

Bijlage A – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) vormt een bijlage bij de Aanbestedingsleidraad voor de Europese Aanbesteding 'HR- en Salarisadministratie applicatie' van de KB, hierna te noemen Opdrachtgever.

Door ondertekening van het Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) gaat Inschrijver akkoord met hetgeen hierin is gesteld, eventueel gewijzigd door middel van een Nota van Inlichtingen.

Inhoudsopgave

Hieronder treft u de eisen aan die Opdrachtgever stelt aan Inschrijver inzake de HR- en Salarisadministratie applicatie. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod:

Bijlage A – Programma van Eisen.....	1
Inhoudsopgave	1
1. Oplossing.....	3
2. Implementatie	4
3. Organisatiestructuur	6
4. Personeelsadministratie	7
5. Medewerker transitie	9
6. Formatiebeheer en (strategische) personeelsplanning.....	10
7. Verlof en verzuim.....	10
8. Salarisadministratie en declaraties.....	11

9.	Werving en selectie	13
10.	Learning & development	15
11.	Resultaat & ontwikkeling	16
12.	Self-Service (Employee Self-Service ESS, Manager Self-Service MSS)	16
13.	Urenregistratie	17
14.	Configureerbaarheid	18
15.	Workflows	19
16.	Overzichten en rapportages	21
17.	Toegankelijkheid	22
18.	Koppeling	23
19.	Beschikbaarheid	26
20.	Onderhoud en beheer	28
21.	Servicemanagement	30
22.	Beveiliging	35
23.	Privacy	40
24.	Exit strategie	41
25.	Algemene eisen	42
26.	Juridische eisen	43
27.	Facturatie	44

1. Oplossing

E1.1	Oplossing – SaaS	De geboden Oplossing moet een integrale webbased SaaS (Software as a Service) Oplossing zijn. Een beheerdersvoorziening mag eventueel op andere wijze via het web ontsloten zijn. Een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch en applicatief volledig onderhouden wordt door de Opdrachtnemer, en benaderbaar is via een web-interface.
E1.2	Oplossing – Standaardprogrammatuur	De software waarop de Oplossing is gebaseerd betreft standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Opdrachtnemer dient geen Maatwerkprogrammatuur te ontwikkelen om de gewenste functionaliteit te bieden. Maatwerkprogrammatuur is specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.
E1.3	Oplossing – Bestaande programmatuur	Opdrachtnemer biedt, gedurende de contractperiode, altijd de meest actuele versie van de Oplossing aan, waarbij deze de werking van alle functionaliteiten garandeert. Inschrijven op basis van toekomstige releases is niet toegestaan.
E1.4	Oplossing – Dienstverlening	Opdrachtnemer is vanuit het oogpunt van Opdrachtgever verantwoordelijk voor de gehele Oplossing. Als er gebruik wordt gemaakt van dienstverlening van derden (bijvoorbeeld voor datacenterdienstverlening of trainingen/opleidingen) is Opdrachtnemer alsnog het aanspreekpunt en kan er niet worden doorverwezen naar derden.
E1.5	Oplossing – Limieten	In de Oplossing zijn geen beperkingen of limieten opgenomen die voor Opdrachtgever leiden tot additionele kosten om van de Oplossing gebruik te kunnen maken. Daarmee wil Opdrachtgever voorkomen dat Opdrachtnemer additionele kosten rekent vanaf een bepaald aantal records, documenten of andere limitaties. Uiteraard maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over excessief gebruik.
E1.6	Oplossing – Mobiele App	De Oplossing biedt een gebruikersinterface die op een reguliere werkplek computer met beeldscherm gebruikt kan worden en daarnaast op een mobiel apparaat (mobiele telefoon of tablet). De mobiele

1. Oplossing

		gebruikersinterface (Device App/Webapp) maakt het mogelijk voor de Gebruiker om veelgebruikte en eenvoudige functionaliteit ook op een mobiel apparaat uit te voeren.
E1.7	Oplossing – Modulaire opbouw	De Oplossing kent een modulaire opbouw die het mogelijk maakt om bepaalde onderdelen al dan niet te implementeren of op een later moment (gefaseerd) te implementeren of onder te brengen in een andere oplossing. Uitgangpunt hierbij is wel dat alle applicaties/modules gebruik maken van dezelfde stamgegevens volgens het principe 'eenmalige opslag, meervoudig gebruik'.
E1.8	Oplossing – Licenties	Eventuele Licenties komen nu en in de toekomst op naam van Opdrachtgever en niet op naam van de Opdrachtnemer.
E1.9	Oplossing – Wetgeving	De Oplossing dient te voldoen aan de wet- en regelgeving zoals deze in Nederland geldig is en voor Opdrachtgever van toepassing. Onder andere maar niet beperkt tot Loonheffing, Algemene Wet Rijksbelastingen, Arbeidsrechtelijke bepalingen, Algemene verordening gegevensbescherming (AVG, UAVG), Archiefwet. De Oplossing voorziet in de mogelijkheden dat de regelingen die onder meer voortvloeien uit de Cao Onderzoeksinstituten (Cao-OI) geïmplementeerd kunnen worden en dat de Oplossing Opdrachtgever ondersteunt bij het toepassen van regelingen. Opdrachtnemer draagt zorg dat aanpassingen aan de Oplossing die eventueel benodigd zijn bij wijzigingen in wet- en regelgeving altijd tijdig (dat wil zeggen ruim voorafgaand aan de ingangsdatum van verplichte naleving) worden geïmplementeerd en ondersteund.
E1.10	Oplossing – Taal	De communicatie met de Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal. Eventueel is communicatie in het Engels mogelijk als dat expliciet is afgesproken met Opdrachtgever.

2. Implementatie

E2.1	Implementatie – Aanpak	Door Opdrachtnemer worden de projectmanagementrol en implementatieconsultantrol door minimaal twee verschillende personen uitgevoerd, omdat belangen in deze rollen kunnen conflicteren bij de projectuitvoering.
------	------------------------	---

2. Implementatie

		Opdrachtnemer voorziet daarnaast in een rol die zorgt dat de mogelijkheden van de Oplossing en de verandering in processen/werkwijze (verandermanagement) bij Opdrachtgever op elkaar aansluiten.
E2.2	Implementatie – Implementatie locatie	Opdrachtnemer voert de implementatie werkzaamheden hoofdzakelijk op locatie van Opdrachtgever uit (Den Haag) omdat dit zorgt voor een beter begrip van de omgeving bij Opdrachtgever en leidt tot betere relatie tussen de consultants van de Opdrachtnemer en de medewerkers van Opdrachtgever. Dit vergroot het teamgevoel bij het implementatie projectteam alsmede de adoptie bij eindgebruikers. Specifiek is Opdrachtnemer bij zogenaamde ‘go-live’ en nazorg momenten op locatie aanwezig.
E2.3	Implementatie – Documentatie	Opdrachtnemer voert het project op gecontroleerde wijze uit, dit betekent dat Opdrachtgever een aantal documenten verwacht gedurende het project. Opdrachtnemer is (mede)verantwoordelijk voor het opstellen en onderhouden van: - Het projectplan; - Het implementatieplan; - Het trainings- en opleidingsplan; - Overdrachtsdocumentatie; - Het communicatieplan; - Testplannen; - Het risicobeheerplan; - Acceptatiecriteria (Opdrachtgever in de lead); - Configuratie- en change management documentatie; - Gegevensmigratieplan; Opdrachtgever wil duidelijk maken dat documenteren geen doel op zich is en waar mogelijk kunnen zaken gecombineerd of hergebruikt worden.
E2.4	Implementatie – Migratie	Opdrachtnemer stelt samen met Opdrachtgever een gegevensmigratieplan op waarin de acties en stappen zijn beschreven die bij de migratie zijn voorzien. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van stamgegevens en historische gegevens vanuit de huidige systemen. Opdrachtnemer ondersteunt hierbij en is

2. Implementatie

		verantwoordelijk voor de import naar de nieuwe Oplossing. Opdrachtnemer waarborgt dat dit op een gecontroleerde en veilige wijze en zonder verlies van gegevens wordt uitgevoerd en dat de gegevensbestanden worden vernietigd nadat deze zijn verwerkt in de Oplossing. Opdrachtnemer laat door middel van een rapport zien dat de migratie succesvol is uitgevoerd.
E2.5	Implementatie – In productie name	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om voordat de Oplossing in productie wordt genomen te kunnen proefdraaien met de Oplossing. Het proefdraaien omvat minimaal de mogelijkheid om 3 maanden te schaduwdraaien met de Oplossing (naast het bestaande HR systeem) en het uitvoeren van 2 proefverloningen (loonruns) en jaarafsluiting. Ook het testen van de gegevensmigratie dient onderdeel te zijn van het proefdraaien.
E2.6	Implementatie – Interoperabiliteit	De Oplossing maakt gebruik van open standaarden en past relevante standaarden toe die vermeld staan op de lijst met 'Aanbevolen' en 'Pas toe leg uit' standaarden van het Forum Standaardisatie.
E2.7	Implementatie – Testbaarheid	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Oplossing testbaar is en over functies beschikt waarmee Opdrachtgever (binnen de Oplossing opgeslagen) testresultaten kan controleren.

3. Organisatiestructuur

E3.1	Organisatiestructuur	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot vastleggen en beheren van de organisatiestructuur met daarbinnen bestaande organisatieonderdelen, met de daarbij horende functietypes (CAO), functienamen (generieke functies binnen het functiehuis), (specifieke) functietitels en eventueel de rol die de medewerker vervult.
E3.2	Organisatiestructuur – Rollen en rechten	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het beheren en toekennen van rollen en rechten op basis van functies of functiegroepen (autorisatiematrix).

