

EA-01	Deelname	Door Inschrijving en met ondertekening van het UEA verklaart Deelnemer te voldoen aan alle eisen in dit PVE.
EA-02	Deelname	Als Deelnemer bij Inschrijving aangeeft niet te voldoen aan een of meerdere eisen, dan wordt diens Inschrijving terzijde gelegd wordt Deelnemer uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbesteding.
EA-03	Deelname	Als na Gunning blijkt dat Opdrachtnemer en/of de Dienstverlening niet voldoet aan een of meerdere eisen uit dit PVE, dan kan de Overeenkomst door de SVB worden ontbonden en is de Opdrachtnemer schadeplichtig.
EA-04	Functioneel	De functionele eisen (aangeduid als EF-01 e.v.) hebben vooral betrekking op het gebruik en de functionaliteiten van de aangeboden Oplossing. De Oplossing moet bovendien voldoen aan de algemene verwachting die de SVB, gezien wat gangbaar is voor dit soort toepassingen, gezien de betreffende markt, en gezien andere vergelijkbare systemen.
EA-05	Technisch	De technische eisen (aangeduid als ET-01 e.v.) hebben vooral betrekking op de technische en ICT eigenschappen van de aangeboden Oplossing. De Oplossing moet bovendien voldoen aan de algemene verwachting die de SVB, gezien wat gangbaar is voor dit soort toepassingen, gezien de betreffende markt, en gezien andere vergelijkbare systemen.
EA-06	Beveiliging	De beveiligingseisen (aangeduid als EB-01 e.v.) hebben vooral betrekking op privacy en informatiebeveiliging van de aangeboden Oplossing. De Oplossing moet bovendien voldoen aan de BIO en de AVG.
EA-07	Service Levels	De Service Levels (aangeduid als SL-01 e.v.) hebben vooral betrekking op de performance en minimale KPI's van de aangeboden Dienstverlening.
EA-08	Commercieel	De commerciële eisen (aangeduid als EC-01 e.v.) hebben vooral betrekking op de kosten en de facturatie voor de aangeboden Dienstverlening.
EA-09	Juridisch	De juridische eisen (aangeduid als EJ-01 e.v.) hebben vooral betrekking op de contractuele voorwaarden en condities die gesteld worden aan de aangeboden Dienstverlening.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-01	Algemeen	De Oplossing kent 1 centrale inrichting voor de gehele SVB. Daarbinnen moet het mogelijk zijn om aan verschillende groepen personeel verschillende werkgeversnummers toe te kennen.
EF-02	Algemeen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op gestructureerde informatie zoals vakkennis en niveau, vaardigheden, specifieke expertise van een Medewerker vast te leggen, raadplegen, te ontsluiten ten behoeve van externe applicaties zoals workforce management.
EF-03	Autorisatie	De Oplossing maakt het mogelijk voor de SVB om autorisaties zelf in te richten op basis van de organisatiestructuur, Functiegroepen en zelf aan te maken rollen in autorisatiegroepen. Autorisaties dienen eenvoudig te kunnen worden gewijzigd, toegekend of ingenomen. In de Oplossing worden autorisaties ingesteld op de volgende niveaus: werkgever, Medewerker, organisatorische eenheden, gebruikersrollen, gegevensgroepen, gegevenselementen, mutaties, begin- en einddatum.
EF-04	Autorisatie	De Oplossing dient het mogelijk te maken zelf Autorisatieprofielen aan te maken. Het is mogelijk om door middel van een rapport inzicht te krijgen in aangemaakte rollen en vertrekte autorisaties. Controles om Functievermenging te voorkomen dienen beschikbaar te zijn.
EF-05	Autorisatie	Bij een ingerichte workflow (autorisatieroute) kan een geautoriseerde Medewerker zijn bevoegdheid/mandaat delegeren naar een andere Medewerker om bij afwezigheid (Verlof, Verzuim) te kunnen fiatteren of een taak te kunnen uitvoeren. Deze eis geldt niet voor Workflows waarbij taken aan een groep kunnen worden toebedeeld.
EF-06	Beheer	De Oplossing moet een Mutatielogging bevatten voor Gebruikers- en Beheerdersacties. Dit mechanisme registreert alle veranderingen, inclusief wie (unieke identificatiegebruiker) deze veranderingen heeft uitgevoerd en wanneer (datum en tijd). Daarnaast moet de Oplossing rapportages kunnen genereren over de Mutatielogging met diverse relevante filters, zoals acties, gebruikers en Periodes, voor bijvoorbeeld Audittrails.
EF-07	Beheer	Opdrachtnemer moet voor de SVB een direct op te vragen overzicht kunnen leveren van de uitgevoerde wijzigingen in de Oplossing en de daarbij behorende releasenotes.
EF-08	Beheer	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor Beheerders om alle openstaande en afgehandelde ESS/MSS meldingen te kunnen raadplegen en te rapporteren. Dit geeft rapport minimaal inzicht in soort taak, Behandelaar en status.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-09	Beheer personeelsgegevens	De Medewerker moet minimaal zelf onderstaande gegevens kunnen muteren vanuit de ESS omgeving: · roepnaam; · gender; · adresgegevens; · contactgegevens zoals telefoonnummer(s) / mailadres; · contactgegevens bij noodgeval; · partnergegevens (naam / geboortedatum / geslacht); · burgerlijke staat (incl. datum); · keuze partnernaam; · kinderen (naam / geboortedatum / geslacht); · bankrekeningnummer; · hoogst genoten opleiding.
EF-10	Beheer personeelsgegevens	De Oplossing biedt de mogelijkheid om externen vast te leggen die niet verlood behoeven te worden. De Oplossing moet daarbij de mogelijkheid bieden om persoons- en Functiegegevens, Rooster, tarief, aanvrager en bemiddelaar van de externe Medewerkers (bijv. Uitzendkrachten/ZZP-ers en interim-Leidinggevenden) vast te leggen.
EF-11	Beheer personeelsgegevens	De Oplossing biedt de mogelijkheid om naast een formele, hiërarchische arbeidsrelatie, ook (tijdelijke) werkrelaties te registreren (interne stages, projecten, detachering). In dat kader dienen de volgende gegevens geregistreerd te worden: · waarheen geplaatst (bedrijf of afdeling); · aantal uren; · de Periode (van, tot en met); · de (tijdelijke) gewijzigde Kostenplaats; · de kostenverdeling (% en uren); · Functie/rol tijdelijke Functie; · soort tijdelijke relatie (detachering, re-integratieplek).
EF-12	Conversie	Opdrachtnemer moet zorgdragen voor de conversie. De volgende gegevens wil de SVB geconverteerd hebben: - Peildatum: alle Medewerkers die op 1-1-2027 een actief Dienstverband hebben moeten worden meegenomen, - Loopbaangegevens: van alle medewerkers die geconverteerd zijn, wil SVB alle loopbaangegevens meenemen zonder koppeling naar bestaande tabellen (let op: hier kunnen ook velden bij zitten die niet in de standaard velden zitten zoals (afwijkende) standplaats, tarieven, etc. Ook deze gegevens moeten overgezet worden), - Verzuim: de Verzuimgegevens (en dossiers) van 3 jaar in de bestaande tabellen, - Personeelsdossiers: het volledige dossier incl. Metadata moet meegenomen worden.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-13	Conversie	Opdrachtnemer moet in staat zijn, naast de actieve Medewerkers, desgewenst ook in 2027 het Personeelsdossier op te slaan van ex-Medewerkers (7 jaar Historie). Deze dossiers moeten toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers en opschoonbaar zijn volgens de Archiefwet. Het betreft de dossiers van ongeveer 4.700 ex-Medewerkers (waarvan 1.200 externen). NB: Deze werkzaamheden zijn geen onderdeel van de Opdracht (en dus ook niet van de Inschrijfprijs) maar moet door de SVB op verzoek kunnen worden uitgevoerd onder de herzieningsclausule (zie Beschrijvend document).
