

## Bijlage 10: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventueel uit onderstaande eisen voortvloeiende kosten dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

| Algemeen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1       | Vast contactpersoon voor de salarisadministratie met een vaste achtervang.<br>Inschrijver wijst binnen zijn organisatie één vaste contactpersoon en vaste achtervanger aan voor de salarismatregelen ten behoeve van ODR. Inschrijver garandeert de bereikbaarheid (telefonisch en via de AFAS portal) van deze vaste contactpersoon tussen 8.30 en 17.00 uur op werkdagen. Ook is de genoemde medewerker dan wel de achtervanger een halve dag (8.00-12.30 uur) per week op de dinsdag of donderdag aanwezig op locatie in Tiel. De genoemde medewerkers hebben minimaal drie jaar relevante werkervaring met vergelijkbare opdrachtgevers en zijn in staat de werkzaamheden op een adequate wijze uit te voeren. Bij afwezigheid van deze medewerkers is de vervanging zodanig geregeld dat de continuïteit is gewaarborgd.                                                                  |
| A2       | Relatiemanager (=accountmanager) en consultant voor inhoudelijke vraagstukken<br>Inschrijver wijst ten behoeve van ODR een relatiemanager (en een plaatsvervanger) aan. Deze relatiemanager bezit gedegen kennis van de salarisadministratie en personele processen, brengt intern binnen de organisatie van Inschrijver samenhang aan in de dienstverlening, bewaakt de interne communicatie en afstemming binnen de organisatie van Inschrijver en fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor vragen over en wensen met betrekking tot de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden.<br><br>Daarnaast wijst Inschrijver ten behoeve van ODR een vaste consultant aan voor het beheer van AFAS. De consultant overlegt dan met de interne medewerker van Opdrachtgever op regelmatige basis over inhoudelijke vraagstukken en komt naar locatie op verzoek van Opdrachtgever. |
| A3       | Inschrijver beschikt over een helpdesk waar medewerkers van Opdrachtgever tijdens kantooruren (08.30 en 17.00 uur) telefonisch bereikbaar is en via AFAS portal vragen kunnen stellen over bijvoorbeeld hun salarisstroom. De helpdeskmedewerkers die voor Opdrachtgever worden ingezet dienen de Nederlandse taal te beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| A4       | Voor besprekingen waarvoor e-mail- en/of telefonisch en/of digitaal overleg niet volstaat (naar het oordeel van ODR), zegt Inschrijver toe dat alle besprekingen tussen medewerkers in dienst van Inschrijver en medewerkers van ODR plaatsvinden op het centraal kantoor van Opdrachtgever, tenzij ODR incidenteel of structureel anders verzoekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A5       | Na afloop van ieder kwartaal, uiterlijk de 10 <sup>e</sup> werkdag van de daarop volgende maand rapporteert opdrachtnemer aan ODR m.b.t. de voortgang, openstaande en afgehandelde incidenten (onder vermelding % behaalde KPI's (response- en oplossings tijden) en wijzigingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A6       | Overleg.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Eens per maand en op afroep neemt opdrachtnemer deel aan het operationeel overleg. Aan het overleg kan door opdrachtnemer eventueel ook op afstand (via video vergaderen) worden deelgenomen.</li> <li>- Eens per kwartaal neemt opdrachtnemer deel aan het tactisch overleg. In dit overleg wordt aan de hand van de rapportage vastgesteld of de resultaten van de levering van producten en diensten aan de gemaakte afspraken voldoen (prestatie, service levels, kwaliteit en financiën).</li> <li>- Eens per jaar neemt opdrachtnemer deel aan het strategisch overleg.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| A7       | Ingangsdatum.<br>Inschrijver zorgt ervoor dat per 1 april 2025 de gevraagde diensten verleend worden en moet daartoe de eigen organisatie inclusief voldoende capaciteit en administratieve systemen ingericht, werkzaam en toegelicht hebben vóór die datum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| A8       | Wet- en regelgeving.<br>De producten en diensten die Inschrijver levert dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor Overheidsorganisaties en meer concreet voor Gemeenschappelijke regelingen (o.a. WEC, WBP).<br>Kennis cao Gemeente / SGO<br>Opdrachtnemer heeft gedegen kennis van de cao Gemeenten/cao SGO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| A9                                                                                      | <p>AVG</p> <p>Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door ODR aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.</p> <p>Tussen ODR en Opdrachtnemer zal na gunning een verwerkersovereenkomst afgesloten worden conform het Privacy Convenant van de sectorraden. Hiervoor zal de laatste versie modelverwerkersovereenkomst van ODR bijlage 12 gebruikt worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                  |                                                                      |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|--------------|---------------|----------------|-------------|--------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
| A10                                                                                     | Met opdrachtnemer wordt in een jaarplanning vastgesteld, wat de uiterste aanleverdata zijn voor verwerking van de payroll. Opdrachtnemer verzorgt hiervoor de opzet. ODR keurt dit document goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |                                                                      |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| A11                                                                                     | Muteren geschiedt aan de bron en zoveel mogelijk geautomatiseerd. De mutaties worden aangeleverd door Opdrachtgever via AFAS en via het salarismutatieoverzicht via Excel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                  |                                                                      |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| A12                                                                                     | Mutaties die hun weerslag hebben op de salarisverwerking worden gecontroleerd middels het 4-ogen principe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                  |                                                                      |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| A13                                                                                     | <p><b>Service window- en levels:</b></p> <p>De volgende response-oplostijden zijn van toepassing op de dienstverlening, buiten de regulieren geautomatiseerde salarisverwerking om:</p> <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Responsetijd*</th><th>Oplossingstijd</th><th>toelichting</th></tr><tr><td>1 Urgent<br/>Betaling aan medewerker (s) komt in geding</td><td>Binnen 15 min</td><td>Binnen 4 werkuren<br/>(indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen)</td><td>ODR wordt ieder uur geïnformeerd</td></tr><tr><td>2 Middel<br/>Controle geeft fouten en moeten opgelost worden voor salarisrun</td><td>Binnen 15 minuten</td><td>Binnen 4 werkuren<br/>(indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen)</td><td>Oplossing eventueel aan te bieden via workaround</td></tr><tr><td>3 Laag<br/>Vragen en opdrachten voor reguliere payroll (niet geautomatiseerde processen)</td><td>Binnen 1 werkuur</td><td>Binnen 40 werkuren</td><td>Dit gaat om salarismutaties die handmatig doorgevoerd moeten worden.