4. Personeelsadministratie

E4.1	Personeelsadministratie	De Oplossing voorziet in het kunnen voeren van een adequate personeelsadministratie conform geldende wet- en regelgeving. Dit omvat de mogelijkheid tot het aanmaken, opslaan, raadplegen, muteren en verwijderen van gegevens en documenten in het digitale personeelsdossier.
E4.2	Personeelsadministratie – Mutaties	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het doorvoeren van mutaties. Mutaties hebben onder andere betrekking op wijzigingen ten aanzien van stamgegevens, functie, salaris(-schaal en -trede), waarnemingstoeslag, etc. Mutaties (effectief na goedkeuring) kunnen individueel, collectief, periodiek, automatisch of handmatig toegepast worden (bijvoorbeeld periodieke trede verhoging bij goed functioneren, individueel toepassen van waarnemingstoeslag).
E4.3	Personeelsadministratie – Mutaties	Een mutatie wordt effectief op een gewenst tijdstip. Ook is het mogelijk een bepaalde mutatie af te laten lopen op een gewenst moment in de toekomst. De Oplossing biedt de mogelijkheid om een mutatie in te laten gaan met terugwerkende kracht (TWK) of op een moment in de toekomst.
E4.4	Personeelsadministratie – Afscherming	Gegevens en documenten kunnen afgeschermd worden zodat alleen de medewerker zelf of medewerkers met een bepaalde rol (bijvoorbeeld HR-medewerker of salarisadministrateur) toegang hebben tot de informatie. Dit geldt ook voor afgeleide documenten, overzichten en rapportages, bijvoorbeeld begroting en bezetting eigen afdeling zijn alleen te zien voor leidinggevende.
E4.5	Personeelsadministratie – Archivering en verwijdering	Archivering en verwijdering van gegevens en documenten geschiedt volgens de daarvoor geldende (wettelijke) bewaartermijnen. Voor de verwijdering van gegevens en documenten zijn bulkverwerkingen mogelijk (selecteren en verwijderen vanuit overzicht, na goedkeuring).
E4.6	Personeelsadministratie – Categorieën medewerkers/contractvormen	De Oplossing voorziet in de registratie van verschillende categorieën medewerkers/contractvormen (medewerker in loondienst, gedetacheerd, stagiaire, extern, vrijwilliger) en voorziet daarbij in het volgende: - De categorieën medewerkers zijn duidelijk herkenbaar en te onderscheiden in de Oplossing; - Afhankelijk van de categorie medewerker kan specifieke informatie worden toegevoegd;

4. Personeelsadministratie

		- Afhankelijk van de categorie medewerker kunnen specifieke acties van toepassing zijn.
E4.7	Personeelsadministratie – Notificaties	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot geven van notificaties in relatie tot het personeelsdossier, bijvoorbeeld op basis van datums, workflow status updates en configureerbare criteria zoals: ambtsjubilea of het naderende einde proeftijd, einde arbeidsovereenkomst, naderend bereiken pensioengerechtigde leeftijd. Zo kan per notificatie een passende actie gekozen worden, bijvoorbeeld verlenging, wijziging, bevestiging uitdienst.
E4.8	Personeelsadministratie – Overzicht en rapportage	De Oplossing voorziet minimaal in de volgende overzicht en rapportage functionaliteiten voor de Personeelsadministratie: - Overzicht van medewerkers (dus bezettingsoverzicht) met informatie, zoals: datum in dienst, geboortedatum, (verjaardagen), inschaling, contractvorm, FTE, einddatum arbeidsovereenkomst, pensioendatum, functienaam (formeel), functienaam (informeel); - Overzicht van jubileumdatums en ambtsjubilea; - Overzicht en rapportage ziekteverzuim: percentage, meldingsfrequentie, ziekmeldingen per medewerker (inclusief data, periodes) en voor de eigen afdeling of team waar leiding aan gegeven wordt ; - Overzicht verlof: totaalsaldo, verbruikt, nog resterend saldo, zowel individueel als op afdelings- of teamniveau, waar leiding aan gegeven wordt; - Rapportage instroom en uitstroom (organisatiebreed en per afdeling of team); - Rapportage mobiliteit (doorstroom naar een andere functie binnen de organisatie).
E4.9	Personeelsadministratie – Toegang Oud-werknemer	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om Oud-werknemers via een online omgeving toegang te geven tot personeelsdocumenten zoals loonstroken en jaaropgaves.
E4.10	Personeelsadministratie – Regelingen	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot vastleggen en beheren van stamgegevens zoals salaristabellen, soorten verlof, CAO regelingen en lokale regelingen.

4. Personeelsadministratie

E4.11	Personeelsadministratie – Templates	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot genereren van standaard documenten/e-mails vanuit de Oplossing, bijvoorbeeld Arbeidsovereenkomst, een uitdiensttredings-e-mail etc., daarnaast is het mogelijk dat: - Gegevens uit de Oplossing kunnen worden geplaatst in het document (bijvoorbeeld naam/adres van de medewerker wordt opgenomen in de arbeidsovereenkomst of een werkgeversverklaring); - Deze gegenereerde documenten dienen te kunnen worden goedgekeurd voorafgaand aan verzending.
E4.12	Personeelsadministratie – Verlof	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het vastleggen van (individuele) roosters voor de verlofregistratie. Medewerkers kunnen afhankelijk van hun rooster verlof aanvragen waarbij de verlofduur wordt berekend aan de hand van het rooster.

5. Medewerker transitie

E5.1	Medewerker transitie – Aanstaaende medewerkers	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor aanstaande medewerkers om informatie en documenten te raadplegen ten behoeve van hun arbeidsovereenkomst en om gegevens en documenten in te voeren en te uploaden ten behoeve van het opstellen van de arbeidsovereenkomst.
E5.2	Medewerker transitie – Onboarding	De Oplossing biedt de mogelijkheid om nieuwe medewerkers bekend te maken met de organisatie. Voor verschillende categorieën medewerkers/functies kunnen verschillende onboarding workflows gemaakt worden.
E5.3	Medewerker transitie – Transitie workflows	De Oplossing biedt functionaliteit om toegespitste workflows te creëren voor de begeleiding van verschillende transitie van medewerkers, zoals bijvoorbeeld onboarding van nieuwe medewerkers en offboarding van bestaande medewerkers. In deze workflows kan Opdrachtgever informatie en documenten in uiteenlopende vormen delen met de medewerker. Ook kan de medewerker via de workflows gevraagde informatie verschaffen of documenten indienen.

5. Medewerker transitie

E5.4	Medewerker transitie – Status en notificaties	De Oplossing biedt statusoverzichten en notificaties om de voortgang van een medewerker in een transitie workflow te kunnen volgen.
------	---	---

6. Formatiebeheer en (strategische) personeelsplanning

E6.1	Formatiebeheer	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot vastleggen, voorspellen, plannen en beheren van de formatie. Dit omvat minimaal: - Begroten formatie per periode (effectief na goedkeuring; in FTE en euro's); - Goedkeuren formatie begroting; - Beheren van formatieplaatsen; ook overplaatsingen/wijzigen formatie gedurende periode mogelijk; - Beheren van bezetting; ook wijzigen bezetting (intern/extern, tijdelijk/vast) mogelijk gedurende periode; - Koppelen van bezetting (intern/extern, tijdelijk/vast) resp. vacatures aan formatieplaatsen; - Koppelen van FTE en personeelskosten aan formatieplaatsen; - Behouden van historie van mutaties.
E6.2	Formatiebeheer en personeelsplanning – Overzicht en rapportage	De Oplossing voorziet minimaal in de volgende overzicht en rapportage functionaliteiten voor Formatiebeheer en strategische personeelsplanning: - Overzicht en rapportage van formatieplaatsen met begroting en daadwerkelijke bezetting medewerkers per periode (in FTE en euro's); - Overzicht en rapportage voor leidinggevend van afdelingen en teams met personeelskostenbegroting en realisatie (in FTE en euro's).

7. Verlof en verzuim

E7.1	Verlof	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot een verlofadministratie waarin minimaal de standaard wettelijke verlofregelingen en de bovenwettelijke verlofregelingen van de CAO kunnen worden toegepast.
------	--------	--

7. Verlof en verzuim

E7.2	Verlof – Verlofsoorten	De Oplossing werkt met verschillende verlofsoorten. De oplossing ondersteunt het inrichten van lokale (verlof)regelingen.
E7.3	Verlof – Dagen en uren	De Oplossing voorziet in een workflow voor het aanvragen en intrekken van verschillende soorten verlof in dagen en uren (na goedkeuring en tevens mogelijkheid van TWK).
E7.4	Verlof – Verlofsaldo	De Oplossing berekent automatisch het verlofsaldo voor alle verlofsoorten van een medewerker, op basis van arbeidsovereenkomst en arbeidsduur, mutaties en vastgestelde tijden, bijvoorbeeld bij transitiemomenten, opgenomen verlof of jaarovergangen. De Oplossing biedt de mogelijkheid om opgebouwd verlof per maand toe te kennen.
E7.5	Verzuim	De Oplossing voorziet in een verzuimadministratie volgens geldende wet- en regelgeving. Daarvoor benodigde gegevens worden uitgewisseld met de ARBO-dienst, namelijk minimale stamgegevens van de medewerker, datum van ziek- en betermeldingen (al dan niet met toelichting). Vertrouwelijke gegevens in relatie tot ziekte worden opgeslagen in het ARBO-systeem en zijn niet toegankelijk voor HR-medewerkers of leidinggevenden.
E7.6	Verzuim – WVP	De Oplossing voorziet in de registratie van alle relevante gegevens en documenten voor de correcte uitvoering van de Wet verbetering poortwachter (WVP). Voor de uitvoer van WVP door de Opdrachtgever is een workflow ingericht met goedkeuringen en notificaties zodat alle noodzakelijke acties op de daarvoor verplichte termijn kunnen worden verricht.

8. Salarisadministratie en declaraties

E8.1	Salarisadministratie	De Oplossing voorziet in een salarisadministratie volgens geldende wet- en regelgeving zodat medewerkers te allen tijde juist worden uitbetaald. Daarvoor beschikt de salarisadministratie over een master record van medewerkers dat actuele gegevens uit de personeelsadministratie toepast (waaronder salarisgegevens, secundaire arbeidsvoorwaarden, loonbeleid/beloningsbeleid, officiële beloningsregels en parameters voor (vast) loon).
------	----------------------	---

8. Salarisadministratie en declaraties

E8.2	Salarisadministratie – Looncomponenten	De Oplossing biedt functionaliteit om vaste, tijdelijke of eenmalige looncomponenten aan een medewerker toe te kennen voor de salarisverwerking. Looncomponenten kunnen worden ingesteld op correcte verwerking van bijvoorbeeld grondslagen, loonheffingen, premies en afdrachten. Ook kan de Oplossing zelf looncomponenten genereren uit bijvoorbeeld een te verrekenen verlofsaldo.
E8.3	Salarisadministratie – Loonstrook	Op de loonstroken moeten standaard de wettelijk vereiste gegevens kunnen worden vermeld. Dit moet desgewenst met ondersteuning door de Opdrachtnemer kunnen worden ingericht zoals gevraagd door de Opdrachtgever.
E8.4	Salarisadministratie – Uitdiensttreding	De Oplossing voorziet in het opmaken van de eindafrekening bij de uitdiensttreding van een medewerker en zorgt mede voor de verrekening van diverse loonverrekeningen, zoals bijvoorbeeld openstaande verlofsaldo's, vakantiegeld, 13 ^e maand, transitievergoeding en eventuele nog te verrekenen (openstaande) looncomponenten.
E8.5	Salarisadministratie – Automatische berekening (derden)	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid voor Opdrachtgever om alle vereiste parameters te beheren zodat de Oplossing berekeningen uitvoert conform actuele wet- en regelgeving (zoals bijvoorbeeld de premie Werkhervattingskas – Whk). De Oplossing berekent op basis van deze vooraf ingestelde parameters en de actuele medewerkergegevens automatisch alle grondslagen, premies en afdrachten die beschikbaar gesteld moeten worden aan derden (bijvoorbeeld Belastingdienst, UWV, ABP pensioen en dergelijke). De Oplossing berekent automatisch bruto en netto lonen: - De Oplossing verwerkt (vaste) looncomponenten en maandelijkse mutaties tot bruto lonen; - De Oplossing verwerkt bruto lonen en parameters voor belastingen en premies samen met netto looncomponenten tot netto lonen; - De Oplossing kan het uurloon berekenen (volgens CAO 1/165 van het vooraf instelde maandloon); - De Oplossing kan omgaan met berekeningen op basis van een 'gebroken maand'.
E8.6	Salarisadministratie – (Proef) loonrun	De Oplossing kan controle- en goedkeuringsoverzichten opstellen van de maandelijkse salarisverwerking, zoals bijvoorbeeld mutatieverslagen, verwerkingsstatus van mutaties en overzichten van bruto/netto