EF-14	Conversie	Opdrachtnemer stelt controlelijsten ten behoeve van de conversie beschikbaar waaruit blijkt dat alle aangeleverde gegevens daadwerkelijk goed zijn overgezet in de Oplossing. Minimaal worden de volgende gegevens beschikbaar gesteld: - aantal Medewerkers, - aantal Dienstverbanden, - aantal man/vrouw, - aantal Arbeidsverhoudingen, - aantallen verzuimgevallen, - aantallen Medewerkers met bijzonder Verlof, - aantal Medewerkers met loonbeslag/schuldsanering, - aantal Medewerkers per Salarisschaal, - bruto-netto vergelijkingen met alle relevante salariscomponenten.
EF-15	Declaraties	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de afhandeling van de onderstaande soorten declaraties uit te voeren: · overwerkdeclaraties conform de Cao; · dienstreizen; · betalen onregelmatigheidstoelagen; · opleidingskosten; · thuiswerkvergoeding; · overige declaraties (bijvoorbeeld lunchvergoeding, werkkleding en vrij te definiëren Declaraties).
EF-16	Declaraties	De Oplossing biedt de mogelijkheid om gescande documenten toe te voegen aan de declaratie in de ESS omgeving. In ieder geval in de meest gangbare bestandstypen (denk aan JPG/PDF) of een foto. Deze scan wordt meegenomen in de Workflow, blijft bewaard bij de declaratie en wordt digitaal opgeslagen conform de bewaartermijnen.
EF-17	Declaraties	De Leidinggevende moet een declaraties kunnen beoordelen/accorderen. Daarbij is minimaal de volgende informatie voor hem/haar inzichtelijk: soort declaratie, bedrag, datum, bijlagen/betaalbewijs en door de betreffende Medewerker al ingediende declaraties.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-18	Declaraties	De Medewerker moet binnen de ESS omgeving beschikken over een overzicht met de al door hem/haar ingediende declaraties en de status hiervan.
EF-19	Declaraties	De Leidinggevende moet binnen de MSS omgeving beschikken over een overzicht van de declaraties van zijn/haar Medewerkers.
EF-20	Doorstroom	De Leidinggevende kan met behulp van een selfservice-module minimaal de volgende salariswijzigingen in de Oplossing vastleggen: Bruto/netto Gratificatie, Promotie, Toelagen/vergoedingen en buitengewone salarisverhogingen. In de Workflows kunnen per onderdeel verschillende stappen worden ingericht. Ook kan een bijlage worden toegevoegd.
EF-21	Functionele architectuur	De Oplossing geeft foutmeldingen direct en op een éénduidige manier weer met een omschrijving wat de reden van de foutmelding is met daarbij een advies welke acties voor correcties uit te voeren.
EF-22	Functionele architectuur	De Oplossing kent een eenduidige en gebruiksvriendelijke beeldtaal. Deze kan worden aangepast aan de SVB huisstijl en maakt gebruik van betekenisvolle pictogrammen eenvoudige menustructuur. De beeldtaal voldoet aan de actuele eisen voor Digitale toegankelijkheid.
EF-23	Functionele architectuur	De Oplossing ondersteunt gebruik van diakritische tekens.
EF-24	Functionele architectuur	Opdrachtnemer levert een geïntegreerd totaalpakket voor een online HR Portaal met selfservice voor Medewerkers, Leidinggevend en overige HR professionals, waaronder Workflow functionaliteiten, Salarisverwerking, Werving & Selectie, en Functioneren & Beoordelen. Dit noemen wij als geheel de 'Oplossing'. De Oplossing is modulair opgebouwd en wordt als een SaaS-oplossing aangeboden. Daarnaast levert de Opdrachtnemer werkzaamheden ten behoeve van de Implementatie, migratie, nazorg, beheer en werkzaamheden in het kader van een SLA. Tot slot levert de Opdrachtnemer diverse Koppelingen en draagt de verantwoordelijkheid voor gegevensleveringen aan instanties. De Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Oplossing zonder maatwerk aan alle eisen op het moment van het indienen van de Inschrijving.
EF-25	Functionele architectuur	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om, in alle processen waar noodzakelijk, gescande of gefotografeerde documenten toe te voegen als bijlage (denk aan bonnen bij een declaratie, een ID-bewijs bij een Indiensttreding). Deze documenten moeten toegevoegd kunnen worden aan het digitaal Personeelsdossier en eenvoudig opschoonbaar zijn conform de Archiefwet.
EF-26	Functionele architectuur	De Oplossing werkt met selectievelden die verwijzen naar Referentietabellen. Deze tabellen moeten door de SVB zelf beheerd kunnen worden.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-27	Functionele architectuur	De Oplossing moet automatisch waarschuwingen/signalerings kunnen generen op basis van een tijdstrigger. Deze signaleringen zijn vrij door de SVB in te richten. Ten minste de volgende signaleringen zijn van toepassing: - afloop tijdelijke Dienstverbanden/detacheringen; - einde proeftijd; - aflopen van tijdelijke Toelagen; - afloop Periode van meer/minder werken en datum aankomende jubilea.
EF-28	Functionele architectuur	De Oplossing maakt het mogelijk voor de SVB om autorisaties zelf in te richten op basis van de organisatiestructuur, Functiegroepen en zelf aan te maken rollen in autorisatiegroepen. Autorisaties dienen eenvoudig te kunnen worden gewijzigd, toegekend of ingenomen. In de Oplossing worden autorisaties ingesteld op de volgende niveaus: werkgever, Medewerker, organisatorische eenheden, gebruikersrollen, gegevensgroepen, gegevenselementen, mutaties, begin- en einddatum.
EF-29	Functionele architectuur	Binnen de SVB is sprake van een zgn. matrix-structuur waarbij verantwoordelijkheden gedeeld kunnen worden door meerdere (tijdelijk) Leidinggevend en functioneel Leidinggevend zoals projectleiders en teamcoaches. De Autorisatiestructuur moet deze verdeling van verantwoordelijkheden mogelijk maken.
EF-30	Functionele architectuur	Beheerders kunnen in de Oplossing zelf workflows definiëren, inrichten, aanpassen en verwijderen. De procesdefinities moeten een versiebeheer kennen op tenminste begin- en einddatum. Reeds opgestarte processen worden altijd volgens de oorspronkelijke definitie afgehandeld tenzij de SVB hiervan bewust wil afwijken.
EF-31	Functionele architectuur	De SVB kan zelf taken/acties en meldingen inrichten, wijzigen en verwijderen. Hierbij kan de SVB zelf bepalen welke rollen deze taken/acties moet krijgen. Deze zijn zichtbaar in het takenoverzicht van de Gebruiker.
EF-32	Functionele architectuur	De SVB kan zelf digitale formulieren (die gebruikt worden in workflows) inrichten, wijzigen en verwijderen. Hierbij worden invoervelden gebruikt die beschikbaar zijn in de Oplossing. Voor SVB niet-relevante invoervelden worden niet getoond in de formulieren.
EF-33	Functionele architectuur	Alle relevante Cao-artikelen (Cao SVB 2024 en toekomstige) worden door de Oplossing ondersteunt. Zie hiervoor: https://werkenbijdesvb.nl/Cao/
EF-34	Functionele architectuur	Voor alle Gebruikers is er een overzicht/takenlijst beschikbaar (met tevens de status) van ingediende, in behandeling zijnde en afgehandelde mutaties/aanvragen. Gebruikers moeten binnen de takenlijst kunnen sorteren of filteren.
EF-35	Functionele architectuur	De Oplossing beschikt over een functionaliteit om automatisch documenten (i.c. brieven) te genereren als onderdeel van de workflow. Deze documenten moeten daarbij geautomatiseerd opgeslagen kunnen worden in het digitale Personeelsdossier.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-36	Functionele architectuur	De Oplossing beschikt over de functionaliteit om alle gegenereerde documenten digitaal te ondertekenen. De digitale ondertekening kan plaatsvinden binnen de Oplossing of via een geïntegreerd extern systeem. Het is mogelijk om in de workflow automatisch een document te genereren dat wordt opgeslagen in het digitaal dossier. Eventueel kan het document voorzien worden van een plaatje van een handtekening.
