laten ondertekenen van Integriteitsverklaring Externen voor die medewerkers van de Inschrijver die werkzaamheden zullen gaan verrichten voor gemeente Heemskerk (bijlage N en bijlage M Gedragscode).	
33.	De inschrijver voldoet aan de uitgangspunten die gesteld zijn in de AVG)	
34.	Bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, dient altijd geschikte encryptie (o.a.: HTTPS en HSTS, versie 1.2, TLS, versie 1.3, PKIoverheid.) te worden toegepast.	
35.	De inschrijver heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk maar maximaal binnen 24 uur na ontdekking te melden bij de gemeente.	

Ondertekening behorend bij Programma van eisen

Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	