8. Salarisadministratie en declaraties

		salarissen. Daarbij is ook vereist om een vergelijking van de netto lonen met een of meerdere voorafgaande maand(en) te kunnen maken.
E8.7	Salarisadministratie – Betaallijsten en -bestanden	De Oplossing genereert betaallijsten en SEPA-betaalbestanden voor salarissen en loonheffingen. De Oplossing genereert tevens aangiftes voor bijvoorbeeld loonheffingen, pensioenen en aanvullende afdrachten.
E8.8	Salarisadministratie – Loonstrook en jaaropgave	De Oplossing genereert een maandelijkse loonstrook en een jaaropgave per medewerker die beschikbaar wordt gesteld aan de werknemer via Employee Self-Service.
E8.9	Salarisadministratie – Beschikbaarstellen salarisverwerking	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om van de maandelijkse mutaties een output te genereren ten behoeve van de salarisverwerking en deze output beschikbaar te stellen en/of aan te leveren aan een derde salarisverwerkende partij (zoals een externe salarisadministrateur of een accountant), zodat de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft (delen van) de salarisadministratie uit te besteden indien gewenst.
E8.10	Salarisadministratie – Declaraties	De Oplossing voorziet in het invoeren en verwerken van declaraties (na goedkeuring): - Medewerkers registreren en uploaden hun declaraties via Employee Self-Service (ESS); - Leidinggevenden keuren declaraties goed via Manager Self-Service (MSS). De Salarisadministratie verwerkt declaraties voor uitbetaling aan medewerker en voor genereren van een financiële boeking.

9. Werving en selectie

E9.1	Werving en selectie – Algemeen	De Oplossing voorziet in het kunnen voeren van een administratie voor werving en selectie. Dit omvat de mogelijkheid tot aanmaken, opslaan, raadplegen, muteren en verwijderen van gegevens en documenten in het digitale sollicitatiedossier. Dit omvat:
------	--------------------------------	--

9. Werving en selectie

		- Gegevens en documenten in relatie tot kandidaten; - Gegevens en documenten in relatie tot vacatures.
E9.2	Werving en selectie – Publiceren vacatures	De Oplossing bevat functionaliteit om vacatures automatisch te publiceren, zoals bijvoorbeeld op de website van Opdrachtgever, social media, vacature platforms, etc. Vanaf de publicatie kunnen sollicitanten doorverwezen worden naar de Oplossing waar ze kunnen reageren op de vacature.
E9.3	Werving en selectie – Soorten sollicitaties	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het indienen, ontvangen en verwerken van verschillende soorten sollicitaties, waaronder (maar niet beperkt tot): - Sollicitaties op gepubliceerde vacatures; - Open sollicitaties; - Sollicitaties op stageplekken. Een sollicitant heeft binnen de Oplossing de mogelijkheid om de vacaturetekst te lezen en te reageren op de vacature door diens gegevens in te vullen en documenten te uploaden.
E9.4	Werving en selectie – ATS	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het volgen van kandidaten door het hele wervings- en selectieproces heen Applicant Tracking System (ATS). Daarbij hoort ook inzicht hoe kandidaten in aanraking zijn gekomen met de vacature en langs welke weg ze hebben gesolliciteerd (bevoorrading kandidaten, sourcing).
E9.5	Werving en selectie – Verwijdering gegevens	Automatische verwijdering van gegevens en documenten geschiedt na een vastgestelde termijn. Met toestemming door de kandidaat mogen gegevens en documenten voor een langere periode worden bewaard in een zogenaamde talent pool. Daardoor kan de Opdrachtgever kandidaten, ook op een later tijdstip, actief benaderen wanneer hun sollicitatie niet succesvol was. Automatische verwijdering van gegevens en documenten in de talent pool geschiedt na een vastgestelde termijn. De Oplossing biedt tevens middels rollen en rechten mogelijkheden tot de bescherming van gegevens uit de sollicitatieprocedure. Een afgesloten sollicitatie kan worden gearhiveerd, zodat deze niet meer toegankelijk is voor medewerkers, met uitzondering van toegewezen rollen.

9. Werving en selectie

E9.6	Werving en selectie – Functionaliteiten	De Oplossing omvat workflow-, communicatie- en beheermogelijkheden voor het selectieproces met de volgende functionaliteiten: - Het toekennen van rollen per vacature aan bij de procedure betrokken personen (portefeuillehouder, leidinggevende, lid selectiecommissie, HR-medewerker); - Bij het proces betrokkenen ontvangen automatische notificaties vanuit de Oplossing en de mogelijkheid om vragen te stellen; - De sollicitatie doorloopt tijdens de verwerking verschillende stadia, zoals bijvoorbeeld voorselectie, interview-rondes en screening. De actuele status kan worden beheerd en geraadpleegd in rapportages en dashboards; - Tijdens de selectie en beoordeling kan vanuit verschillende rollen informatie toegevoegd worden, bijvoorbeeld in de vorm van documenten, aantekeningen, beoordeling.
------	---	---

10. Learning & development

E10.1	Learning & development – Deelnemers	De Oplossing biedt de mogelijkheid om trainingsaanbod (trainingscatalogus met opleidingen, cursussen, trainingen en dergelijke) en opleidingsbehoefte van medewerkers vast te leggen. De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om medewerkers te attenderen op opleidingen die aansluiten bij de (opgegeven) behoefte van een medewerker.
E10.2	Learning & development – Bewijs van deelname	De Oplossing biedt de mogelijkheid om na de afronding van een opleiding, training of cursus de behaalde resultaten zoals diploma's, certificaten en een bewijs van deelname op te slaan.

11. Resultaat & ontwikkeling

E11.1	Resultaat & ontwikkeling	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om relevante gegevens en documenten vast te leggen rondom plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken, resultaat- en ontwikkelingsgesprekken, exitgesprekken en gesprekken rondom de carrièreontwikkeling van medewerkers, waar nodig met goedkeuring.
E11.2	Ontwikkeling – Feedback	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het inwinnen en (proactief) geven van (360°) feedback van collega's en het registreren daarvan, bijvoorbeeld in het personeelsdossier (na goedkeuring door de medewerker).

12. Self-Service (Employee Self-Service ESS, Manager Self-Service MSS)

E12.1	Self-Service	De Oplossing biedt via Self-Service toegang tot gegevens, documenten en (taken in) workflows met de bijbehorende rollen en rechten. Minimaal kunnen medewerkers (ESS) en (direct) leidinggevende (MSS) taken uitvoeren.
E12.2	Self-Service – ESS	Medewerkers beschikken via ESS minimaal maar niet uitsluitend over deze functionaliteit: - Uren schrijven; - Indienen declaraties; - Beheren eigen verlof (aanvragen, intrekken en saldo inzien); - Indienen ziek- en betermelding; - Inzien eigen persoonlijke gegevens (zoals woonadres en wijziging van burgerlijke staat) en documenten (zoals loonstroken en jaaropgaves); - Muteren eigen persoonlijke gegevens en uploaden van documenten; - Inzien status van aanvragen, mutaties, taken, etc.; - Inzien evaluaties uit het Resultaat & Ontwikkeling proces; - Indienen aanvragen bij HR/salarisadministratie via formulier (AVOM, opleidingsaanvraag, deelname regeling, arbeidstijd etc.); - Ontvangen bevestiging van ingediende, goedgekeurde, afgekeurde aanvragen of mutaties (mogelijk ook via e-mail);

12. Self-Service (Employee Self-Service ESS, Manager Self-Service MSS)

		- Ontvangen notificaties vanuit de workflow (trigger is een actie/statuswijziging in de workflow of tijd); - Overzien (af te handelen) taken en wanneer van toepassing direct uitvoeren van acties vanuit dat overzicht;
E12.3	Self-Service – MSS	Leidinggevendenden beschikken via MSS minimaal maar niet uitsluitend over deze functionaliteit: - Goed- of afkeuren geschreven uren, verlof, aanvragen, declaraties eigen medewerkers; - Indienen ziek- en betermeldingen eigen medewerkers; - Inzien personeelsdossiers eigen medewerkers; - Inzien status van aanvragen, mutaties, taken, etc. eigen medewerkers; - Inzien rapportages/dashboards eigen medewerkers (uren (ook uitgesplitst op posten), verlof, etc.); - Aanvragen mutaties voor eigen medewerkers (functiewijziging, salarisverhoging, etc.); - Indienen/uploaden gegevens en documenten uit het Resultaat & Ontwikkeling proces eigen medewerkers; - Ontvangen bevestiging van ingediende, goedgekeurde, afgekeurde aanvragen of mutaties (mogelijk ook via e-mail) eigen medewerkers; - Ontvangen notificaties vanuit de workflow (trigger is een actie/statuswijziging in de workflow of tijd); - Overzien (af te handelen) taken en wanneer van toepassing direct uitvoeren van acties vanuit dat overzicht;

13. Urenregistratie

E13.1	Urenregistratie – ESS-MSS	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid tot urenregistratie (uren schrijven) op specifieke posten (projecten/activiteiten). Uren worden na goedkeuring doorgevoerd op de realisatie van een post (project/activiteit). Urenregistratie geschiedt via Self-Service (ESS) (effectief na goedkeuring via MSS door leidinggevende of projectleider). Door externe medewerkers geschreven uren dienen als basis voor 'self-billing'. De afhandeling hiervan vindt plaats in het purchase to pay (P2P) systeem.
-------	---------------------------	---

14. Configureerbaarheid

E14.1	Configureerbaarheid – Functioneel Beheer	De Oplossing beschikt over schermen voor Functioneel Beheer (FB) voor de uitvoer van alle beheertaken, bijvoorbeeld gegevensbeheer, autorisatiebeheer, configuratie van workflows, dashboards, monitoring, inzien logging, foutdetectie, tests.
E14.2	Configureerbaarheid – Functioneel Beheer	De Oplossing zorgt dat Functioneel Beheer (FB) op een begrijpelijke en eenduidige wijze inzicht krijgt in relevante foutmeldingen zodat gericht actie kan worden ondernomen door FB.
E14.3	Configureerbaarheid – Archivering	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bewaartermijnen te definiëren en deze aan gegevens en documenten te koppelen.
E14.4	Configureerbaarheid – Archivering	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, na het verlopen van de bewaartermijn, documenten die in de Oplossing zijn opgeslagen te wissen, ook als bulk bewerking. Voordat overgegaan wordt tot het wissen is het mogelijk om de te wissen documenten te controleren. Van het daadwerkelijk wissen van de documenten wordt door de Oplossing een rapport opgemaakt waaruit blijkt dat het wissen heeft plaatsgevonden.
E14.5	Configureerbaarheid – Templates	De Oplossing biedt de mogelijkheid om documenten en e-mails te genereren en op te slaan, op basis van vooraf gedefinieerd sjablonen. De gegenereerde documenten dienen geschikt te zijn om te worden gebruikt met Microsoft 365 (64-bit).
E14.6	Configureerbaarheid – Velden en labels	De Oplossing maakt het mogelijk dat Opdrachtgever velden en objecten kan toevoegen en bestaande veld labels kan aanpassen. Deze velden kunnen eventueel verplicht worden gemaakt of gevalideerd worden op specifieke vereisten.
E14.7	Configureerbaarheid – Formulieren	De Oplossing biedt de mogelijkheid om formulieren binnen de Oplossing in te richten ten behoeve van invoer van gegevens, indienen en goedkeuren van verzoeken en automatische verwerking van ingevoerde gegevens in de Oplossing (bijvoorbeeld ten behoeve van de HR- of salarisadministratie).