EF-37	Functionele architectuur	Documentsjablonen (i.c. van brieven) in de Oplossing moeten zelf door de SVB in te richten en te onderhouden zijn. In de sjablonen worden invoervelden gebruikt die beschikbaar zijn in de Oplossing.
EF-38	Functionele architectuur	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om eigen vrije velden aan te maken of toe te wijzen en deze terug te laten komen in ESS/MSS workflows.
EF-39	Functionele architectuur	De Oplossing ondersteunt meerdere Medewerkers-profielen. Denk hierbij aan Indiensttreding van een stagiaire of externe, waarbij de Leidinggevende via MSS andere gegevens moet invullen dan bij een reguliere Medewerker.
EF-40	Functionele architectuur	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een mutatie niet alleen door een Leidinggevende te laten accorderen, maar daarnaast ook door een naast hogere Leidinggevende. Alle mutaties (vanaf start Indiensttreding tot en met uitdiensttreding) kunnen dus op minimaal 2 Leidinggevende-niveaus worden geaccordeerd. Let op: Dit hoeft niet altijd de naast hogere Leidinggevende te zijn, maar kan ook een stap overslaan.
EF-41	Functionele architectuur	Bij de inrichting van de Oplossing kunnen Leidinggegenden alleen kiezen uit Functies die gekoppeld zijn aan de afdelingen waarvoor zij geautoriseerd zijn. Aan deze Functies zijn de aanloop- en functionele schalen gekoppeld. Leidinggegenden mogen alleen maar kiezen uit de aanloop- of functionele schaal horende bij de gekozen Functie.
EF-42	Functionele architectuur	De Oplossing maakt gebruik van een actuele postcodetabel. Deze postcodetabel wordt automatisch bijgewerkt.
EF-43	Functionele architectuur	Het is mogelijk om adresgegevens (bezoek-, verpleeg- en postadressen) van medewerkers, organisaties en gelieerde instellingen vast te leggen.
EF-44	Functionele architectuur	De Oplossing biedt voor geautoriseerde Gebruikers de mogelijkheid een vanuit een workflow automatisch gegenereerde brief alsnog aan te kunnen passen.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-45	Functionele architectuur	De Oplossing controleert de gegevensinvoer automatisch op toepassing van bedrijfsregels, Cao, maximale bedragen en op de logica van velddefinitie door middel van Referentietabellen/validaties. Dit is onder andere van toepassing op de volgende aspecten: • maximale bedragen voor bijv. maaltijdvergoedingen; • mogelijkheid tot het indienen van declaraties met terugwerkende kracht binnen een lopend jaar; • overwerkDeclaraties uitsluitend voor bepaalde Functie(groepen) / salarisschalen; • wel / geen verplichting tot een digitaal bewijsstuk; • Reiskosten woon-werk met minimum en maximum aantal vergoede kilometers. Deze Referentietabellen/validaties moeten door de SVB zelf in te richten en te onderhouden zijn. Bij foutieve invoer moet de Oplossing de invoer/mutatie blokkeren of de Gebruiker een waarschuwing geven.
EF-46	Functionele architectuur	De Oplossing moet toekomstmutaties kunnen verwerken die geëffectueerd worden op de ingangsdatum.
EF-47	Functionele architectuur	De Oplossing kan realtime gegevens/informatie tonen. Wat wil zeggen dat altijd de actuele informatie getoond wordt zoals deze is vastgelegd.
EF-48	Functionele architectuur	De Oplossing beschikt over een zoekmogelijkheid op ten minste (een gedeelte van) de achternaam, voornaam, geboortenaam, organisatorische eenheid en het personeelsnummer.
EF-49	Functionele architectuur	De Oplossing biedt de mogelijkheid om te zoeken op geboortenaam (ook wanneer men heeft aangegeven aangesproken te willen worden met de partnernaam).
EF-50	Functionele architectuur	Individuele configuraties van Gebruikers zoals instellingen, schermindelingen, rapportages, dashboards etc blijven ongewijzigd beschikbaar, ook bij upgrades / nieuwe releases van de Oplossing.
EF-51	Functioneren en Beoordelen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om functionele en persoonlijke competenties aan Medewerkers te koppelen. Andere processen moeten (na instemming van de Medewerker) gebruik kunnen maken van deze competenties zoals het kunnen matchen bij opdrachten of het kunnen beoordelen hiervan door HR. De competenties moeten onderdeel zijn van het Medewerkerontwikkelportfolio.
EF-52	Functioneren en Beoordelen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een flexibele inrichting te maken voor het vastleggen van gespreksresultaten. Dergelijk digitaal formulier bestaat uit een aantal door SVB zelf te bepalen verplichte velden (met gebruik van codelijsten van waaruit gekozen moet worden) en een aantal vrije velden en eigen Workflows. Een goedgekeurd of voor gezien getekend gespreksformulier wordt opgeslagen in het Personeelsdossier van een Medewerker.
EF-53	Functioneren en Beoordelen	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om aan te geven of de Medewerker op- onder of boven niveau functioneert. Deze gegevens moeten terugkomen in een HR3P (bijv. 9-grid) voor de Manager (MSS).
EF-54	Functioneren en Beoordelen	De Oplossing biedt via ESS de mogelijkheid voor een Medewerker om aan te geven of deze zichzelf op, onder of boven niveau vindt functioneren. Deze gegevens moeten terugkomen in een HR3P (bijv. 9-grid).

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-55	Functioneren en Beoordelen	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, bij bijv. disfunctioneren, een dossier op te bouwen waarbij de manager zelf nieuwe afspraken en verslagen kan toevoegen aan het Personeelsdossier. Hierbij moet de Medewerker digitaal tekenen voor gezien/akkoord.
EF-56	Functioneren en Beoordelen	De Oplossing is flexibel te beheren. De Oplossing moet op basis van deze veranderende inzichten kunnen worden ingericht. Het gaat hier bijvoorbeeld om: • het laten vervallen of toevoegen van gesprekstypen; • het toevoegen van resultaatafspraken; • deadlines kunnen inrichten voor de te voeren gesprekken; • de cyclus (op dit moment van 1 april tot 1 april) • het opstarten en volgen van het proces.
EF-57	Functioneren en Beoordelen	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden dat een medewerker kan bij de vaststelling van het gespreksverslag kiezen voor meerdere opties. Denk aan "akkoord", "niet akkoord" en "gezien". Bij "akkoord" en "gezien" wordt het verslag opgeslagen in het Personeelsdossier. Bij "niet akkoord" wordt het formulier middels de Workflow geretourneerd aan de indiener. In alle gevallen moet de Medewerker een toelichting kunnen geven.
EF-58	Functioneren en Beoordelen	De Oplossing biedt Leidinggevenden op verschillende niveaus en HR professionals een dashboard ten behoeve functioneren en beoordelen. Het dashboard geeft minimaal inzicht in de status van de verschillende vastgelegde gesprekken en voor welke Medewerkers nog geen gesprekken zijn gevoerd.
EF-59	Helpdesk	Opdrachtnemer stelt, voor aangewezen contactpersonen binnen de SVB, de faciliteiten van een Helpdesk beschikbaar. Deze helpdesk handelt alle technische, functionele en procesmatige vraagstukken af. De Helpdesk-medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift volgens het communicatieniveau C1. Opdrachtnemer stelt zoveel mogelijk vaste contactpersonen ter beschikking die kennis opbouwen van de SVB-organisatie en -processen.
EF-60	Helpdesk	Beheerders of andere geautoriseerde Medewerkers kunnen zelfstandig service requests aanmaken in het klantsysteem (c.q. servicemanagement systeem) van de Opdrachtnemer. In de handleiding van Opdrachtnemer staat beschreven hoe dit in zijn werk gaat. Het aantal service requests in dezen is niet gelimiteerd en leidt niet tot meerkosten.
EF-61	Helpdesk	De Oplossing biedt een Nederlandstalige contextgevoelige help-functionaliteit die beschikbaar is voor Gebruikers.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-62	Implementatie	Opdrachtnemer voert de Implementatie uit met ervaren krachten volgens een beproefde aanpak. Dit vertaalt zicht onder meer in: - volwaardige sparringpartners op alle niveaus - advies over de inrichting van processen op basis van best practices - training van functioneel beheerders en Key-users - specificatie van de benodigde inzet van SVB SME's ten behoeve van het project.