</td></tr><tr><td>4 Afgeven werkgevers verklaring</td><td></td><td>Binnen 16 werkuur</td><td>Dit gaat om een verklaring die handmatig moet worden doorgevoerd.</td></tr></table> <p>*definitie responsetijd: de termijn na de melding waarbinnen moet worden gestart met het oplossen van een verzoek, een storing of een gebrek</p> |                                                                                                  |                                                                      |  | Omschrijving | Responsetijd* | Oplossingstijd | toelichting | 1 Urgent<br>Betaling aan medewerker (s) komt in geding | Binnen 15 min | Binnen 4 werkuren<br>(indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen) | ODR wordt ieder uur geïnformeerd | 2 Middel<br>Controle geeft fouten en moeten opgelost worden voor salarisrun | Binnen 15 minuten | Binnen 4 werkuren<br>(indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen) | Oplossing eventueel aan te bieden via workaround | 3 Laag<br>Vragen en opdrachten voor reguliere payroll (niet geautomatiseerde processen) | Binnen 1 werkuur | Binnen 40 werkuren | Dit gaat om salarismutaties die handmatig doorgevoerd moeten worden. | 4 Afgeven werkgevers verklaring |  | Binnen 16 werkuur | Dit gaat om een verklaring die handmatig moet worden doorgevoerd. |
| Omschrijving                                                                            | Responsetijd*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Oplossingstijd                                                                                   | toelichting                                                          |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| 1 Urgent<br>Betaling aan medewerker (s) komt in geding                                  | Binnen 15 min                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Binnen 4 werkuren<br>(indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen) | ODR wordt ieder uur geïnformeerd                                     |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| 2 Middel<br>Controle geeft fouten en moeten opgelost worden voor salarisrun             | Binnen 15 minuten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Binnen 4 werkuren<br>(indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen) | Oplossing eventueel aan te bieden via workaround                     |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| 3 Laag<br>Vragen en opdrachten voor reguliere payroll (niet geautomatiseerde processen) | Binnen 1 werkuur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Binnen 40 werkuren                                                                               | Dit gaat om salarismutaties die handmatig doorgevoerd moeten worden. |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| 4 Afgeven werkgevers verklaring                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Binnen 16 werkuur                                                                                | Dit gaat om een verklaring die handmatig moet worden doorgevoerd.    |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| A14                                                                                     | Na afloop van ieder kwartaal, uiterlijk op de 10 <sup>e</sup> werkdag van de daaropvolgende maand overleggen opdrachtnemer en ODR m.b.t. de voortgang, openstaande en afgehandelde incidenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |                                                                      |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| A15                                                                                     | <p>Opdrachtnemer beheert de applicatie AFAS voor wat betreft de salariscomponenten en zorgt ervoor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- opbouw en uitvoering voortdurende voldoet aan de actuele wet- en regelgeving;</li><li>- opbouw en uitvoering voortdurende voldoet aan de actuele CAO en het personeelshandboek;</li><li>- is verantwoordelijk voor het aanmaken van nieuwe componenten;</li><li>- is verantwoordelijk voor de juiste werking van de koppeling grootboek- en journaalposten</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                  |                                                                      |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |
| A16                                                                                     | Opdrachtnemer heeft gedegen kennis van AFAS en voor functioneel beheer heeft opdrachtnemer de status van AFAS-implementatiepartner,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                  |                                                                      |  |              |               |                |             |                                                        |               |                                                                                                  |                                  |                                                                             |                   |                                                                                                  |                                                  |                                                                                         |                  |                    |                                                                      |                                 |  |                   |                                                                   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A17 | Proactieve houding<br>Opdrachtnemer zegt toe cao- en wettelijke ontwikkelingen te volgen en hierop proactief en adequaat te handelen richting ODR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| A18 | Opdrachtnemer gaat akkoord met: <ul style="list-style-type: none"> <li>- een audit door medewerkers van Opdrachtgever of een door de opdrachtgever ingehuurde accountant of onderzoeksbureau:</li> <li>- Met de volgende werkafspraken <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indien stukken worden opgevraagd voor de audit dienen deze stukken binnen 2 weken te worden opgeleverd aan Opdrachtgever.</li> <li>2. Indien na 2 weken de stukken door Opdrachtgever niet zijn ontvangen, dan volgt een herinnering waarna Opdrachtnemer alsnog uiterlijk 1 week de tijd heeft om de gevraagde informatie op te sturen.</li> <li>3. De bereidheid om met ODR te overleggen over de bevindingen en het maken van afspraken over het opvolgen van de aanbevelingen</li> </ol> </li> </ul> |
| A19 | Opdrachtnemer levert jaarlijks een derden-verklaring ("third party memorandum") ISAE3402 type 2 in relatie tot de door ODR gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| A20 | Opdrachtnemer kan verklaren dat voor zijn medewerkers een VOG is verkregen dan wel is bereid een VOG te laten aanvragen voor die medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden zullen gaan verrichten voor ODR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A21 | Bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, dient altijd geschikte encryptie (o.a.: HTTPS en HSTS) te worden toegepast                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| A22 | Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk maar maximaal binnen 24 uur na ontdekking te melden bij ODR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Eisen dienstverlening. Alle administratieve werkzaamheden voortkomende uit de Cao SGO (én toekomstige wijzigingen hiervan vallende binnen de contractperiode) op het gebied van personeels- en salarisadministratie. Onderstaande matrix betreft een niet limitatieve opsomming**