14. Configureerbaarheid

E14.8	Configureerbaarheid – Dashboard	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat specifieke dashboards (startpagina's) aangemaakt kunnen worden. Deze worden beschikbaar gesteld op basis van autorisatie rollen of worden direct aan (een) Gebruiker(s) gekoppeld.
E14.9	Configureerbaarheid – Notificatie	De Oplossing kan op basis van vastgelegde gegevens met behulp van zelf te definiëren criteria notificaties genereren. Deze notificaties kunnen per Gebruiker, per Gebruikersgroep of in bulk aan- of uitgezet worden. Nadat een notificatie binnen de Oplossing is gelezen, is deze als zodanig te herkennen. Voorbeelden hiervan zijn: - Een notificatie wanneer einddatum, verlengdatum of opzegdatum naderen van de arbeidsovereenkomst, proeftijd etc.; - Een herinnering bij het naderen van de AOW-datum.

15. Workflows

E15.1	Workflows – Algemeen	De Opdrachtnemer levert de Oplossing inclusief alle workflows die nodig zijn om de werkprocessen van de Opdrachtgever foutloos, effectief en efficiënt te laten verlopen.
E15.2	Workflows – Berekeningen en verwerkingen	De Oplossing voorziet in automatische en, waar gepast, semi-automatische processen, berekeningen en verwerkingen waarbij handmatige handelingen zijn geminimaliseerd. Bulk bewerkingen kunnen worden gedaan vanuit overzichten, bijvoorbeeld het goedkeuren van Medewerker aanvragen door de leidinggevende.
E15.3	Workflows – Standaard (best practice) workflow	De Oplossing voorziet in standaard (best practice) workflows. Deze zijn verder configureerbaar (door Opdrachtgever), bijvoorbeeld inrichten workflows voor alle werkprocessen met bijvoorbeeld processtappen en bijbehorende triggers, taken, notificaties, gegevensinvoer/-uitvoer, validaties, automatische verwerkingen, en een aantal goedkeuringen, goedkeuringsrollen, goedkeuringsvolgorde.

15. Workflows

E15.4	Workflow – Toevoegen documenten	Binnen de workflow functionaliteit is het mogelijk om verschillende documenten en/of gegevens op een bepaald moment toe te voegen en op te slaan.
E15.5	Workflow – Triggers en validaties	Binnen een workflow kunnen er triggers en validaties worden toegepast, op basis van zelf te definiëren business rules.
E15.6	Workflow – Toewijzen andere gebruiker	Binnen een workflow is het mogelijk om aan te geven dat een bepaalde stap tijdens gebruik van de workflow wordt toegewezen aan een andere (nieuwe) Gebruiker, waarbij rol en functiescheiding gewaarborgd blijven.
E15.7	Workflow – Berekeningen	De Oplossing kan in een workflow berekeningen uitvoeren op basis van aantallen of bedragen ingevoerd in velden. De Oplossing kan nieuwe veldwaardes vullen met de uitkomsten van deze berekeningen.
E15.8	Workflow – Controle volledigheid	In een workflow is het mogelijk dat op basis van criteria automatische goedkeuring (validatie) van processtappen plaatsvindt. Deze criteria betreffen bijvoorbeeld de volledigheid of het correcte format van ingevulde gegevens, of de aanwezigheid van alle vereiste documenten en gegevens. Deze criteria kunnen indien gewenst zelf worden gedefinieerd/geconfigureerd door de Opdrachtgever.
E15.9	Workflow – Notificatie	De Oplossing kan op basis van een statuswijziging binnen een workflow een notificatie en e-mail aanmaken en verzenden aan de gekoppelde Gebruiker(s). Notificaties kunnen geconfigureerd worden.
E15.10	Workflow – Workflow dashboard	De Oplossing biedt de mogelijkheid om middels een dashboard inzicht te krijgen in workflows: - De status van een workflow (in behandeling, wachten, afgerond etc.); - In welke stap zich een workflow bevindt; - De doorlooptijd van de workflow.

15. Workflows

E15.11	Workflow – Notificatie en overnemen taken	De Oplossing stelt een Gebruiker in staat om in te stellen dat, bij afwezigheid (bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie), een andere Gebruiker notificaties kan ontvangen. De andere Gebruiker is vervolgens in staat om taken, indien dat binnen de van toepassing zijnde autorisatie mogelijk is, over te nemen van de Gebruiker.
--------	---	--

16. Overzichten en rapportages

E16.1	Overzichten en rapportages	De Oplossing beschikt over overzichten en rapportages die helpen om taken efficiënt door te voeren, om inzicht te verkrijgen, analyses door te voeren, trends te ontdekken (bijvoorbeeld door het vergelijken van gegevens op verschillende peilmomenten). In rapportages kan doorgerekend worden om meer informatie in te zien. Sommige overzichten maken vervolghandelingen mogelijk, bijvoorbeeld het selecteren van records voor een bulk bewerking, bijvoorbeeld bulk goedkeuring.
E16.2	Overzichten en rapportages – Leesbaarheid	Overzichten en rapportages zijn op een beeldscherm en in print volledig en leesbaar met dezelfde lay-out.
E16.3	Overzichten en rapportages	De Oplossing voorziet in: - Standaard rapportages, inclusief urenrapportages; - Rapportages met historie van HR- en salarisgegevens; - Mogelijkheden voor de Functioneel Beheerder om standaard en ad-hoc rapportages te maken.
E16.4	Overzichten en rapportages	De Oplossing biedt de mogelijkheid om gedefinieerde overzichten op te roepen (bijvoorbeeld door middel van een link) en relevante gegevens te tonen binnen een workflow.
E16.5	Overzichten en rapportages – Zoeken	De Oplossing heeft een zoekfunctionaliteit voor data en rapportages en ondersteunt het sorteren en filteren van zoekresultaten. Bij het zoeken is het mogelijk om zoekoperaties flexibel te definiëren, bijvoorbeeld dat er gezocht kan worden op basis van een gedeelte van een zoekterm door gebruik te maken van (een) 'jokerteken(s)' (wildcard characters).

16. Overzichten en rapportages

		Gebruiker kan bepaalde filters/sorteringen vastzetten in een 'view'. Dan hoeft de filter niet elke keer opnieuw bij een lijst te worden ingesteld.
--	--	--

17. Toegankelijkheid

E17.1	Toegankelijkheid – Taal	De Oplossing beschikt over een Nederlandstalige gebruikersinterface. Het betreft niet een geautomatiseerde vertaling.
E17.2	Toegankelijkheid – Domeinnaam	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.
E17.3	Toegankelijkheid – HTML standaard	De gebruikersinterface van de Oplossing (met uitzondering van mobiele Device App) is gebaseerd op HTML die voldoet aan de W3C standaarden, SHTML (Strict).
E17.4	Toegankelijkheid – Browser	De Oplossing is voor de Gebruiker volledig bruikbaar in de recente versies (minimaal de laatste twee) van de 64-bit browser variant van tenminste Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Firefox, zonder daarbij afhankelijk te zijn van plug-ins. Uitzondering hierop is een eventuele niet-webbased beheerdersvoorziening.
E17.5	Toegankelijkheid – Schaalbaar en responsive	De gebruikersinterface van de Oplossing is schaalbaar en responsive zodat die zich automatisch aanpast aan verschillende scherm-/vensterformaten. De gegevens moeten op een herkenbare en leesbare wijze getoond worden aan de Gebruiker.
E17.6	Toegankelijkheid – Foutmelding	De Oplossing geeft foutmeldingen op een éénduidige manier weer (op het scherm) aan de Gebruiker met een omschrijving wat de reden van de foutmelding is en met daarbij eventueel advies welke acties nodig zijn voor een correcte uitvoering. Dit is ook van toepassing bij het exporteren en importeren van data.
E17.7	Toegankelijkheid – Foutmelding	De foutmeldingen die de Oplossing weergeeft aan de Gebruiker bevatten geen technische of inhoudelijk gevoelige informatie zodat misbruik op basis van deze informatie wordt voorkomen. Foutmeldingen worden, met relevante technische informatie, gelogd zodat nader onderzoek/analyse mogelijk is.

17. Toegankelijkheid

E17.8	Toegankelijkheid – Tekenset	De Oplossing biedt ondersteuning van alle speciale tekens (waaronder diakritische tekens) en ondersteunt minimaal de UTF-8 tekencodering.
E17.9	Toegankelijkheid – Toetsenbord en muis	De gebruikersinterface van de Oplossing dient zowel met de muis als met toetsenbordcombinaties te bedienen te zijn.
E17.10	Toegankelijkheid – Helpfunctie	De gebruikersinterface van de Oplossing beschikt over een algemene helpfunctie die voor de Gebruiker vanuit ieder scherm benaderd kan worden. Vanuit specifieke schermen/velden kan gerichte instructie worden opgevraagd met informatie over het betreffende veld en/of scherm waar de Gebruiker zich bevindt.