EF-63	Implementatie	Deelnemer biedt consultants aan die minimaal 2 jaar ervaring hebben met de aangeboden SaaS-oplossing en de Implementatie van vergelijkbare projecten.
EF-64	Implementatie	Binnen 8 weken na definitieve gunning is het Projectplan door Opdrachtnemer opgeleverd en goedgekeurd door de SVB, tenzij anders afgesproken.
EF-65	Implementatie	De SVB eist minimaal 1 maand Proefverloning (oktober 2026) en 2 maanden schaduwdraaien (november en december 2026) met de salarisadministratie (let op: betreft salarisberekening en uitbetaling) voor de acceptatie van de Oplossing inclusief inrichting daarvan.
EF-66	In- en uitstroom	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om naast de reguliere Indiensttreding ook de Indiensttredingen van Uitzendkrachten, externen, gedetacheerden, stagiairs, Arbeidsparticipanten en medewerkers op de internationale ambassades te verwerken. Per soort Indiensttreding moet het mogelijk zijn om andere relevante gegevens uit te vragen en vast te leggen.
EF-67	In- en uitstroom	Vanuit de Oplossing moet het mogelijk zijn om met Indiensttreding, uitdiensttreding en andere mutaties andere functionarissen in de organisatie van deze informatie te voorzien door hen bijvoorbeeld via een signaal op de hoogte te brengen: (denk aan smoelenboek, telefoongids, ICT-toegang, facilitaire zaken, toegangspasje etc.). Hierbij wordt het (automatisch gegeneerde) personeelsnummer de unieke sleutel. In het proces kan bepaald worden op welk moment de gegevens worden doorgestuurd t.b.v. andere systemen. Het is hierbij mogelijk om een beperkte, zelf in te stellen, set gegevens door te sturen.
EF-68	In- en uitstroom	De Oplossing moet documenten met betrekking tot in- en uitdiensttreding digitaal kunnen genereren, accorderen & verwerken en op de juiste plek en met de juiste naam in het digitaal dossier opslaan.
EF-69	In- en uitstroom	De Workflow voor uitdiensttreding op eigen verzoek moet gestart kunnen worden door de Medewerker zelf.
EF-70	In- en uitstroom	De Oplossing kan bij een uitdiensttreding een overzicht genereren waarin staat welke inhoudingen en betalingen er moeten plaatsvinden voor de eindafrekening.
EF-71	In- en uitstroom	Een manager moet bij een Indiensttreding of bij wijziging Dienstverband kunnen kiezen uit de bestaande Formatieve Functies van de betreffende afdeling.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-72	Individueel Keuzebudget (IKB)	Medewerkers kunnen vanuit hun ESS omgeving, keuzes maken in een pakket aan flexibele Arbeidsvoorwaarden dat door de SVB zelf samen te stellen is. In ieder geval: kopen van uren, aflossing studieschuld en besteding van een persoonlijk budget met belastingvoordelen (fiets, vakbondscontributie, uitruil woon-werkverkeer).
EF-73	Individueel Keuzebudget (IKB)	De Oplossing zorgt voor de automatische verwerking (zowel financieel -inclusief fiscale voordelen- als het verwerken van aankoop van uren) van de gevolgen van gemaakte keuzes in het kader van uitwisseling van arbeidsvoorwaarden.
EF-74	Individueel Keuzebudget (IKB)	Binnen de Oplossing moet de werkkostenregeling/ keuzebudget ingericht kunnen worden, inclusief een individueel vast te stellen keuzebudget, met een maximum als een vast bedrag of percentage van het loon. Of verschillende componenten (IKB-budget en vergoeding voor bovenwettelijk verlof).
EF-75	Individueel Keuzebudget (IKB)	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat de vanuit de ESS omgeving de module IKB gemaakte keuzes, automatisch worden verwerkt in andere modules. Denk aan verlof: bij aan- en verkoop van uren worden Verlofrechten automatisch aangepast.
EF-76	Individueel Keuzebudget (IKB)	De Oplossing biedt de Medewerker inzicht in het beschikbare IKB budget en eventueel in de termijn waarop het budget beschikbaar komt voor een bepaald Bestedingsdoel.
EF-77	Individueel Keuzebudget (IKB)	De SVB moeten zelf Bestedingsdoelen en bronnen van het Individueel Keuzebudget kunnen inrichten.
EF-78	Individueel Keuzebudget (IKB)	Bij de aanvraag moet de Medewerker via selfservice kunnen verklaren dat de hij/zij bekend en akkoord is met de regelgeving rondom de fiscale Arbeidsvoorwaarden.
EF-79	Individueel Keuzebudget (IKB)	Medewerker en Leidinggevende kunnen binnen de ESS omgeving een overzicht krijgen van alle uitgewisselde arbeidsvoorwaarden en de status hiervan. Hiernaast is het ook mogelijk om deze informatie op werkgeverniveau inzichtelijk te maken.
EF-80	Individueel Keuzebudget (IKB)	De Oplossing kan de Medewerkers een simulatieberekening aanbieden waarmee de gevolgen van de keuzes op het bruto – netto Salaris zichtbaar zijn.
EF-81	Individueel Keuzebudget (IKB)	De Oplossing biedt voor de Medewerkers (per doel) inzicht in het budget en de uitputting hiervan.
EF-82	Individueel Keuzebudget (IKB)	De Oplossing kan budget over de verschillende Bestedingsdoelen (her)verdelen, zoals salderen (een fiets kopen en verlof kopen moet bijvoorbeeld in dezelfde maand kunnen).
EF-83	Management informatie	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden voor het maken van maatwerkrapportages op basis van personeels- en salarisgegevens over alle door de Oplossing ondersteunde processen (bijv. ziekteverzuim, formatie-Bezetting, in-door-uitstroom). Rapportages kunnen over tijdvakken incl. Historie en per peilmoment kunnen worden gegenereerd (en zijn te exporteren naar Excel) en bieden flexibiliteit in data en kolom indeling van gewenste info.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-84	Management informatie	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor 'Track and Trace'. Dat wil zeggen; alle Gebruikers beschikken over een actueel en simpel toegankelijk overzicht met de status van in de Oplossing ingediende taken/aanvragen. Daarbij kunnen Gebruikers tevens alle door hen zelf vastgelegde of gemuteerde gegevens en geüploade documenten terugzien. In workflows benoemde beoordelaars (bv. Leidinggevendenden) beschikken over een (eveneens actueel en simpel toegankelijk) overzicht met de status van door hen beoordeelde taken/aanvragen. Daarbij kan men alle vastgelegde gegevens en geüploade documenten terugzien.
EF-85	Management informatie	De Oplossing moet Verzuim kunnen berekenen op basis van Kalenderdagen.
EF-86	Management informatie	De Oplossing moet in rapportages bepaalde groepen kunnen uitsluiten (bijv. stagiaires)
EF-87	Management informatie	De Oplossing moet een overzicht kunnen maken van alle Stamgegevens van de Medewerkers.
EF-88	Management informatie	De Oplossing moet ook over vrije velden kunnen rapporteren.
EF-89	Medewerkerontwikkelp rtfolio	De Oplossing moet een persoonlijk ontwikkelportfolio ondersteunen waar de Medewerker de regie over heeft. Hierin kunnen verworven competenties/vaardigheden worden vastgelegd, alsmede ontwikkeldoelen.
EF-90	Medewerkerontwikkelp rtfolio	De Oplossing kan gegevens bij elkaar brengen in een persoonlijk ontwikkelportfolio die voor diverse gebruikersgroepen inzichtelijk gemaakt kunnen worden, waarbij de Medewerker de regie heeft.
EF-91	Mobiliteit	De Oplossing moet functionaliteit bieden waarmee, door geautoriseerde Gebruikers, (tijdelijk) werkaanbod gematched kan worden aan competenties/vaardigheden en ambities van de Medewerker.