|     |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A23 | <b>Verifiëren WIA-percentage en premie gedifferentieerde ZW-premie</b><br>Het op verzoek jaarlijks verifiëren van het door de Belastingdienst vastgestelde gedifferentieerde WIA-percentage en premie gedifferentieerde ZW-premie. |
| A24 | <b>Verzorgen standaard afdrachten en IKB</b><br>Verzorgen standaard afdrachten en eventuele extra afdrachten<br>Controles op salaris, IKB doelen, e.d. en ook controles die niet geautomatiseerd zijn in AFAS.                     |

In onderstaande eisen staan de taken en verantwoordelijkheden beschreven van ODR en Opdrachtnemer.

Inschrijver dient zijn prijs te bepalen op basis van onderstaande verdeling. ODR heeft de mogelijkheid om gedurende de overeenkomst bepaalde taken naar zich toe te trekken, dan wel bepaalde taken extra uit te besteden. In deze gevallen treden ODR en Opdrachtnemer hierover in overleg en wordt de prijs daarop aangepast.

Er lijkt op een aantal punten een gedeelde verantwoordelijkheid te zitten. Zoals ook in het bestek beschreven, is ODR verantwoordelijk voor het voeren van een digitale personeelsadministratie en voor het digitaal aanleveren en indienen van mutaties via AFAS Insite. Daarnaast is ODR verantwoordelijk voor alle interne communicatie naar medewerkers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle, verwerking en output van de personeels- en salarisadministratie.

| <b>1 Het faciliteren van de klant inzake de dienstverlening personele zaken</b> |                                                                                     | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|
| 1-1                                                                             | Het beschikbaar stellen van een EMS/ESS.                                            |            | <b>X</b>             |
| 1-2                                                                             | Het verstrekken van standaardformulieren.                                           | <b>X</b>   | <b>X</b>             |
| 1-3                                                                             | Het verstrekken van procedures/richtlijnen.                                         | <b>X</b>   | <b>X</b>             |
| 1-4                                                                             | Het in overleg met de opdrachtgever vaststellen en verstrekken van de jaarplanning. | <b>X</b>   | <b>X</b>             |

| <b>2 Het verzorgen c.q. actueel houden van de juiste vastlegging van gegevens van inschrijver</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|
| 2-1                                                                                               | Het corresponderen met (controle)instanties zoals de Belastingdienst, de public accountant, het PENSIOENFONDS, het UWV, OCW, het Vervangingsfonds, het Risicofonds, het Participatiefonds, voor zover het administratieve werkzaamheden met betrekking tot de personele zaken betreffen. Dit geldt ook voor vragen na de overeenkomstperiode die betrekking hebben op het tijdvak van de overeenkomst.              |            | <b>X</b>             |
| 2-2                                                                                               | Het verantwoorden c.q. toelichten van gegevens aan (controle)instanties, zoals de Belastingdienst, de public accountant, het PENSIOENFONDS, het UWV, OCW, het Vervangingsfonds, het Risicofonds, het Participatiefonds, voor zover het werkzaamheden met betrekking tot de personele zaken betreffen. Dit geldt ook voor vragen na de overeenkomstperiode die betrekking hebben op het tijdvak van de overeenkomst. |            | <b>X</b>             |
| 2-3                                                                                               | Het verzorgen van de benodigde correspondentie werkgever – werknemer, voor zover het administratieve werkzaamheden met betrekking tot de personeels- en salarisadministratie betreffen. Dit geldt ook voor vragen na de overeenkomstperiode die betrekking hebben op het tijdvak van de overeenkomst.                                                                                                               | <b>X</b>   | <b>X</b>             |
| 2-4                                                                                               | Het conform intern opgestelde archiefprocedures – die zijn afgeleid uit wettelijke en overige bepalingen en termijnen digitaal archiveren van bescheiden aangaande de personeels- en salarisadministratie.                                                                                                                                                                                                          | <b>X</b>   | <b>X</b>             |

| <b>3 Instroom algemeen</b> |                                                                                                                                                               | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|
| 3-1                        | Het administratief verwerken van de arbeidsovereenkomst gegevens in het personeels- en salarisadministratiesysteem, na controle op juistheid en volledigheid. | <b>X</b>   | <b>X</b>             |
| 3-2                        | Het up to date houden van de arbeidsovereenkomst                                                                                                              | <b>X</b>   |                      |
| 3-3                        | Het verwerken van de arbeidsovereenkomst in het personeels- en salarisadministratiesysteem.                                                                   |            | <b>X</b>             |
| 3-4                        | Het archiveren van de arbeidsovereenkomstsbescheiden.                                                                                                         | <b>X</b>   |                      |