18. Koppeling

E18.1	Koppeling – Mail	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor het verzenden en ontvangen van e-mails, al dan niet met bijlagen, van meerdere e-mailpostbussen.
E18.2	Koppeling – ARBO-dienst	De Oplossing kan geïntegreerd worden met een toekomstig ARBO-dienst platform. Momenteel is er geen koppeling tussen het HR-systeem en het ARBO-platform, Opdrachtnemer dient op termijn te voorzien in de implementatie van een gestandaardiseerde koppeling met het toekomstige ARBO-platform van Opdrachtgever. Bij eventuele verandering van het ARBO-platform dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat deze eveneens gekoppeld kan worden. De gegevens die met het ARBO-platform uitgewisseld worden hebben tot doel dat de noodzakelijke medewerker (stam)gegevens en ziek- en betermeldingen geautomatiseerd beschikbaar zijn in het ARBO-platform.
E18.3	Koppeling – Financiën	De Oplossing omvat een gestandaardiseerde koppeling die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met het systeem voor financiën. Initieel dient de Oplossing gegevens uit te kunnen wisselen met het bestaande financiële systeem (Exact Globe) van Opdrachtgever. Bij eventuele

18. Koppeling

		verandering van het financiële systeem dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat daarmee gegevens geautomatiseerd uitgewisseld kunnen worden. De gegevens die met het financiële systeem uitgewisseld worden hebben tot doel dat de noodzakelijke medewerker (stam)gegevens, budgetten t.a.v. formatiebeheer en journaalposten urenboekingen (op personeelsnummer, grootboekrekening, projectcode en kostenplaats) geautomatiseerd beschikbaar zijn in het financiële systeem. De kostenplaatsen voor formatiebeheer dienen vanuit het financiële systeem geautomatiseerd beschikbaar te zijn in de Oplossing.
E18.4	Koppeling – P2P	De Oplossing omvat een gestandaardiseerde koppeling die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met het systeem voor inkoop (P2P – purchase to pay). Initieel dient de Oplossing gegevens uit te kunnen wisselen met het bestaande inkoop systeem (Proactis) van Opdrachtgever. Bij eventuele verandering van het inkoop systeem dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat gegevens geautomatiseerd uitgewisseld kunnen worden. De gegevens die met het inkoop systeem uitgewisseld worden hebben tot doel dat de noodzakelijke medewerker (stam)gegevens, urenregistratie externe medewerkers (t.b.v. self-billing) en bestellingen ten aanzien van opleidingsaanvragen geautomatiseerd beschikbaar zijn in het inkoop systeem.
E18.5	Koppeling – Topdesk	De Oplossing omvat een gestandaardiseerde koppeling die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met het systeem voor IT- & facilitair service management. Initieel dient de Oplossing gegevens uit te kunnen wisselen met het bestaande service management systeem (Topdesk) van Opdrachtgever. Bij eventuele verandering van het service management systeem dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat gegevens geautomatiseerd uitgewisseld kunnen worden. De gegevens die met het service management systeem uitgewisseld worden hebben tot doel dat facilitaire taken en het aanvragen van voorzieningen geautomatiseerd in het service management systeem terecht komen (bijvoorbeeld mutatie (zoals indienst en uitdienst) van medewerkers).

18. Koppeling

E18.6	Koppeling – Salarisadministratie	De Oplossing omvat een gestandaardiseerde koppeling die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met een eventueel salarisadministratie-systeem dat zich buiten de Oplossing bevindt. De gegevens die met het salarisadministratie-systeem uitgewisseld worden hebben tot doel dat de voor de salarisadministratie relevante gegevens van het personeelsdossier en de salarismutaties geautomatiseerd beschikbaar zijn in het salarisadministratie-systeem.
E18.7	Koppeling – Bank-UWV	De Oplossing omvat gestandaardiseerde koppelingen die het mogelijk maakt om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met: - De Belastingdienst (Digipoort), ten behoeve van aangifte loonheffing; - Pensioenuitvoerder (APG), ten behoeve van pensioenen; - UWV (Digipoort), ten behoeve van het aanvragen van uitkeringen en de meldingen met betrekking tot de Wet verbetering poortwachter; - Bank (ING), ten behoeve van betalingen salarissen, declaraties en loonheffingen.
E18.8	Koppeling – Ondertekenen	De Oplossing omvat functionaliteit voor het digitaal ondertekenen van documenten. Bij voorkeur is de signingfunctionaliteit integraal onderdeel van de Oplossing. Alternatief is eventuele integratie met de signingfunctionaliteit (Adobe Sign) waar Opdrachtgever gebruik van maakt. Opdrachtgever denkt hierbij met name aan het digitaal ondertekenen van (arbeids)overeenkomsten en HR gerelateerde beslissingen en documenten.
E18.9	Koppeling – API	De Oplossing moet beschikken over een goed gedocumenteerde, volledig functionele RESTful API die de te koppelen applicaties kunnen gebruiken om toegang te krijgen tot de relevante gegevens. De API die in de Oplossing wordt toegepast moet in staat zijn om gegevens te leveren in een gangbaar formaat. Dit kan JSON, XML of YAML zijn. En maakt gebruik van een gangbaar protocol, dit kan Odata, GraphQL of JSON:API zijn.

18. Koppeling

E18.10	Koppeling – API Autorisatie	De API die in de Oplossing wordt toegepast moet fijnmazige autorisatieregels ondersteunen om te controleren welke gegevens de koppelende/integrerende partij kan benaderen. Transacties die via de API plaatsvinden worden gelogd op een vergelijkbare wijze als dat bij activiteiten van Gebruikers plaatsvindt.
E18.11	Koppeling – API	De API moet duidelijke foutmeldingen teruggeven bij mislukte aanroepen zodat koppelende/integrerende partijen gepast kunnen reageren op problemen.
E18.12	Koppeling – API	Wanneer de API rate limiting toepast op verzoeken, moeten deze limieten ruim voldoende zijn om normale bedrijfsactiviteiten te ondersteunen.
E18.13	Koppeling – API beheer	Opdrachtnemer heeft een beleid en procedure voor het beheren van updates aan de Koppelingen en API, om te voorkomen dat veranderingen de integratie/koppeling leiden tot verstoringen in de gegevensuitwisseling. Deze procedure is beschreven en onderdeel van het Onderhoud.
E18.14	Koppeling – Microsoft 365	De Oplossing heeft Microsoft 365 integratie, waarbij 64-bit ondersteund wordt.
E18.15	Koppeling – Export en importbestanden	De Oplossing beschikt over de functionaliteit die het mogelijk maakt om bepaalde set(s) aan gegevens als een gegevensbestand te exporteren en gegevens door middel van een bestand in te lezen in de Oplossing.

19. Beschikbaarheid

E19.1	Beschikbaarheid – Omgeving	Het minimale beschikbaarheidspercentage exclusief tijd voor onderhoud is 99,5% per maand. In de Supportdocumentatie wordt uitgewerkt hoe wordt omgegaan met geplande en ongeplande (bijvoorbeeld bij een security incident) onderhoudsvensters. In ieder geval meldt Opdrachtnemer geplande downtime, bijvoorbeeld als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of het installeren van een nieuwe release, minimaal 48 uur van tevoren bij Opdrachtgever. Wanneer werkzaamheden binnen werkuren van Opdrachtgever
-------	-------------------------------	---

19. Beschikbaarheid

		plaatsvinden die downtime met zich meebrengen, vraagt Opdrachtnemer eerst instemming van Opdrachtgever voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd.
E19.2	Beschikbaarheid – Functioneel Beheer	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige Gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing terwijl Functioneel Beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd.
E19.3	Beschikbaarheid – Performance	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Oplossing in 95% van de gevallen een maximale wachttijd voor het opbouwen van een regulier scherm van 1 seconden heeft. In 99% van de gevallen bedraagt de wachttijd maximaal 2 seconden. Hierbij wordt uitgegaan van maximaal 50 concurrent Gebruikers en voldoende bandbreedte (>1Mbit) en een lage latency (<60ms) aan de gebruikerszijde. Er mag geen performance degradatie plaatsvinden na verloop van tijd.
E19.4	Beschikbaarheid – Performance	Batchprocessen, zoekopdrachten, sorteringen en filteropdrachten hebben geen invloed op de responsetijd van de reguliere processen (bij gebruik van de Oplossing binnen het normale service-window). Hierbij uitgaande van voldoende bandbreedte en lage latency aan de gebruikerskant.
E19.5	Beschikbaarheid – Monitoring	Opdrachtnemer zorgt voor monitoring van de beschikbaarheid en performance van de Oplossing en dat Opdrachtgever direct gealarmeerd wordt bij onder andere (niet uitputtend): uitval, performanceproblemen, (D)DOS-aanvallen, onverklaarbare toename in verkeer naar internet, verlopen van beveiligingscertificaten, ongeautoriseerde wijzigingen aan configuratiebestanden, ongeautoriseerde wijzigingen aan systeembestanden etc. De Oplossing omvat een Intrusion Detection of Intrusion Prevention Systeem.
E19.6	Beschikbaarheid – Scheiding	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er minimaal een virtuele scheiding aanwezig is tussen de (productie)omgeving van Opdrachtgever en andere (klant)omgevingen.
E19.7	Beschikbaarheid – Scheiding	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens van Opdrachtgever tijdens transport, bewerking en opslag duurzaam geïsoleerd zijn van beheerfuncties en anderen die gebruikmaken van dezelfde infrastructuur.

19. Beschikbaarheid

		Opdrachtnemer voorkomt dat Opdrachtgever performance-hinder ondervindt bij eventueel inzet van gedeelde componenten.
E19.8	Beschikbaarheid – Back-up en herstel	Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing, waarbij in het geval een restore van gegevens nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen 8 uur (Recovery Time Objective) kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal 24 uur dataverlies (Recovery Point Objective). Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige Oplossing 'online' is.
E19.9	Beschikbaarheid – Back-up en herstel	Opdrachtnemer voorziet in een back-up voorziening van de Oplossing waarbij de back-up zich op een locatie bevindt die niet geraakt wordt door een incident op de andere locatie. In geval van corrupte gegevens voorziet Opdrachtnemer in het uitvoeren van een herstel/rollback naar een eerdere (consistente) staat van de Oplossing. Opdrachtnemer dient periodiek, minimaal eens per jaar, aan te tonen dat de back-up en restore voorziening correct functioneert en voldoet aan de maximale hersteltijden en het maximaal toegestaan gegevensverlies. De resultaten hiervan worden vastgelegd door Opdrachtnemer in een rapport en hij stelt deze aan Opdrachtgever beschikbaar.
E19.10	Beschikbaarheid – Back-up en herstel	De gegevens en documenten die Opdrachtgever vastlegt in de Oplossing blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op verzoek een export van de gegevens en documenten die in de Oplossing opgeslagen zijn.