EF-92	Mobiliteit	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Vacatures te matchen op in het systeem bekende Sollicitanten die hiervoor toestemming hebben gegeven en biedt ook de mogelijkheid talentpools (o.a. High potentials, Arbeidsparticipanten of deelnemers aan het management developmentprogramma) aan te leggen waaruit evt. geselecteerd kan worden.
EF-93	Mobiliteit	De Oplossing kan ten behoeve van loopbaanbegeleiding de volgende gegevens vastleggen: • NAW Medewerker/ex-Medewerker + inclusief de directie/afdeling waar de Medewerkers werkzaam is/was • Gegevens m.b.t. het Begeleidingstraject (startdatum, reden, soort + naam begeleidende loopbaanadviseur) • Gegevens m.b.t. evt. WW-traject (begin-, einddatum) • Mogelijkheid tot het opslaan van cv's, Assessments en andere relevante documenten in het dossier van de medewerker/ex-medewerker • Mogelijkheid om gespreksverslagen op te slaan • Rapportagemogelijkheid Toegang tot deze gegevens dient in de autorisatie apart te kunnen worden tegekend

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-94	Mobiliteit	De Oplossing kan ten behoeve van de inzet van Arbeidsparticipanten de volgende gegevens vastleggen: • NAW Arbeidsparticipant, leidinggevende, buddy/mentor • Gegevens m.b.t. de indicatie, betreffende gemeente en/of instantie+gegevens contact persoon gemeente • Gegevens m.b.t. de (tijdelijke) plaatsing • Gegevens m.b.t. begeleidende jobcoach • Mogelijkheid tot het opslaan van cv's, beschikkingen, facturen en andere documenten in het dossier van de (potentiële) Arbeidsparticipant • Gegevens m.b.t loonwaarde • Mogelijkheid voor rapportage, gesprek aantekeningen Toegang tot deze gegevens dient in de autorisatie apart te kunnen worden getekend
EF-95	Mobiliteit	De Oplossing moet een mogelijkheid bieden om, naast Vacatures, ook interne (tijdelijke) opdrachten te publiceren.
EF-96	Mobiliteit	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bepaalde kenmerken aan Medewerkers te koppelen. Te denken valt aan het kenmerken van High potentials of Arbeidsparticipant.
EF-97	Organisatie, Formatie & Bezetting	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Formatieplaatsen aan te maken. De zijn samengesteld uit een combinatie van omvang (FTE en uren), Functie, organisatorische eenheid, Kostenplaats en van toepassing zijnde regeling(en). Historische regels moeten kunnen worden bewaard.
EF-98	Organisatie, Formatie & Bezetting	Formatieplaatsen moeten worden voorzien van een begin- en een einddatum, waarmee de Oplossing rekening houdt bij het vervaardigen van de diverse overzichten.
EF-99	Organisatie, Formatie & Bezetting	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om Medewerkers te plaatsen op (meerdere) kostenplaatsen en ten laste van kostendragers.
EF-100	Organisatie, Formatie & Bezetting	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een organisatiestructuur kunnen vastleggen met minimaal 8 lagen.
EF-101	Organisatie, Formatie & Bezetting	De Oplossing biedt de mogelijkheid om informatie te genereren over de Formatie en Bezetting (afdeling, Functie, FTE's, uren, begroot en bezet). Deze informatie moet worden getoond tot op medewerkerniveau in één overzicht en moet geëxporteerd kunnen worden naar Excel.
EF-102	Organisatie, Formatie & Bezetting	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het genereren van een mutatierapport met de wijzigingen in de Bezetting over een bepaalde Periode.
EF-103	Organisatie, Formatie & Bezetting	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Functies en Functiecodes te registreren (alfanumeriek en cijfers, momenteel 9 posities), en een informele functienaam ten behoeve van dagelijks gebruik.
EF-104	Organisatie, Formatie & Bezetting	De Oplossing biedt de mogelijkheid bieden om bij een Functie speciale kenmerken te registreren, waaronder de inschaling, wegingsmethode, Leidinggevende J/N, Cao J/N en de Screeningseis die van toepassing is.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-105	Organisatie, Formatie & Bezetting	De Formatie- en Bezettingsoverzichten zijn voor Leidinggevendenden beschikbaar in de vorm van managementinformatie op een dashboard in de selfservice-module. Deze overzichten geven actuele en historische informatie over de Formatie en (tijdelijke) Bezetting.
EF-106	Personeelsdossier	Het digitale Personeelsdossier moet vanuit de Oplossing te raadplegen zijn voor geautoriseerde Gebruikers. Hiervoor moeten diverse gebruikersrollen kunnen worden ingericht, met ieder verschillende rechten t.a.v. inzien, muteren, opslaan en verwijderen. Deze rechten moeten op mapniveau instelbaar zijn.
EF-107	Personeelsdossier	De mappenstructuur moet minimaal 3 lagen (map, submap en documentnaam) bevatten. Aan de documenten moeten Metadata gekoppeld kunnen worden waarop gezocht, gesorteerd en gefilterd kan worden en voldoen aan de eisen van de Archiefwet m.b.t. bewaartermijn.
EF-108	Personeelsdossier	De Oplossing kan een overzicht tonen van alle opgeslagen documenten, welke Gebruiker deze heeft opgeslagen of gemuteerd en op welk tijdstip het digitale bestand is gecreëerd.
EF-109	Personeelsdossier	Binnen de Oplossing is het mogelijk om, zodra de bewaartermijn is verstreken en het dossier nog niet is vernietigd, het zichtbaar te hebben voor geautoriseerde Gebruikers. Het is in de autorisatie mogelijk om onderscheid te maken tussen Medewerkers die actief in dienst zijn, en die uit dienst zijn. Vernietigen van archiefstukken moet zo gebeuren dat deze niet meer op enigerlei wijze kunnen worden gereproduceerd.
EF-110	Personeelsdossier	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zodra er vanuit een workflow automatisch een document wordt gegeneerd, dat document met de van toepassing zijnde Metadata automatisch wordt opgeslagen onder de juiste documentsoort en in de juiste map binnen het digitale Personeelsdossier. Daarbij bestaat de Metadata uit minimaal het personeelsnummer en de achternaam (geboortenaam).
EF-111	Personeelsdossier	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bewaartermijnen per documentsoort/type proces in te stellen. Er moet automatisch een groep documenten geselecteerd kunnen worden waarvan de bewaartermijn is verstreken. Alleen een geautoriseerde Gebruiker kan documenten met Metadata definitief en in bulk verwijderen en dient dus niet automatisch plaats te vinden.
EF-112	Personeelsdossier	De Oplossing biedt de functionaliteit om opgeslagen digitale documenten in het Personeelsdossier, inclusief Metadata, te kunnen converteren en migreren met behoud van authenticiteit, betrouwbaarheid, integriteit en bruikbaarheid naar een ander pakket of overdracht naar het statisch archief.
EF-113	Personeelsdossier	De Oplossing ontwikkelt mee met de toekomstige standaarden. Mocht PDF/A niet langer de gebruikelijke standaard zijn, zal de Deelnemer zorgen voor het ondersteunen van de nieuwe standaard en de conversie van de reeds bestaande documenten naar de nieuwe standaard.
EF-114	Personeelsdossier	De Oplossing moet diverse rapporten kunnen genereren uit het digitaal Personeelsdossier. Bijvoorbeeld t.a.v. de ingerichte autorisaties, mutaties per Gebruiker en aanwezigheid van cruciale documenten. De rapporten moeten omgezet kunnen worden naar Excel.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-115	Personeelsdossier	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het digitale Personeelsdossier te doorzoeken op Metadata.
EF-116	Salarisinrichting	De Oplossing biedt de mogelijkheid om m.b.t. Kostenplaatsen de kostendragers en kostensoorten (grootboek) te registreren (alfanumeriek en cijfers).
EF-117	Salarisinrichting	De Oplossing biedt de mogelijkheid bieden om Kostenplaatsen/kostendragers te koppelen aan de organisatorische-eenheden en Functies (i.c. Formatieplaatsen).