| 4 Het aanleggen van een digitaal (personeels)dossier waarin bij aanvang van het dienstverband tenminste de onderstaande bescheiden aanwezig dienen te zijn |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ODR | Opdrachtnemer |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 4-1                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeidsovereenkomst;</li> <li>- Identiteitsbewijs;</li> <li>- getekende arbeidsovereenkomst;</li> <li>- loonbelastingverklaring;</li> <li>- verklaring omtrent het gedrag;</li> <li>- overzicht arbeidsverleden incl. bewijsstukken;</li> <li>- meest recente salarisspecificatie;</li> <li>- relevante diploma's;</li> <li>- indien van toepassing reiskosten-formulier.</li> </ul> | X   |               |

| 5 Salarisbetalingen en afdrachten |                                                                                                                               | ODR | Opdrachtnemer |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 5-1                               | De betaalbatch wordt uiterlijk twee werkdagen voor de betaaldatum middels een beveiligde omgeving aan Opdrachtgever geleverd. |     | X             |
| 5-2                               | Uitbetaling van het salaris vindt automatisch (op de 20 <sup>e</sup> van de maand) plaats volgens vastgestelde betalingsdata. | X   |               |

| 6 Het vaststellen van een salarisvoorschot |                                                                                                                                    | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 6-3                                        | Het signaleren van de behoefte aan een voorschot.                                                                                  | X   |               |
| 6-4                                        | Het berekenen van de hoogte van het salarisvoorschot.                                                                              |     | X             |
| 6-5                                        | Het geven van een opdracht tot het betalen van het voorschot aan de afdeling Financiën van Opdrachtgever.                          | X   |               |
| 6-6                                        | Het inhouden van het verstrekte salarisvoorschot bij de eerstvolgende reguliere betaling. Opdrachtgever dient hiervoor mutatie in. |     | X             |

| 7 Het vaststellen van de diensttijd op werkgeversniveau omvattende |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 7-1                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- het berekenen van de diensttijd (hieronder valt tevens het voor ambtsjubilea en afvloeiingsvolgorde geldende arbeidsverleden) aan de hand van het aangeleverde diensttijdopgave overzicht van pensioenuitvoerder ABP;</li> <li>- het zo nodig rappelleren van de werknemer indien deze in gebreke blijft voor het aanleveren van een ABP-diensttijdopgave</li> <li>- het archiveren van bewijsstukken van de diensttijd in het personeelsdossier;</li> <li>- het middels rapportages verstrekken van een jubileumoverzicht.</li> </ul> | X   |               |

| 8 Het aanmelden van de werknemer bij diverse instanties, te weten: |                                                                                                                                                                                                                                                                 | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 8-1                                                                | het PENSIOENFONDS;<br>(indien van toepassing) het Vervangingsfonds;<br>(indien van toepassing) het Risicofonds;<br>het bezien of de aanmelding verplicht/noodzakelijk is;<br>het verwerken van de aanmelding in het personeels- en salarisadministratiesysteem. |     | X             |

| 9 Het opstellen van de Arbeidsovereenkomst |                                                                                                            | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 9-1                                        | Het opstellen van de arbeidsovereenkomst.                                                                  | X   |               |
| 9-2                                        | Het controleren van de arbeidsovereenkomst op juistheid en volledigheid.                                   | X   | X             |
| 9-3                                        | Het plaatsen van de elektronische handtekening van de tekeningsbevoegde op de arbeidsovereenkomst.         | X   |               |
| 9-4                                        | Het digitaal versturen van de arbeidsovereenkomst aan de werknemer na akkoordbevinding door Opdrachtgever. | X   |               |
| 9-5                                        | Het archiveren van een kopie van de overtekende arbeidsovereenkomst in het digitale personeelsdossier.     | X   |               |

| 10 Het administratief verwerken van wijzigingen in het dienstverband van de werknemer, nadat mutaties zijn ingediend door Opdrachtgever |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ODR | Opdrachtnemer |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 10-1                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wijzigingen in het dienstverband kunnen betrekking hebben op onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- van tijdelijk naar vast dienstverband;</li> <li>- een tijdelijke uitbreiding;</li> <li>- een wijziging in de betrekkingssomvang;</li> <li>- wijziging locatie;</li> <li>- wijziging functie;</li> </ul> </li> <li>- Het controleren van de wijziging op juistheid en volledigheid. Het aanbrengen van een zichtbare controlespoor waaruit blijkt dat 2 functionarissen de wijziging hebben beoordeeld.</li> </ul> |     | X             |

| 11 Het administratief verwerken van wijzigingen in de persoonlijke situatie van de werknemer, nadat mutaties zijn ingediend door Opdrachtgever |                                                                                                                                                                                                                                                                 | ODR | Opdrachtnemer |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 11-1                                                                                                                                           | <p>Wijzigingen in de persoonlijke situatie van de werknemer kunnen betrekking hebben op onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een verhuizing (adreswijziging);</li> <li>- de burgerlijke staat;</li> <li>- betaalwijze salaris.</li> </ul> |     | X             |

| 12 Het signaleren en administratief verwerken van jubileumgratificaties. Voorwaarde is dat de diensttijdgegevens zijn vastgesteld |                                                                                                   | ODR | Opdrachtnemer |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 12-1                                                                                                                              | Het vervaardigen van een (ambts)jubileumoverzicht (geldige diensttijd van 25 of 40 jaren).        | X   |               |
| 12-2                                                                                                                              | Het berekenen/vaststellen van de ambtsjubileumgratificatie.                                       |     | X             |
| 12-3                                                                                                                              | De werknemer schriftelijk informeren inzake de datum en de berekeningswijze van de gratificatie.  | X   |               |
| 12-4                                                                                                                              | Het verwerken van de ambtsjubileumgratificatie in het personeels- en salarisadministratiesysteem. |     | X             |
| 12-5                                                                                                                              | Het archiveren van de ambtsjubileumbescheiden.                                                    | X   |               |