20. Onderhoud en beheer

E20.1	Onderhoud en beheer – Doorontwikkeling	Opdrachtnemer voert doorontwikkeling uit zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast correctief en preventief, ook verstaan: - Het onderhoud dat erop gericht is te zorgen dat de Oplossing blijft voldoen aan geldende wet- en regelgeving; - Het volgen van marktontwikkelingen in nieuwe digitale technologieën en mogelijkheden;
-------	--	---

20. Onderhoud en beheer

		- Het verbeteren van de Oplossing op het gebied van bijvoorbeeld functionaliteit of veiligheid bij het ontstaan van nieuwe (veiligheids)risico's.
E20.2	Onderhoud en beheer – Updates	Opdrachtnemer verstrekt zonder meerkosten updates en upgrades van de Oplossing. Dit is onderdeel van de licentieprijs en/of beheerkosten. Opdrachtgever wil voorkomen dat voor vernieuwde functionaliteiten additionele kosten worden gevraagd. Ook wil Opdrachtgever voorkomen dat oplossingen voor incidenten en wijzigingen niet doorgevoerd kunnen worden omdat er een betaalde update of upgrade niet is afgenomen.
E20.3	Onderhoud en beheer – Updates	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de mobiele (Web)App regelmatig (minimaal eens per jaar) wordt bijgewerkt om eventuele bugs op te lossen en nieuwe functies en/of functionaliteit toe te voegen, zodat de (Web)App in lijn blijft met de functionaliteiten die geboden worden in de Oplossing en dat nieuwe versies van iOS en Android ondersteund blijven.
E20.4	Onderhoud en beheer – Acceptatietesten	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de acceptatietesten van de Oplossing volgens een gestructureerde testmethode kunnen plaatsvinden. Voordat een stuk functionaliteit naar de productieomgeving wordt gebracht, wordt eerst afzonderlijk een acceptatietest uitgevoerd door Opdrachtgever, onder begeleiding van de Opdrachtnemer. De resultaten van de acceptatietest wordt door Opdrachtnemer in een verslag vastgelegd.
E20.5	Onderhoud en beheer – Acceptatieomgeving	Opdrachtnemer zorgt ervoor, gedurende de contractperiode, dat er naast de productieomgeving een representatieve acceptatieomgeving beschikbaar is. De acceptatieomgeving biedt de mogelijkheid om instellingen, configuraties, koppelvlakken en integraties te testen in een realistische, representatieve omgeving, waarbij deze testen op geen enkele wijze invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid en performance van de productieomgeving. Opdrachtgever wil een mogelijkheid hebben om nieuwe processen te kunnen beproeven (bijvoorbeeld workflows) en een mogelijkheid om nieuwe versies (updates/upgrades) te kunnen accepteren.
E20.6	Onderhoud en beheer –	Opdrachtnemer dient een technische beschrijving van alle gerealiseerde koppelingen, integraties en de daarbij toegepaste configuraties aan te leveren voor afronding van de implementatie en deze vervolgens te

20. Onderhoud en beheer

	Documentatie koppelingen	onderhouden. De beschrijving omvat minimaal een specificatie van de uitgewisselde gegevens en de wijze waarop dit gebeurt.
E20.7	Onderhoud en beheer – Logging	Opdrachtnemer voorziet in actuele, immutable, logging van gebeurtenissen met betrekking tot de activiteiten van Gebruikers binnen de Oplossing. De vastgelegde gebeurtenis omvat minimaal de datum en tijd van de verrichte handeling, met een duidelijke beschrijving van de activiteit van de Gebruiker. In de logging worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden (zoals wachtwoorden, etc.). Ook dienen er geen persoonsgegevens te worden opgenomen, met uitzondering van het gegeven waarmee de Gebruiker geïdentificeerd kan worden.
E20.8	Onderhoud en beheer – Logging	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid dat Functioneel Beheer van Opdrachtgever binnen de Oplossing inzicht kan krijgen in de logging en dat er de mogelijkheid is om met behulp van filtering een lograpportage te genereren (bijvoorbeeld voor een externe audit partij).

21. Servicemanagement

E21.1	Servicemanagement – Taal	Opdrachtnemer voorziet in Nederlandstalige gebruiksdokumentatie en de servicedesk communiceert in de Nederlandse taal.
E21.2	Servicemanagement – technisch beheer	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer en applicatiebeheer van de Oplossing.
E21.3	Servicemanagement – invulling Supportdocumentatie	De afspraken met betrekking tot het technisch beheer en applicatiebeheer worden nader uitgewerkt in Supportdocumentatie (SLA of soortgelijk document waarin procedures en dienstverleningsniveau's zijn vastgelegd). Opdrachtnemer is, ten aanzien van de Oplossing, minimaal verantwoordelijk voor: - Installatie van aanbevolen updates en upgrades van de Oplossing. Ook de onderliggende componenten zoals het operating systeem, eventueel gebruikte middleware en het basic input/output system; - Informatiebeveiliging;

21. Servicemanagement

		- Bewaken en controleren van de infrastructuur; - Configuratiemanagement op het cloud platform; - Beheer van opslagcapaciteit.
E21.4	Servicemanagement – invulling Supportdocumentatie	Voordat de Oplossing in beheer (fase in het project) wordt genomen, wordt in (concept) Supportdocumentatie (SLA of soortgelijk document waarin procedures en dienstverleningsniveau's zijn vastgelegd) minimaal de volgende punten concreet en in detail uitgewerkt, waarbij relevante eisen in dit PvE van toepassing blijven: - Incidentmanagementprocedure, waarin in ieder geval, maar niet uitsluitend, aandacht is voor het rapporteren over (beveiligings)incidenten, problemen, datalekken en wijzigingen; - Incidentmatrix (prioriteiten, norm oplostijden, norm reactietijden (dienstverleningsniveau), terugkoppelingswijze); - Communicatie- en escalatiematrix met contactpersonen, kanalen en een C-level overlegoptie; - Kanalen waarlangs vragen, verzoeken, incidenten, changes, klachten, enhancements etc. gemeld kunnen worden; - Benodigde rapportages over het niveau van de dienstverlening (inhoud, frequentie, wijze van opleveren); - Klachtafhandelingsprocedure met minimaal een verbeterplantemplate; - Een beschrijving van standaard en niet-standaard wijzigingen en hun bijbehorende servicelevels; - Overlegstructuur: type, contactpersonen, frequentie, benodigde voorbereiding, onderwerpen/agenda; - Beoordelingsmethodiek jaarlijkse evaluatie en de borgingsprocedure voor verbeteringen; - Procedure voor gepland en ongepland onderhoud. Wijze van communicatie, release notes publicatie; - Procedure voor actueel houden exitplan.
E21.5	Servicemanagement – Escalatie en bonussen en malussen	De Supportdocumentatie (SLA of soortgelijk document waarin procedures en dienstverleningsniveau's zijn vastgelegd) die Opdrachtnemer aanbiedt omvat onder andere: - De wijze waarop verbeteringen worden doorgevoerd in geval dat er verminderde dienstverlening/kwaliteit wordt geleverd (bijvoorbeeld door middel van een verbeterplan); - Een escalatie procedure zodat op verschillende niveau (Operationeel, Tactisch en Strategisch) een

21. Servicemanagement

		onderwerp besproken kan worden; - Een bonus en malus regeling waarbij uitstekende dienstverlening wordt beloond en er een compensatie wordt geboden bij ondermaatse dienstverlening. De periode van beoordeling bedraagt maximaal 6 maanden.
E21.6	Servicemanagement – Servicedesk	Opdrachtnemer verzorgt een servicedesk waar Opdrachtgever terecht kan voor technische en functionele ondersteuning. De servicedesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. De servicedesk is in ieder geval telefonisch en via e-mail bereikbaar. Voor contact met de servicedesk zal er 1 centraal telefoonnummer en 1 vast e-mailadres beschikbaar worden gesteld. Onderdeel van de servicedesk is een online webportaal waarin meldingen, vragen, incidenten en wijzigingsverzoeken gemeld en (op)gevolgd kunnen worden door Opdrachtgever.
E21.7	Servicemanagement – Servicedesk	De servicedesk is op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) van minimaal 09.00 uur tot 17.00 uur, Nederlandse tijd beschikbaar. Een uitzondering hierop vormen in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet. Buiten het servicewindow is het, met uitzondering van telefonisch contact, uiteraard wel gewoon mogelijk om via de diverse kanalen meldingen aan te maken.
E21.8	Servicemanagement – Servicedesk	Opdrachtgever kan onbeperkt incidenten en wijzigingsverzoeken indienen. Excessen of vermeend misbruik wordt besproken, maar er worden geen kosten in rekening gebracht. Opdrachtgever wil hiermee voorkomen dat er additionele kosten worden gerekend voor incidenten en standaard wijzigingen.
E21.9	Servicemanagement – Afhandelen incidenten	Opdrachtnemer biedt de volgende servicelevels of vergelijkbaar dan wel beter op incidenten: - Prioriteit kritiek: Opdrachtgever kan niet meer werken met de Oplossing. Reactietijd en start oplossen binnen 1 uur. Maximale duur verstoring is 8 uur na melden. - Prioriteit hoog: Opdrachtgever kan met een kritisch proces niet meer werken. Reactietijd en start oplossen binnen 2 uur. Maximale duur verstoring is 16 uur na melden. - Prioriteit midden: Opdrachtgever kan werken met een tijdelijke workaround. Reactietijd en start oplossen

21. Servicemanagement

		binnen 4 uur. Maximale duur verstoring is 72 uur na melden. - Prioriteit laag: Opdrachtgever kan gewoon doorwerken, de verstoring treft minder dan 10% van de medewerkers en het getroffen proces is niet kritisch. Reactietijd en start oplossen binnen 8 uur. Opdrachtnemer zorgt dat bij 90% van de incidenten die kritiek, hoog of midden zijn, de reactietijd en de tijd van de verstoring niet worden overschreden. Tevens levert Opdrachtnemer, bij kritische en hoge incidenten, binnen 5 Werkdagen een Root Cause Analysis (RCA) op. RCA moet minimaal de volgende onderdelen bevatten: omschrijving/oorzaak verstoring; tijden & duur van de verstoring; genomen acties ten aanzien van de oplossing; genomen maatregelen ter voorkoming van herhaling.
E21.10	Servicemanagement – Standaard wijzingen	Standaard wijzigingen kennen een maximale oplostijd van 2 Werkdagen vanaf moment van aanmelden. Niet-standaard wijzigingen worden binnen 5 Werkdagen opgevolgd met een inschatting van de doorlooptijd en kosten.
E21.11	Servicemanagement – Security en privacy incident	Opdrachtnemer dient onverwijld maar binnen 24 uur Opdrachtgever te informeren wanneer er sprake is van een gegevens-/datalek of security incident.
E21.12	Servicemanagement – Training en opleiding	Opdrachtnemer kan trainingen en opleidingen verzorgen aan Gebruikers van Opdrachtgever (Eindgebruikers, Key Users en Functioneel Beheerders) ten behoeve van het werken met de Oplossing, dit gedurende de looptijd van het contract. Opdrachtnemer verzorgt een training(en) voor Functioneel Beheerders en (test)Gebruikers bij de start van de implementatie van de Oplossing. Aan de overige Gebruikers wordt voordat de Oplossing in productie wordt genomen een training verzorgd. De kosten voor de initiële trainingen die plaatsvinden voordat de Oplossing in productie wordt genomen zijn in de prijsstelling voor de implementatie opgenomen. De kosten voor aanvullende trainingen of opleidingen daarna dienen separaat in rekening te worden gebracht.