EF-118	Salarisinrichting	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de gerealiseerde salariskosten tot op het laagste niveau Medewerker aan te leveren ten behoeve van import in het financiële pakket van de SVB.
EF-119	Salarisinrichting	De Oplossing biedt de mogelijkheid om ook achteraf te kunnen zien hoe de inrichting van de Journaalpost was in een bepaalde maand.
EF-120	Salarisinrichting	De Oplossing biedt de mogelijkheid om achteraf te kunnen zien welke Kostenplaats aan een Gebruiker was toegekend in een bepaalde maand.
EF-121	Salarisinrichting	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor inzage in loonkosten op diverse aggregatieniveaus, loonkosten per fte, loonkosten per te verlonen persoon, organisatorische entiteit of Kostenplaats.
EF-122	Salarisstrook	De salarisstrook moet in ieder geval de volgende algemene gegevens te bevatten: Naam betreffende werkgever, maand/jaar van betaling, NAW-gegevens Medewerker, registratienummer, BSN, loonheffingstabel (kleur tabel en Periode), heffingskorting, % bijzonder tarief, schaal, contracturen per week, wettelijk minimum loon, ABP-jaarinkomen, datum in dienst en uit dienst (indien van toepassing). Deze zijn flexibel in te delen door werkgever.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-123	Salarisstrook	De salarisstrook moet, in ieder geval, de volgende specifieke informatie te bevatten: Berekeningsgegevens van bruto naar netto. Hierbij moeten de volgende bruto-netto berekeningen gepresenteerd worden: - kolom met vaste maandsalaris - kolom met een eventuele terugwerkende kracht berekening tot maximaal januari van het lopende jaar - kolom met eventuele incidentele berekeningen - datum oorspronkelijk Indienst. Daarnaast zal per kolom de premie voor die maand voor de berekening gehanteerde berekeningsbases zichtbaar moeten zijn. Indien er sprake is van overwerk moet er een presentatie zijn van het opgegeven tijdvak, de procentuele opslag en het aantal uren. <u>Overige berekeningsgegevens</u> Het betreft uurloon overwerk, ORT, jaarloon bijzondere beloningen (hieraan gerelateerd het jaarloon bijzonder tarief), Pensioengrondslag en de kleur loonheffingstabel. <u>Cumulatieve gegevens</u> Elke maand moeten de cumulatieve gegevens van onderstaande componenten t/m de betalingsmaand van het lopende jaar gepresenteerd worden. Het betreft de volgende componenten: belastbaar loon, loonheffing, reservering vakantiegeld en eindejaarsuitkering, loon SV, reserveren cafetaria en rechten cafetaria <u>Netto uitsplitsing naar welke rekening(en)</u> Zichtbaar moet zijn het totaal nettobedrag en naar welke rekening welk bedrag overgemaakt is. Alle afstortingen moeten zichtbaar zijn.
EF-124	Salarisstrook	Salarisstroken en jaaropgaven moeten zowel op papier als digitaal (PDF) geleverd kunnen worden. De digitale loonstrook en jaaropgave moet via de ESS omgeving te benaderen zijn. Het moet mogelijk zijn om per persoon in ESS aan te geven of er sprake is van een digitale of een papieren loonstrook.
EF-125	Salarisstrook	De salarisstrook moet flexibel aangevuld kunnen worden met andere variabelen die bij de SVB van toepassing zijn (bijv. verlofsaldo, fiscale reisafstand of oorspronkelijke datum Indienst).

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-126	Salarisverwerking	Opdrachtnemer ondersteunt de Salarisverwerking en voert deze uit. Dit omvat maandelijkse en tussentijdse (incidentele) salarisruns alsmede de jaarafsluiting, Pensioenaangiften, betalingen en koppeling naar wettelijke instanties. Specifiek: • Verwerkt wijzigingen in de rechtspositie van de SVB op aangeven van SVB; • Voert de salarisberekeningen uit (bruto-netto berekeningen); • Verzorgt het aanmaken van de salarisstroken en jaaropgaven en stelt deze beschikbaar: in de HR portal en op papier (circa 150 stuks enveloppen en verzenden naar SVB); • Verzorgt de tijdige, juiste en volledige periodieke digitale aangiften en afdrachten aan belastingdienst, Pensioenfonds en andere derden; • Levert een digitaal gegevensbestand voor de aansluiting met de financiële administratie (loonJournaalpost); • Levert een betaalbestand aan SVB (geschikt voor Rabobank), danwel verzorgt de betalingen via een betaalservice (zoals het platform van Equens Worldline); • Levert maandelijks de output van de Salarisverwerking (zie EF 158 t/m 164) aan bij SVB; • Fungeert als 2e lijns vraagbaak (vast contactpersoon) bij salarismvraagstukken van SVB, tijdens kantooruren; • Onderhoudt alle rekenregels in de Oplossing die gebruikt worden voor het uitbetalen van looncomponenten die voortvloeien uit de Arbeidsvoorwaarden.
EF-127	Salarisverwerking	Bij calamiteiten aan de kant van de Opdrachtgever, personeel, technisch of anderszins, die de Salarisverwerking belemmeren, levert de Opdrachtnemer een adequate oplossing om vertraging van de uitbetaling van salarissen te voorkomen.
EF-128	Salarisverwerking	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bruto Toeslagen, toekenningen en inhoudingen als bedrag en als percentage te berekenen van verschillende grondslagen (bijvoorbeeld IKB tegoeden). Het is daarbij mogelijk om minima en maxima in te stellen.
EF-129	Salarisverwerking	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om IKB Bestedingsdoelen maandelijks of incidenteel uit te betalen.
EF-130	Salarisverwerking	De inhoud van de rekenregels, ter uitvoering van de wet- en regelgeving, moeten zichtbaar zijn voor de salarisadministrateurs van de SVB.
EF-131	Salarisverwerking	De Salarisverwerking moet gebaseerd zijn op een Kalendermaand; dus van de eerste t/m de laatste Kalenderdag van die maand waarbij uitgegaan wordt van een minimaal één standaard betaaldatum waarvan de SVB incidenteel kan afwijken.
EF-132	Salarisverwerking	(Incidentele) betalingen moeten zowel bruto-netto als netto-bruto te berekenen zijn.
EF-133	Salarisverwerking	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om achteraf betalingen te doen aan Medewerkers van wie de aanstelling is beëindigd. Dit moet mogelijk zijn tot en met het jaar volgend op de jaar van uitdiensttreding.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-134	Salarisverwerking	De Oplossing moet voor de betaling van het netto Salaris minimaal 5 stortingen naar verschillende IBAN nummers kunnen doen.
EF-135	Salarisverwerking	De Oplossing biedt de mogelijkheid om voor geautoriseerde Medewerkers van de SVB proefverwerkingen te (laten) maken op elk moment voor de definitieve Salarisverwerking.
EF-136	Salarisverwerking	De Salarisverwerking moet voor minimaal 13 verloningen per jaar gevoerd kunnen worden, voor ca. 4500 Medewerkers per maand. Dit moet eenvoudig uit te breiden of in te krimpen zijn.
EF-137	Salarisverwerking	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om na de Salarisverwerking deze geheel of gedeeltelijk over te draaien.
EF-138	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing kan bulkmutaties uitvoeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het wijzigen van een bruto vergoeding voor de Reiskosten, Periodieke verhogingen en andere arbeidsvoorwaarden of aan reorganisaties. Deze gegevens moeten ook met terugwerkende kracht te muteren zijn, waarna er een herberekening plaats vindt op de Salarissen, binnen het lopende Kalenderjaar.
EF-139	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing biedt de mogelijkheid om na invoer van mutaties via ESS/ MSS, als Salarisadministratie een aanvullende controle c.q. aanpassingen te doen voor definitieve Salarisverwerking.
EF-140	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing biedt mogelijkheid bieden om mutaties te verwerken met een Ingangsdatum op elke willekeurige datum in de maand, zowel in het heden, het verleden en in de toekomst, binnen het lopend Kalenderjaar.