| 13 het op verzoek van en in overleg met de klant blokkeren van de salarisbetaling (zo nodig ook in geval van loonbeslag) |                                                                                                                                     | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 13-1                                                                                                                     | Het beoordelen op de noodzaak aangaande het blokkeren van de salarisbetaling.                                                       | X   | X             |
| 13-2                                                                                                                     | Het schriftelijk informeren van de werknemer inzake het blokkeren van het salaris.                                                  | X   |               |
| 13-3                                                                                                                     | Het verwerken van de blokkering in het personeels- en salarisadministratiesysteem, nadat opdrachtgever een mutatie heeft ingediend. |     | X             |

| 14 Het uitvoeren van werkzaamheden op grond van voorschriften van het PENSIOENFONDS |                                                                                                                              | ODR | Opdrachtnemer |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 14-1                                                                                | Het berekenen en aanpassen van het pensioengevend inkomen en het verstrekken van de loongegevens voor de premievaststelling. |     | X             |
| 14-2                                                                                | Het verstrekken van deeltijdfactoren voor de berekening van de pensioenopbouw.                                               |     | X             |
| 14-3                                                                                | Het berekenen en verzorgen van de afdracht van premies.                                                                      |     | X             |

| 15 Het uitvoeren van werkzaamheden op grond van voorschriften van het UWV |                                                           | ODR | Opdrachtnemer |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 15-1                                                                      | Het verzorgen van de mutaties voor de polisadministratie. |     | X             |

| 16 Het uitvoeren van werkzaamheden op grond van voorschriften van de Belastingdienst |                                                                                                           | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 16-1                                                                                 | Het berekenen en verzorgen van de maandelijkse aangifte loonbelasting/premies volksverzekering.           |     | X             |
| 16-2                                                                                 | Het berekenen en verzorgen van de maandelijkse afdracht loonheffingen.                                    |     | X             |
| 16-3                                                                                 | Het berekenen en verzorgen van de afdracht premies sociale verzekeringswetten.                            |     | X             |
| 16-4                                                                                 | Het vaststellen van de verzekeringsplicht het berekenen van vervangende belasting voor gemoedsbezwaarden. |     | X             |
| 16-5                                                                                 | Het beoordelen en afhandelen van de retourinformatie van de Belastingdienst.                              |     | X             |

| 17 Het uitvoeren van werkzaamheden in verband met verlofregelingen |                                                                                         | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 17-1                                                               | Het administratief verwerken van verlof met en/of zonder behoud van bezoldiging.        | X   | X             |
| 17-2                                                               | Het administratief verwerken van mutaties in het kader van ouderschapsverlof.           | X   | X             |
| 17-3                                                               | Het archiveren van de bescheiden/bewijsstukken/overeenkomsten in het personeelsdossier. | X   |               |

| 18 Het uitvoeren van werkzaamheden in verband met employee benefits |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ODR | Opdrachtnemer |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 18-1                                                                | Het administratief verwerken van deelname aan aanvullende werknemersverzekeringen, alsmede het verzorgen van de afdracht van de verzekeringspremies. Het betreft hier slechts de collectieve verzekeringen met een fiscaal voordeel waarvoor het personeels- en salarissysteem toegankelijk is. Voorbeelden zijn de aanvullende verzekering IP en de verzekering tegen het ANW-gat. |     | X             |
| 18-2                                                                | Het digitaal archiveren van de deelnamebescheiden van de employee benefits in het personeelsdossier.                                                                                                                                                                                                                                                                                | X   |               |
| 18-3                                                                | Verwerken van mutaties ihkv woon/werk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     | X             |
| 18-4                                                                | Het beschikbaar stellen en verwerken van Vakbondscontributie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     | X             |
| 18-5                                                                | Verwerken van regelingen binnen de WKR (zoals onkostenvergoeding).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     | X             |

| 19 Het uitvoeren van werkzaamheden in verband met aanvragen additionele vergoedingen en/of inhoudingen |                                                                                                                 | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 19-1                                                                                                   | Het beoordelen en administratief verwerken van aanvragen reiskostenregeling woon-/werkverkeer.                  | X   | X             |
| 19-2                                                                                                   | Het administratief verwerken van declaraties voor zakelijke reizen.                                             | X   | X             |
| 19-3                                                                                                   | Het administratief verwerken van declaraties voor onkostenvergoedingen en vergoedingen i.v.m. studie.           | X   | X             |
| 19-4                                                                                                   | Het beoordelen en administratief verwerken van aanvragen verhuiskosten en/of pensioenkosten regeling.           | X   | X             |
| 19-5                                                                                                   | Het berekenen van de korting en administratief verwerken van stakingen en werkonderbrekingen.                   | X   | X             |
| 19-6                                                                                                   | Het administratief verwerken van loonbeslagen en schriftelijk bevestigen aan werknemer en beslaglegger.         | X   | X             |
| 19-7                                                                                                   | Het verwerken van additionele vergoedingen en/of inhoudingen in het personeels- en salarisadministratiesysteem. | X   | X             |
| 19-8                                                                                                   | Het archiveren van bescheiden aangaande additionele vergoedingen en/of inhoudingen in het personeelsdossier.    | X   |               |
| 19-9                                                                                                   | Bewaken/signaleren vrije ruimte werkkostenregeling.                                                             | X   | X             |