21. Servicemanagement

E21.13	Servicemanagement – Training en opleiding	Ten behoeve van een training of opleiding stelt Opdrachtnemer een geanonimiseerde testadministratie beschikbaar (opleidingsomgeving), waarmee op een realistische wijze met de Oplossing geoefend kan worden.
E21.14	Servicemanagement – Rapportage	Minimaal ieder kwartaal levert Opdrachtnemer een Financiële en Service Level Rapportage op aan Opdrachtgever, welke naast een overzicht van de kosten, minimaal de maandelijkse uptime en een overzicht van (security)incidenten, wijzigingen en problemen bevat met hun response en oplostijden. Deze rapportage dient als input voor de kwartaalbesprekingen en de jaarlijkse evaluatie.
E21.15	Servicemanagement – Overleg	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren samen minimaal eens per half jaar een overleg om de dienstverlening te bespreken. Tijdens dit gesprek wordt teruggekeken naar de afgelopen periode en wordt gezamenlijk bepaald of de huidige dienstverlening nog aansluit bij de actuele behoefte. Opdrachtnemer neemt het initiatief om dit overleg in te plannen en vult dit in met een vast contactpersoon.
E21.16	Servicemanagement – Evaluatie	Eens per jaar wordt een evaluatie ingepland tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze evaluatie leidt tot een beeld van de dienstverlening die is geleverd en leidt tot inzicht in gezamenlijk gedragen verbeteringen die kunnen worden doorgevoerd. Deze evaluatie zal in verslag door Opdrachtnemer worden weergegeven en binnen 20 Werkdagen worden opgeleverd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt het initiatief om deze jaarlijkse evaluatie in te plannen. Innovatie op de lange termijn (+1 jaar), de roadmap voor het nieuwe jaar en eventuele verlenging van de dienstverlening zijn hierbij vaste onderwerpen.
E21.17	Servicemanagement – Kennisbehoud	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen, naast professionele aanpak, serviceverlening, pro-actief denken/doen, dient Opdrachtnemer te zorgen voor kennisbehoud bij wisseling van vaste contactpersonen.
E21.18	Servicemanagement – Samenwerkruimte	Opdrachtnemer voorziet in een beveiligde voor Opdrachtgever toegankelijke samenwerkruimte, waar Opdrachtnemer rapporten, documentatie en (technische) beschrijvingen met betrekking tot de Oplossing beschikbaar stelt.

21. Servicemanagement

E21.19	Servicemanagement – Monitoring	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van security monitoring van de Oplossing. Opdrachtnemer voorziet in een security monitoring-systeem en onderhoudt deze, die in staat is om alle relevante loggegevens, activiteiten en gebeurtenissen binnen de Oplossing te monitoren. Het security monitoring-systeem moet proactief zijn en in staat zijn om verdachte activiteiten, afwijkend gedrag en beveiligingsincidenten te detecteren. Het dient te beschikken over analyse- en algoritmemogelijkheden om potentiële bedreigingen te identificeren. Tevens verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een Security Operations Center (SOC) of een vergelijkbaar team heeft, dat verantwoordelijk is voor het 24/7 monitoren en reageren op security-gerelateerde gebeurtenissen en incidenten.
--------	--------------------------------	--

22. Beveiliging

E22.1	Beveiliging – Authenticatie	Opdrachtnemer houdt bij welke personen namens Opdrachtnemer toegang hebben tot de Oplossing en kan op verzoek van Opdrachtgever een overzicht hiervan verschaffen aan Opdrachtgever.
E22.2	Beveiliging – Authenticatie	Niemand verkrijgt toegang tot informatie, gegevens of documenten van Opdrachtgever zonder passende authenticatie. Opdrachtnemer past adequate technieken en middelen toe voor het vaststellen van de unieke identiteit van personen en systemen die toegang vereisen om taken en functies uit te voeren.
E22.3	Beveiliging – Authenticatie integratie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van Opdrachtgever zich kunnen authenticeren bij de Oplossing met behulp van Single Sign On (SSO) die loopt via de authenticatie management oplossing (Microsoft Entra ID) van Opdrachtgever. Toegang tot de Oplossing is enkel mogelijk na succesvolle login en Multi Factor Authenticatie (MFA).
E22.4	Beveiliging – Authenticatie integratie	De Oplossing moet bewezen authenticatiemethoden ondersteunen en toepassen, zoals OIDC of OAuth 2.0. Opdrachtnemer waarborgt een veilige authenticatie bij de toegepaste koppelvlakken.

22. Beveiliging

E22.5	Beveiliging – Authenticatie	De Oplossing biedt mogelijkheden tot het automatisch uitloggen van Gebruikers wanneer de Gebruiker een bepaalde periode inactief is. Deze periode is configurabel.
E22.6	Beveiliging – Authenticatie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de wachtwoorden die worden toegepast, die niet worden beheerd binnen de Microsoft Entra ID van Opdrachtgever, minimaal voldoet aan de wachtwoord criteria die Opdrachtgever hanteert. Deze criteria zijn configurabel.
E22.7	Beveiliging – Authenticatie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat wachtwoorden die ten behoeve van de Oplossing worden opgeslagen, welke niet worden beheerd binnen de Microsoft Entra ID van Opdrachtgever, op adequate en actuele wijze worden versleuteld. De versleutelde opslag maakt uitsluitend gebruik van adequate encryptiestandaarden.
E22.8	Beveiliging – Autorisatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij beëindiging van het dienstverband de toegekende autorisaties aan Gebruikers automatisch te laten vervallen.
E22.9	Beveiliging – Autorisatiebeheer	De Oplossing biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om, als onderdeel van het Functioneel Beheer, zelf het autorisatiebeheer uit te voeren. Onder autorisatiebeheer wordt in ieder geval verstaan het verschaffen, aanpassen en blokkeren van toegang van Gebruikers tot specifieke onderdelen, modules en/of specifieke informatie binnen de Oplossing. Functioneel Beheer van Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een overzicht te verkrijgen van ingestelde Gebruikers en bijbehorende autorisaties.
E22.10	Beveiliging – Autorisatie rollen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om met behulp van zelf te definiëren autorisatie rollen (overeenkomstig het RBAC model) Gebruikers toegang te geven tot specifieke functionaliteiten, waaronder ook de workflowfunctionaliteit. Een optie/functionaliiteit waar de Gebruiker niet voor geautoriseerd is, is niet beschikbaar voor de Gebruiker.
E22.11	Beveiliging – Autorisatie rollen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om functiescheiding toe te passen op basis van autorisatie rollen en bedrijfsregels. Zo mag het bijvoorbeeld niet mogelijk zijn om je eigen uren en declaraties goed te keuren (het kunnen toepassen van het 4-ogen principe).
E22.12	Beveiliging – Mail	Waar in de Oplossing gebruik wordt gemaakt van e-mail die namens Opdrachtgever wordt verstuurd of ingelezen, dan wordt daarvoor bij absolute voorkeur aangesloten op de Microsoft Graph API en vindt

22. Beveiliging

		autorisatie plaats op basis van OpenID Connect (Oauth 2.0) om toegang te verkrijgen tot het e-mailplatform Exchange Online van Opdrachtgever voor het verzenden of uitlezen van e-mail. In het geval dat een e-mailvoorziening wordt toegepast die niet verloopt via het e-mailplatform van de Opdrachtgever, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de e-mail herkenbaar is, op basis van domeinnaam van Opdrachtgever, als e-mail van de Opdrachtgever.
E22.13	Beveiliging – Mail	Waar de Oplossing gebruik maakt van e-mailverkeer dat namens Opdrachtgever plaatsvindt (intern dan wel extern) voldoet de implementatie blijvend aan aanvullende beveiligingsmaatregelen als SPF, DKIM, DMARC en DANE (eventueel na implementatie door Microsoft).
E22.14	Beveiliging – Encryptie	De Oplossing maakt standaard gebruik van veilige communicatieprotocollen zoals HTTPS, SSH en SFTP. Waar HTTPS wordt toegepast, vindt dit plaats conform de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS)' v2.1 van het NCSC, wat o.a. betekent dat minimaal TLS 1.2 en bij voorkeur TLS 1.3 (dan wel nieuwer) wordt toegepast. Voorts wordt HSTS gehanteerd.
E22.15	Beveiliging – Encryptie	Binnen de Oplossing worden gegevens versleuteld opgeslagen (data-at-rest) op basis van adequate encryptiestandaarden (minimaal AES-256). Dit is ook van toepassing op back-ups.
E22.16	Beveiliging – File upload	De Oplossing stelt beperkingen aan de bestanden die geupload worden, deze zijn gelimiteerd tot een vaste locatie en worden gefilterd op verwachte extensies (zoals Word, Excel, PDF, JPG, PNG, CSV, ZIP) en maximaal te verwachten bestandsgrootte. Op de geüploade bestanden vindt malware scanning plaats en worden bestanden indien nodig in quarantaine geplaatst.
E22.17	Beveiliging – Invoervalidatie	De Oplossing voorziet in checks die zien op volledigheid, verplichting en validatie op toegestane waarde(n) en helpen bij het voorkomen van fouten in de invoer door een Gebruiker. De Oplossing controleert de inhoud van een (HTTP-) request door deze te valideren alvorens die te gebruiken. Invoervalidatie moet de meest recente relevante dreigingen van OWASP met betrekking tot invoer afvangen, zoals SQL-injections en cross site request forgery.

22. Beveiliging		
E22.18	Beveiliging – Procedure	Opdrachtnemer hanteert een escalatieprocedure bij inbreuken op de informatiebeveiliging en faciliteert de verwerkingsverantwoordelijke daarmee in haar verplichting datalekken te melden.
E22.19	Beveiliging – Maatregelen	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar passende en evenredige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Oplossing te kunnen garanderen.
E22.20	Beveiliging – Right to audit	Opdrachtgever heeft het recht om bij Opdrachtnemer een (onafhankelijke) audit uit te (laten) voeren naar de opzet, het bestaan en de werking van informatiebeveiligingsmaatregelen. Opdrachtnemer gaat akkoord met een audit door een medewerker van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau. Opdrachtnemer gaat hierbij ook akkoord met het feit dat dit periodiek uitgevoerd wordt. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een audit rapport van een onafhankelijke 3rd-party auditor te overleggen.
E22.21	Beveiliging – BIO	Opdrachtnemer heeft maatregelen, processen en procedures ingericht ten aanzien van de Oplossing die Opdrachtgever in staat stelt te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Opdrachtnemer kan door middel van certificering en rapportage aantonen in control te zijn.
E22.22	Beveiliging – Pentest	De Oplossing die naar productie wordt gebracht, dient ten tijde van vrijgeven en bij alle majeure wijzigingen vrij te zijn van bekende kwetsbaarheden, waaronder minimaal de kwetsbaarheden genoemd in de actuele 'OWASP top 10' en de 'SANS/CWE top 25 most dangerous software errors'. Opdrachtnemer toont dit aan door een preventieve vulnerability scan en/of een penetratietest.
E22.23	Beveiliging – Pentest	Minimaal eens per kwartaal worden de digitale infrastructuur en webapplicaties van de Oplossing gecontroleerd door Opdrachtnemer op zwakheden door middel van een vulnerability scan en jaarlijks wordt er een penetratietest uitgevoerd. Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever de rapportage van de vulnerability scan en penetratietest beschikbaar.
E22.24	Beveiliging – Preventie	Opdrachtnemer implementeert beheersmaatregelen tegen cyberaanvallen voor detectie, preventie en herstel in combinatie met een passend risicobewustzijn bij de eigen medewerkers.