EF-141	Salarisverwerking - invoer	Salarismutaties kunnen met terugwerkende kracht binnen het lopende fiscale jaar verwerkt worden waarbij alle, voor de belastingdienst relevante gegevens van de SVB, worden als correctiebericht doorgestuurd naar de belastingdienst.
EF-142	Salarisverwerking - invoer	Een foutief invoer (bijv. BSN en IBAN-nummer, datum, postcode) en verbandscontroles moeten direct bij invoer gesignaleerd of geweigerd worden.
EF-143	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing biedt de mogelijkheid om velden verplicht te maken en invoereisen af te dwingen voor bepaalde velden (bijv. hoofdletter gebruik bij woonplaats).
EF-144	Salarisverwerking - invoer	Alle reeds geregistreerde gegevens moeten binnen de Oplossing getoond kunnen worden, inclusief toekomstmutaties.
EF-145	Salarisverwerking - invoer	Een nieuwe regeling moet ook met terugwerkende kracht kunnen worden ingevoerd binnen het lopende Kalenderjaar.
EF-146	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing biedt de mogelijkheid bieden om bij één Medewerker meerdere Dienstverbanden te registreren met de mogelijkheid voor verschillende schalen en arbeidsrelaties. De persoonsgegevens worden maar één keer geregistreerd.
EF-147	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij één Medewerker meerdere inkomstenverhoudingen te registreren ten behoeve van bijvoorbeeld Transitievergoeding, ouderschapsverlof, etc.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-148	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing kan automatisch de Deeltijdfactor (tot 2 decimalen) te berekenen o.b.v. het totaal ingegeven uren. Tevens moet de Oplossing automatisch het aantal uren kunnen berekenen o.b.v. de Deeltijdfactor.
EF-149	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor automatische verwerking van diverse wijzigingen en regelingen (denk aan herberekening van Salaris, Toelage, en van de verlofuren bij een urenwijziging, ouderschapsverlof, IKB-opbouw of vaststellen Reiskostenvergoeding woon-werk obv postcodetabel).
EF-150	Salarisverwerking - invoer	Incidentele betalingen moeten (handmatig) op afwijkende Kostenplaatsen geboekt kunnen worden.
EF-151	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing kan op medewerkerniveau pro forma berekeningen maken met betrekking tot Functiewijziging, Salariswijziging, transitievergoeding, (ouderschaps) verlof, Levensfaseregeling, IKB (maandelijks of jaarlijkse opname), Wet Invoering Extra GeboorteVerlof (WIEG) en toelagen. Deze mogelijkheid moet zowel door professionals als Medewerkers (online) kunnen worden gebruikt.
EF-152	Salarisverwerking - invoer	De Oplossing biedt de mogelijkheid om loonbeslagen te registreren en verwerken. Hierbij kan een saldo worden ingevoerd en gekozen worden voor afbetaling d.m.v. een vast bedrag per maand of betaling van alle inkomsten boven een beslagvrije voet.
EF-153	Salarisverwerking - output	De Oplossing biedt de mogelijkheid bieden om notities toe te voegen aan de digitale output. Deze notities zijn zichtbaar voor de daarvoor geautoriseerde Gebruikers van de SVB.
EF-154	Salarisverwerking - output	De Oplossing kan op elk gewenst moment digitale output/ cumulatieven kunnen genereren, specifiek op: <u>Medewerker-niveau:</u> - salarisstroom - individuele loonstaat - individuele loonstaat herrekening - cumulatieve loonstaat - jaaropgave - controleoverzicht berekeningen (beknopt overzicht bruto/netto componenten salarisstroom) - vaste personeelsgegevens (alleen in januari en bij wijziging)

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-155	Salarisverwerking - output	De Oplossing kan op elk gewenst moment digitale output/ cumulatieven kunnen genereren, specifiek op: <u>Werkgeversniveau:</u> - specificatie productiegegevens (totale loonkosten) - mutatieverslag Medewerker- en werkgevermutaties - mutatie- en standenregister (was-wordt netto betalingen) - Journaalposten op kostenplaatsniveau - resultatenoverzicht (kostenverdeling) op kostenplaatsniveau - cumulatief resultatenoverzicht (kostenverdeling) op kostenplaats- en looncomponent-niveau - betaalstaat inclusief kasbedragen - betaalstaat afdrachten - overzicht blokkeringen - controleoverzicht loonaangifte (inclusief specificatie eindheffing) - signaleringsoverzicht zoals bv afdrachtkortingen, levensloop - staat salarissen en sociale lasten t.b.v. jaarwerk en begroting - overzicht ABP mutaties en berekeningsgrondslagen - overzichte betalingen per Medewerker
EF-156	Salarisverwerking - output	De Oplossing kan op elk gewenst moment digitale output/ cumulatieven kunnen genereren, specifiek voor: <u>Bestanden:</u> - betaalbestand - Journaalposten die in het financieel pakket kunnen worden ingelezen, in verschillende bestandsformaten (xml, csv, Excel) - bestanden met terugvoergegevens (vooraftgaand aan nieuwe verwerkingsmaand in te lezen voor bijv. kostenoverzichten begroting/realisatie. Het raadplegen van de loonaangiftegegevens en gegevensuitwisseling aan ABP - flexibel bestand (bestand op persoonsniveau met uitvoercodes naar keuze) in verschillende bestandsformaten (zoals bijvoorbeeld: XML, CSV, Excel).
EF-157	Salarisverwerking - output	De Oplossing moet invoer- en verwerkingsverslagen van mutaties kunnen leveren.
EF-158	Strategische Personeelsplanning	De Oplossing kan een HR3P model (Bijv 9-grid) leveren ten behoeve van de vlootschouw, waarop organisatiebreed geaggregeerd kan worden gerapporteerd.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-159	Training	Opdrachtnemer moet tijdig de benodigde opleidingen leveren. Tevens moet de Opdrachtnemer tijdig het benodigde cursusmateriaal en naslagwerk voor Beheerders en voor de personeels- en salarisadministrateurs van afdeling HR Service Center van de SVB leveren.
EF-160	Verlof	De Medewerker kan in de Oplossing regulier (Feestdagen-)Verlof aanvragen, dat door de Leidinggevende geaccordeerd kan worden. Het wel of niet accorderen door de Leidinggevende is vrij instelbaar. In de Oplossing is zichtbaar welk Verlof al gepland is (maar nog niet geaccordeerd). Zodra een Leidinggevende Verlof goedkeurt, wordt het Verlof automatisch afgetrokken van het eerst verlopende Verlofrecht, zodat een Medewerker altijd zicht heeft op het nog vrij te besteden verlof.
EF-161	Verlof	In de Oplossing worden alle mutaties met effect op het Verlofrecht automatisch worden doorgevoerd (denk aan meer of minder uren werken, koop van uren, starten of beëindigen Dienstverband).
EF-162	Verlof	De Oplossing moet geldigheidstermijnen van Verlofrechten kunnen inrichten.
EF-163	Verlof	Verlof moet handmatig gecorrigeerd kunnen worden door geautoriseerde Gebruikers.
EF-164	Verlof	Medewerker kan in de Oplossing bijzonder Verlof aanvragen (ouderschapsverlof, onbetaald verlof), waarvoor d.m.v. Workflow door de Leidinggevende akkoord op wordt gegeven. Er kan automatisch een brief ter bevestiging worden aangemaakt die wordt opgeslagen in het digitaal dossier.
EF-165	Verzuim	De Oplossing biedt de mogelijkheid om alle acties in het kader van de Wet verbetering Poortwachter volgens het eigen verzuimprotocol of Arbo-contract te signaleren aan de Casemanager. Dit kan zowel als taak en m.b.v. email.
EF-166	Verzuim	De Oplossing moet groepen (denk aan externen, stagiaires) kunnen uitsluiten de verzuimadministratie en de Wet verbetering Poortwachter.
EF-167	Verzuim	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Vangnetters (o.a. arbeidsgehandicapten en Medewerkers met een WIA uitkering, participatiewet, ziekte tgv zwangerschap) te registreren met in ieder geval de volgende gegevens: soort uitkering, ingangsdatum, percentage, uitkeringsbedrag en einddatum.