| 20 Het op verzoek van de klant verstrekken van informatie op het gebied van de personeels- en salarisadministratie |                                                                                                                                                                                                                  | ODR | Opdrachtnemer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 20-1                                                                                                               | Het op verzoek van de werknemer verstrekken van een bruto/netto salarisindicatie (bij overweging van de werknemer tot taakvermindering, -vermeerdering, deelname aan ouderschapsverlof of ouderenregeling etc.). |     | X             |
| 20-2                                                                                                               | Het afhandelen van aanvragen werkgeversverklaringen in verband met leningen bij een geldverstrekker (in verband met onder andere het afsluiten van een hypotheek).                                               |     | X             |

| 21 Het administratief verwerken van de ontslaggegevens in het personeels- en salarisadministratiesysteem |                                                                                  | ODR | Opdrachtnemer |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 21-1                                                                                                     | Het controleren van de ontslagbescheiden op juistheid en volledigheid.           | X   |               |
| 21-2                                                                                                     | Het verwerken van het ontslag in het personeels- en salarisadministratiesysteem. | X   | X             |
| 21-3                                                                                                     | Het archiveren van de ontslagbescheiden.                                         | X   |               |
| 21-4                                                                                                     | Het beëindigen van een salarisbetaling en afrekening van opgebouwde aanspraken.  |     | X             |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|
| 21-5                                                                                                                                                                         | Transitievergoeding berekenen.                                                                                                                                                                                                                                                            |            | X                    |
| <b>22 Het versturen van een invorderingsbrief. Als door de werknemer niet aan het herhaald verzoek wordt voldaan wordt het incassotraject overgedragen aan de werkgever.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
| 22-1                                                                                                                                                                         | Het signaleren van een onverschuldigde betaling aan een werknemer.                                                                                                                                                                                                                        | X          | X                    |
| 22-2                                                                                                                                                                         | Het, namens Opdrachtgever, richten van een schriftelijk verzoek aan de werknemer het onverschuldigde bedrag terug te betalen.                                                                                                                                                             | X          | X                    |
| 22-3                                                                                                                                                                         | Het eenmaal verzenden van een schriftelijk rappel aan de werknemer als niet door de werknemer wordt gereageerd op het voorgaande schriftelijk verzoek.                                                                                                                                    | X          | X                    |
| 22-4                                                                                                                                                                         | Het verwerken van een eventuele betalingsregeling.                                                                                                                                                                                                                                        | X          | X                    |
| 22-5                                                                                                                                                                         | Overdracht van incasso aan de werkgever als niet wordt voldaan aan terugbetalingsverzoeken.                                                                                                                                                                                               |            | X                    |
| <b>23 Het afmelden van de werknemer bij beëindiging van het dienstverband bij diverse instanties te weten</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
| 23-1                                                                                                                                                                         | het PENSIOENFONDS en de Belastingdienst;<br>En het verwerken van de afmelding in het personeels- en salarisadministratiesysteem.                                                                                                                                                          |            | X                    |
| <b>24 Het uitvoeren van werkzaamheden in verband met overlijden van de werknemer</b>                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
| 24-1                                                                                                                                                                         | Het berekenen van de overlijdensuitkering ten behoeve van de nabestaanden en het schriftelijk informeren van de nabestaanden over de hoogte van de overlijdensuitkering                                                                                                                   | X          | X                    |
| 24-2                                                                                                                                                                         | Het archiveren van de overlijdensberichten in het personeelsdossier.                                                                                                                                                                                                                      | X          |                      |
| <b>25 Het uitvoeren van werkzaamheden in verband met (dreigende) werkloosheid</b>                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
| 25-1                                                                                                                                                                         | Het beschikbaar stellen van modelbrieven                                                                                                                                                                                                                                                  | X          | X                    |
| 25-2                                                                                                                                                                         | Het verwerken van uitbetalingen (uitkeringen) inzake vertrek bevorderende maatregelen.                                                                                                                                                                                                    |            | X                    |
| 25-3                                                                                                                                                                         | Het archiveren van de werkloosheidsbescheiden in het personeelsdossier.                                                                                                                                                                                                                   | X          |                      |
| <b>26 Het opstellen van de bevestiging van ontslag</b>                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
| 26-1                                                                                                                                                                         | Het opstellen van de bevestiging van ontslag.                                                                                                                                                                                                                                             | X          |                      |
| 26-2                                                                                                                                                                         | Het verwerken van de ontslagbevestiging in het salarissysteem en het maken van de eindafrekening t.b.v. de werknemer.                                                                                                                                                                     |            | X                    |
| 26-3                                                                                                                                                                         | Het controleren van de bevestiging van ontslag op juistheid en volledigheid.                                                                                                                                                                                                              | X          | X                    |
| 26-4                                                                                                                                                                         | Het archiveren van een kopie van de bevestiging van ontslag in het personeelsdossier.                                                                                                                                                                                                     | X          |                      |
| <b>27 Formatiewerkzaamheden</b>                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
| 27-1                                                                                                                                                                         | Het verstrekken van uitputtingsoverzichten in FTE's via de rapportages.                                                                                                                                                                                                                   |            | X                    |
| 27-2                                                                                                                                                                         | Het verstrekken van een overzicht gerealiseerde loonkosten en bezetting voor het lopende jaar via rapportages.                                                                                                                                                                            |            | X                    |
| 27-3                                                                                                                                                                         | Via rapportages beschikbaar stellen van de diensttijdgegevens ten behoeve van het actualiseren van de afvloeiingsvolgorde.                                                                                                                                                                |            | X                    |
| 27-4                                                                                                                                                                         | Het vaststellen van de diensttijd van de werknemer (het arbeidsverleden op werkgeversniveau) na arbeidsovereenkomst in een regulier vast dienstverband, ten behoeve van het actualiseren van de afvloeiingsvolgorde. Voorwaarde is dat de werknemer alle bewijsstukken heeft aangeleverd. |            | X                    |
| 27-5                                                                                                                                                                         | Het vervaardigen van een overzicht diensttijd.                                                                                                                                                                                                                                            |            | X                    |
| 27-6                                                                                                                                                                         | Het versturen van het (geactualiseerde) overzicht diensttijd.                                                                                                                                                                                                                             |            | X                    |
| 27-7                                                                                                                                                                         | Het archiveren van het (geactualiseerde) overzicht diensttijd.                                                                                                                                                                                                                            | X          |                      |