22. Beveiliging

E22.25	Beveiliging – Assurance	Opdrachtnemer beschikt over, dan wel levert na 1 jaar, een onafhankelijke Service Organization Control (SOC) 2 Type 2 dan wel SOC 3 rapportage of een ISAE 3402 type II verklaring om aan te tonen in control te zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Assurance-verklaring onderhouden wordt.
E22.26	Beveiliging – Certificering	Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een courante ISO 27001 certificering (of vergelijkbaar) waarbij de Oplossing in scope is. De (Cloud) Serviceprovider die Opdrachtnemer inschakelt dient te beschikken over een geldige CSA STAR level 2 of hoger dan wel ISO 27001 alsmede ISO 27017 certificering (of vergelijkbaar). Opdrachtnemer en de ingeschakelde (Cloud) Serviceprovider onderhouden de certificeringen gedurende de contractduur.
E22.27	Beveiliging – Hardening	Componenten waaruit de Oplossing bestaat (zoals maar niet beperkt tot (Cloud)platforms, hypervisors, containerplatforms, (besturings)systemen, database platforms) dienen door Opdrachtnemer afdoende te zijn gehardened aan de hand van CIS benchmarks of vergelijkbare voorschriften van de fabrikant (comply or explain).
E22.28	Beveiliging – Updates	Opdrachtnemer hanteert een degelijk patchschema om alle componenten waaruit de Oplossing bestaat (zoals firmware, operating systems, applicaties) actueel te houden, om verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen. De componenten die onderdeel zijn van de Oplossing worden door de desbetreffende leverancier/fabrikant ondersteund, minimaal op het gebied van security updates.
E22.29	Beveiliging – Cookies en HTTP Secure Headers	Waar de Oplossing gebruik maakt van Cookies of HTTP verkeer worden adequate beveiligingsinstellingen toegepast. Cookies dienen te zijn voorzien van de 'secure' en 'httponly' flags. Tevens bevatten cookies geen persoonlijke informatie en vindt de uitwisseling altijd via adequate transportbeveiliging conform E22.14 plaats. De Oplossing is vrij van tracking cookies. HTTP Secure Headers worden overeenkomstig met Best Practices (bijvoorbeeld op basis van OWASP Secure Headers Project) toegepast.

23. Privacy

E23.1	Privacy – Procedure	Opdrachtnemer heeft processen en procedures ingericht om te borgen dat de verwerkingen van persoonsgegevens in de Oplossing en door Opdrachtnemer conform de AVG en UAVG kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het gegevensbeschermingsrecht.
E23.2	Privacy – Binnen de EER	Uitgangspunt is dat persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt. Vindt doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER plaats, dan is hiervoor expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vereist, moet worden voldaan aan de in de AVG genoemde voorwaarden en moet sprake zijn van een adequaat beschermingsniveau. Van een adequaat beschermingsniveau is sprake als in overeenstemming wordt gehandeld met de artikelen 44 tot en met 49 AVG, ook indien een Subverwerker wordt ingeschakeld door Opdrachtnemer.
E23.3	Privacy – Verwerkersovereenkomst	Voordat Opdrachtnemer overgaat tot het verwerken van persoonsgegevens van Opdrachtgever, is de verwerkersovereenkomst afgesloten. Tenzij anders is overeengekomen, is de KB-Model-Verwerkersovereenkomst (zoals bijgevoegd bij de Aanbestedingsdocumenten) van toepassing.
E23.4	Privacy – Datalek	Opdrachtnemer garandeert dat er geen persoonsgegevens van Opdrachtgever bij een onbevoegde derde partij terecht kunnen komen, en dat geen gegevens van derden bij Opdrachtgever terecht kunnen komen.
E23.5	Privacy – Procedure	Het verlenen van (tijdelijke) toegang tot persoonsgegevens aan medewerkers van de Opdrachtnemer wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
E23.6	Privacy – Anonimiseren	Als het gaat om gegevens die in aanmerking komen voor anonimiseren (in het kader van en in de zin van de AVG), dan heeft de Oplossing de mogelijkheid om gegevens te kunnen anonimiseren en een rapport te genereren waaruit blijkt dat dit heeft plaatsgevonden.

23. Privacy

E23.7	Privacy – Dataminimalisatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het kopiëren en exporteren van persoonsgegevens te minimaliseren of te beperken. Als persoonsgegevens wél gekopieerd of geëxporteerd worden, dient dit gelogd te worden.
E23.8	Privacy – Opslagbeperking	Als persoonsgegevens uit de Oplossing worden verwijderd, moeten deze uit alle systemen/back-ups van Opdrachtnemer worden verwijderd.
E23.9	Privacy – Datalek	De acceptatie- en productieomgeving hebben gescheiden gegevenssets, waarbij de gegevensset van de acceptatieomgeving geanonimiseerd is. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer geanonimiseerde productiegegevens worden gekopieerd naar de acceptatieomgeving. Binnen de omgevingen anders dan productie, dienen persoonsgegevens geanonimiseerd te worden door Opdrachtnemer.
E23.10	Privacy – DPIA	Opdrachtnemer werkt mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) volgens het model van Opdrachtgever.
E23.11	Privacy – Overdracht van gegevens	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.

24. Exit strategie

E24.1	Exit strategie – Algemeen	Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de Opdracht medewerking zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de KB en/of een (nieuwe) contractpartij.
E24.2	Exit strategie – Plan	Het exitplan beschrijft de wijze waarop de dienstverlening van Opdrachtnemer kan worden beëindigd. Als ook de wijze waarop Opdrachtnemer na beëindiging, samen met Opdrachtgever zal zorgen voor een continuering van deze dienstverlening bij Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen dienstverlener. Het exitplan wordt initieel opgesteld door Opdrachtnemer voorafgaand aan de

24. Exit strategie

		ingebruikname van de Oplossing. Het exitplan wordt periodiek herzien en indien relevant geactualiseerd. Periodiek is (minimaal) jaarlijks of wanneer de situatie daartoe aanleiding geeft.
E24.3	Exit strategie – Plan	Het exitplan bevat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren activiteiten om de exit transitie tot een succes te maken. Dit omvat onder meer de wijze waarop Opdrachtnemer zorgdraagt dat Opdrachtgever de beschikking krijgt over de in de Oplossing opgeslagen gegevens en documenten. De doorlooptijd van de exit transitie is (maximaal) 3 maanden na de aanvang van de transitie.
E24.4	Exit strategie – Verwijderen data	Na afsluiting van de exit transitie zal door Opdrachtnemer de gehele omgeving worden 'geschoond', met andere woorden alle gegevens worden vernietigd/verwijderd. Opdrachtnemer levert hier bewijs van en zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. De geheimhoudingsplicht van Opdrachtnemer blijft ook na de exit transitie bestaan.
E24.5	Exit strategie – Overgangstermijn	Opdrachtnemer houdt rekening met een minimale overgangstermijn van 6 maanden na contracteinde. In deze periode behoudt Opdrachtgever het recht om de Oplossing op die wijze te gebruiken zoals deze zich op de datum van contracteinde voordeed. Hiermee wil Opdrachtgever borgen dat eventueel lopende procedures afgerond kunnen worden en dat bij implementatie van een Oplossing van een opvolgende leverancier op de informatie teruggevallen kan worden. De aanvullende kosten hiervoor worden bij de prijsstelling opgenomen.

25. Algemene eisen

E25.1	Algemene eisen – Nederlandse taal	Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Opdracht en de Nadere Opdrachten moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.
E25.2	Algemene eisen – Vast contactpersoon	Opdrachtnemer stelt, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht één vaste contactpersoon beschikbaar voor de gehele duur van de Opdracht. Deze persoon beheerst uitstekend de Nederlandse taal in woord en geschrift.

25. Algemene eisen

E25.3	Algemene eisen – Proactief informeren	Opdrachtnemer brengt de KB, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
E25.4	Algemene eisen – Communicatie-uitingen	Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

26. Juridische eisen

E26.1	Juridische eisen – Inkoopvoorwaarden	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van de Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving van de inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
E26.2	Juridische eisen – UEA	Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver: 1. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken; 2. Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 3. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Overeenkomst of Raamovereenkomst en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 4. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022) en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn; 5. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Verwerkersovereenkomst; 6. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de wachtkamerovereenkomst en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

27. Facturatie

E27.1	Facturatie	Opdrachtnemer verzendt, na volledige verrichting en acceptatie door de KB, onder vermelding van de overeenkomst en het inkoopopdracht-nummer een factuur per uitgebrachte offerte met betrekking tot de (aanvullende) werkzaamheden.
E27.2	Facturatie – Betaling	Betaling vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de Opdracht/levering van het product.
E27.3	Facturatie – Betalingstermijn	De KB hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
E27.4	Facturatie – Gegevens	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer - Bedrijfsnaam - Adres - Telefoonnummer - KvK-nummer - Btw-nummer - IBAN-rekeningnummer - Debiteurnummer - Btw-nummer Gegevens aanbestedende dienst - Organisatienaam - Adres - Contractnummer Factuur gegevens

27. Facturatie

		- Factuurdatum - Factuurnummer - Ordernummer - Periode waar de factuur betrekking op heeft - Totaal factuurbedrag exclusief BTW - BTW-percentage - BTW-bedrag factuur - Totaal factuurbedrag inclusief BTW Kostenoverzicht als bijlage. Gegevens zoals gespecificeerd in de eis met betrekking tot het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de KB en de Opdrachtnemer vastgesteld.
E27.5	Facturatie – E-factuur	Facturen worden uitsluitend onder vermelding van het inkoopordernummer als e-factuur, volgens de UBL 2.1 standaard, via Peppol of digitaal in pdf-formaat aan digifez@kb.nl verstuurd.
E27.6	Facturatie - Afhandeling	Indien een factuur niet voldoet aan de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
E27.7	Facturatie - Verrekening	De KB is gerechtigd om indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de KB.