| <b>28 Wet Verbetering Poortwachter</b> |                                                                                                        | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|
| 28-1                                   | Het verwerken van de arbeidsongeschiktheidsmeldingen in het personeels- en salarisadministratiesysteem | <b>X</b>   |                      |
| 28-2                                   | Het signaleren van de plicht acties te verrichten in het kader van de Wet Poortwachter.                | <b>X</b>   |                      |
| 28-3                                   | Signalering en verwerking van salariskorting.                                                          | <b>X</b>   | <b>X</b>             |
| 28-4                                   | Het schriftelijk informeren van de werknemers inzake de korting op het salaris.                        | <b>X</b>   |                      |

| <b>29 Het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de administratieve verwerking van aanvragen vooruitkeringen krachtens de Ziektewet (ZW) en Wet Arbeid en Zorg (WAZO)</b> |                                                                                                                                        | <b>ODR</b> | <b>Opdrachtnemer</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|
| 29-1                                                                                                                                                                            | Verwerken van aanvragen voor uitkeringen krachtens de Ziektewet (ZW) en Wet Arbeid Zorg (WAZO) en zorgen voor doormelding aan het UWV. |            | <b>X</b>             |
| 29-2                                                                                                                                                                            | Verzorgen van relevante correspondentie met medewerkers over zwangerschaps- en bevallingsverlof en ouderschapsverlof                   | <b>X</b>   |                      |
| 29-3                                                                                                                                                                            | Verwerken van UWV-uitkeringen t.b.v. de UFO-premie.                                                                                    |            | <b>X</b>             |

#### Programma van eisen Functioneel beheer AFAS

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

| Gebruikersondersteuning         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                |             |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|-------------|
| 30-1                            | De opdrachtnemer fungeert als eerste- en tweedelijnsaanspreekpunt voor gebruikers bij vragen of problemen met AFAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                |             |
| 30-2                            | Minimaal 1 dag per maand is een werknemer van opdrachtnemer op locatie ODR aanwezig die bekend is met de werking van AFAS en gebruikers uitleg kan geven.                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                |             |
| 30-3                            | Opdrachtnemer identificeert mogelijkheden tot procesverbetering binnen de organisatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                |             |
| 30-4                            | Opdrachtnemer adviseert over hoe de ERP applicatie effectiever kan worden gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                |             |
| 30-5                            | Opdrachtnemer identificeert trends en potentiële problemen en rapporteert hierover.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                |             |
| 30-6                            | Opdrachtnemer implementeert upgrades met leverancier en stemt hierover pro-actief af met opdrachtgever over de gevolgen voor de omgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                |             |
| 30-7                            | ODR ondersteunt gebruiker bij het beschikbaar stellen van standaard rapporten en analyses om inzicht te verschaffen in de prestaties AFAS en de gerelateerde bedrijfsprocessen.                                                                                                                                                                                                                                       |              |                |             |
| Beveiliging en autorisatie      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                |             |
| 31-1                            | Opdrachtnemer beheert de gebruikersrechten en autorisaties binnen AFAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                |             |
| 31-2                            | Opdrachtnemer draagt zorg voor de beveiliging van gevoelige gegevens conform informatiebeveiligingsbeleid van opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                |             |
| 31-3                            | ODR is verantwoordelijk voor de integriteit van de data. Aanpassingen worden door opdrachtnemer uitsluitend gedaan in overleg en na opdracht van opdrachtgever. Opdrachtgever blijft eigenaar van de data.                                                                                                                                                                                                            |              |                |             |
| 31-4                            | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het configuratiebeheer van de applicatie voor zover dat niet bij AFAS ligt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                |             |
| 31-5                            | Opdrachtnemer zorgt erbij aanpassingen voor dat deze de stabiliteit, integriteit en beschikbaarheid van het systeem niet in gevaar brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                |             |
| 31-6                            | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het documenteren en onderhouden van de documentatie van de functionele en technische ontwerpkeuzes voor de configuratie instellingen.                                                                                                                                                                                                                                          |              |                |             |
| Incidentenbeheer                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                |             |
| 32-1                            | Tijdens gebruik van applicaties kunnen storingen, vragen of wensen ontstaan. Meldingen worden door ODR geregistreerd in een beveiligde omgeving zoals een incidentenportaal van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                        |              |                |             |
| 32-2                            | Opdrachtnemer voert wijzigingen door ter oplossing van incidenten binnen de oplostijd (eis..))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                |             |
| 32-3                            | Ingewikkelde incidenten of vaak optredende incidenten worden door opdrachtnemer als probleem afgestemd met AFAS. (leverancier van de software)                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                |             |
| 33-3                            | Opdrachtnemer communiceert proactief naar de gebruikersorganisatie m.b.t. ontwikkelingen binnen de applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                |             |
| Servicewindows,-levels en KPI's |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                |             |
| 34-1                            | De servicedesk van opdrachtnemer is telefonisch beschikbaar op werkdagen maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                |             |
| 34-2                            | De applicatie AFAS dient beschikbaar te zijn op werkdagen van 7.00 tot 18.00 uur. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bewaking van deze beschikbaarheid. Geconstateerde niet beschikbaarheid binnen de periode van beschikbaarheid wordt na constateren binnen 10 minuten proactief door opdrachtnemer geregistreerd als incident met prioriteit Urgent en indien het een AFAS-storing betreft gemeld bij AFAS. |              |                |             |
| 34-3                            | Het uitvoeren van software-updates tezamen met de te ondernemen acties geschiedt in overleg, zoveel mogelijk buiten kantoor tijden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor actieve tijdige (minimaal 48 uur vooraf) communicatie richting gebruikers                                                                                                                                                                  |              |                |             |
| 34-4                            | De volgende response- en oplostijden zijn van toepassing:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                |             |
|                                 | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responstijd* | Oplossingstijd | toelichting |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |                                                                                                |                                                  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                    | <b>1. Urgent</b><br>De applicatie is volledig niet beschikbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Binnen 15 minuten | Binnen 4 werkuren (indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen)  | Opdrachtgever wordt ieder uur geïnformeerd.      |
|                                    | <b>2. Hoog</b><br>De applicatie is deels niet beschikbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Binnen 30 minuten | Binnen 8 werkuren (indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen)  | Opdrachtgever wordt ieder uur geïnformeerd.      |
|                                    | <b>3.Middel</b><br>Incident m.b.t. bepaalde functies met minimale verstoring zonder impact op de dienstverlening, maar met een risico dat het in de loop van de tijd wel impact kan hebben op de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                          | 1 uur             | Binnen 16 werkuren (indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen) | Oplossing eventueel aan te bieden via workaround |
|                                    | <b>4. Laag</b><br>Uitval van overige componenten zonder impact op de dienstverlening.<br>Gebruikers-/beheerdersvraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Binnen 1 uur      | Binnen 40 werkuren (indien hetgeen technische storing is die alleen door AFAS is op te lossen) |                                                  |
|                                    | *definitie responsetijd: de termijn na de melding waarbinnen moet worden gestart met het oplossen van een verzoek, een storing of een gebrek,                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |                                                                                                |                                                  |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |                                                                                                |                                                  |
| 34-5                               | De KPI's worden per kwartaal gemeten door opdrachtnemer.<br>De KPI op responsetijden is 99,5%<br>De KPI op oplossingstijden is 99%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                   |                                                                                                |                                                  |
| <b>Exitplan</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |                                                                                                |                                                  |
| 35-1                               | Opdrachtnemer is verplicht binnen 60 dagen na wederzijdse ondertekening van de overeenkomst een exitplan op te leveren. Dit exitplan bevat een beschrijving van de stappen die opdrachtnemer zal nemen om ervoor te zorgen dat een nieuwe partij of opdrachtgever zelf zonde belemmeringen de uitvoering van de overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie t.b.v. opdrachtgever kan verrichten op het moment dat de overeenkomst eindigt. |                   |                                                                                                |                                                  |
| 35-2                               | Opdrachtnemer is verplicht om het exitplan gedurende de looptijd van de overeenkomst up-to-date te houden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                                                                                                |                                                  |
| <b>Incidentele dienstverlening</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |                                                                                                |                                                  |
|                                    | <b>Analyse van eisen en wensen en wijzigingsbeheer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                                                                                                |                                                  |
| 36-1                               | Opdrachtnemer identificeert (op verzoek van opdrachtgever) de functionele eisen en wensen van gebruikers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                                                                                                |                                                  |
| 36-2                               | Opdrachtnemer werkt samen met verschillende afdelingen (< opgave >0 van opdrachtgever om de specifieke behoefte te doorgronden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |                                                                                                |                                                  |
| 36-3                               | Opdrachtnemer vertaalt bedrijfsprocessen naar functionele specificaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                                                                                                |                                                  |
| 36-4                               | Opdrachtnemer beheert wijzigingsverzoeken en zorgt ervoor dat de wijzigingen goed worden gedocumenteerd en geïmplementeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   |                                                                                                |                                                  |
| 36-5                               | Opdrachtnemer configureert de ERP-software om aan de specifieke behoefte van de organisatie opdrachtgever te voldoen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                |                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36-6 | Grote wijzigingen in de richting van de applicatie geschieden uitsluitend planmatig, na goedkeuring van de gedelegeerd contracteigenaar en worden verrekend met de in het prijzenblad aangegeven functies en de daarbij behorende uurtarieven middels na aanvaarding van een aanvullende offerte. |
| 36-7 | Opdrachtnemer bewaakt het proces rondom het maken van een nieuwe release en stemt hierover proactief af met opdrachtgever over de gevolgen voor de omgeving.                                                                                                                                      |
|      | <b>Testen en kwaliteitsborging</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 37-1 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van functionele tests om ervoor te zorgen dat de ERP-software correct functioneert.                                                                                                                                              |
| 37-2 | Opdrachtnemer zorgt voor kwaliteitsborging bij nieuwe releases en updates.                                                                                                                                                                                                                        |