EF-168	Verzuim	De Oplossing moet automatisch, indien van toepassing, het kortingspercentage bij Verzuim berekenen op basis van het percentage arbeidsongeschiktheid per Periode.
EF-169	Verzuim	De Oplossing moet een overzicht tonen van belangrijke WVP-data per verzuimgeval in de toekomst.
EF-170	Verzuim	De Oplossing biedt de mogelijkheid om (bijna) arbeidsongevallen/ beroepsziektes te registreren.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-171	Verzuim	De Oplossing biedt de mogelijkheid om t.a.v. de Verzuimmelding de volgende gegevens vast te leggen: · ingangsdatum; · Verzuimpercentage; · aantal uur hersteld/arbeidsgeschikt, waarna de Oplossing zelf het percentage berekent; · oorzaak verzuim (ziekte/ziekte tgv Vangnet); · verpleegadres; · arbeidsgehandicapt of structureel functioneel beperkt. · privé telefoonnummer · privé email-adres · indicatie Regres · indicatie no-risk
EF-172	Verzuim	De Oplossing signaleert bij de invoer van een ziekmelding wanneer de Vangnetregeling van toepassing is.
EF-173	Verzuim	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor Leidinggevend (MSS) om ziek- en herstelmeldingen vast te leggen. De Oplossing biedt de Casemanager (Leidinggevende of HR) de mogelijkheid om vanuit de verzuimmodule UWV-documenten te genereren, waarbij alle in het systeem bekende informatie, zoals NAW, BSN, Functie reeds automatisch wordt ingevuld wordt vooringevuld.
EF-174	Verzuim	De Oplossing kan ook andere personen dan de Leidinggevende (bijv. secretaresse) de mogelijkheid te geven tot het registreren van een Verzuimmelding.
EF-175	Verzuim	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor de Medewerker zelf, de Leidinggevende en HR professional om de ziekte-Historie van een Medewerker in te kunnen zien.
EF-176	Verzuim	De Oplossing moet, wanneer er sprake is van een ziekmelding binnen 28 dagen na de vorige ziekmelding, een doorlopend Verzuim signaleren en registreren, ook als dit pas achteraf wordt vastgelegd.
EF-177	Werving en Selectie	De Oplossing heeft ten aanzien van het 'Werving en Selectie'-proces een Self Service-Workflow. Deze Workflow kent een logische volgorde van activiteiten die worden uitgevoerd (Workflow) waaronder in ieder geval: • het aanmelden van een Vacature of opdracht; • goedkeuring door gemandateerde; • publicatie naar verschillende publicatiekanalen; • het middels Self Service indienen van Sollicitaties door Sollicitanten; • voorselectie; • selectie door een selectieteam.
EF-178	Werving en Selectie	De Oplossing bevat een functionaliteit waarmee tekstblokken en evt. afbeeldingen voor Vacatureteksten eenvoudig kunnen worden hergebruikt door diverse gebruikersgroepen.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-179	Werving en Selectie	De Oplossing kan geautomatiseerd Vacatures publiceren op intranet, De Werken-bij-website en verschillende Job-boards (zoals o.a. Indeed, LinkedIn) en hierbij de begin- en einddatum kunnen aangeven.
EF-180	Werving en Selectie	De Oplossing kan Vacatures delen met social media en kandidaten moeten via social media kunnen solliciteren (Bijv. via LinkedIn een profiel laten vullen).
EF-181	Werving en Selectie	De Oplossing moet zogenaamde bulkmutaties kunnen ondersteunen waarbij afwijzingen, uitnodigingen voor een selectiedag, psychologische testen e.d. aan meerdere kandidaten tegelijk gekoppeld kunnen worden. Hiervoor moet het systeem standaard templates bieden die door SVB kunnen worden onderhouden.
EF-182	Werving en Selectie	De Oplossing biedt een functionaliteit waarmee de verschillende gebruikersgroepen (door SVB zelf samen te stellen selectie van Medewerkers) inzicht hebben in de status, voortgang en doorlooptijden per Vacature en/of kandidaten. Hiervoor moeten taken / signaleringen ingericht kunnen worden.
EF-183	Werving en Selectie	De Oplossing biedt een functionaliteit voor Gebruikers om notities vast te leggen bij zowel de Vacaturegegevens als bij de Sollicitantgegevens.
EF-184	Werving en Selectie	De Oplossing kan het volledige administratieve recruitmentproces ondersteunen; van ontvangst van de Sollicitaties t/m het aanbieden van een arbeidscontract aan de geselecteerde Kandidaat.
EF-185	Werving en Selectie	De Oplossing kan met één handeling de gegevens van Sollicitant(en) verwijderen of anonimiseren conform de code van het NVP (de beroepsvereniging van en voor BIG-geregistreerde psychotherapeuten) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
EF-186	Werving en Selectie	De Oplossing biedt de functionaliteit voor een 'Vacature alert', waardoor geïnteresseerden actief geïnformeerd worden (per mail) als Vacatures worden gepubliceerd binnen de gewenste zoekcriteria. Dit geldt zowel voor de interne als de externe Vacatures.
EF-187	Werving en Selectie	De Oplossing biedt minimaal standaard rapportagemogelijkheden voor: doorlooptijden van het Sollicitatieproces (Time-to-hire en Time-to-fill), aantal nieuwe, afgeronde en nog openstaande Vacatures per maand, verdeling van Vacatures per fase, type, recruiter en/of bedrijfsonderdeel, successcore per bron of leverancier (plaatsingspercentage).
EF-188	Werving en Selectie	De Oplossing kan door middel van een API of plugin gekoppeld worden aan een Werken bij website. Expliciet niet via oplossingen die doormeten lastiger maken, zoals het gebruik van een iframe.
EF-189	Werving en selectie - recruitment marketing	De Oplossing registreert de herkomst van Sollicitanten en koppelt deze aan Vacature. Gegevens worden verzameld via de Werken bij website (eventueel via Google Analytics, Tagmanager, etc.) en andere Sollicitatiekanalen, zoals LinkedIn. Het attributiemodel (eerste kanaal, laatste kanaal of evenredige verdeling) wordt in overleg bepaald. Daarnaast moet campagne-informatie kunnen worden opgeslagen bij Kandidaat en Vacature.
EF-190	Werving en selectie - recruitment marketing	De Oplossing geeft volledig inzicht in de candidate journey, van het eerste Vacaturebezoek tot de hire, of is de verbindende schakel om dit inzichtelijk te krijgen. Daarvoor verbindt het data uit diverse bronnen.

Nummer	Categorie	FUNCTIONELE EISEN
EF-191	Werving en selectie - recruitment marketing	De Oplossing is in staat tot candidate nurturing en segmentatie. Door de koppeling aan marketing automation tools wordt onder meer inzichtelijk: Welke (voormalig) kandidaten onze emails lezen, klikken op links en bekijken weer Vacatures op onze website? Gesegmenteerde groepen kunnen op maat benaderd worden en communicatie ontvangen.

Nummer	Categorie	TECHNISCHE EISEN
ET-01	Applicatie	Een Medewerker kan de Oplossing benaderen via een webbased applicatie (browser). De Oplossing voldoet aan de standaarden en technische specificaties zoals opgesteld door het World Wide Web Consortium (W3C), dan wel de logische opvolgers daarvan.
ET-02	Applicatie	De Oplossing werkt naar behoren voor Medewerkers voor zover zij gebruik maken van de standaardinrichting van een werkstation binnen de SVB. Dit houdt onder meer in dat er geen aanvullende software of scripts vereist zijn (aan de SVB kant) voor het gebruik van de Oplossing. Een standaard werkstation bij de SVB is volledige comptable met de meest recente versie van Microsoft Edge op Windows 11, gebruikt van Microsoft Office 365 ProPlus en Microsoft Purview Information Protection (document labelling/encryptie)
ET-03	Applicatie	De presentatielaag van de Oplossing (browser) functioneert met minimaal de laatste twee versies van: - Google Chrome (of natuurlijke opvolger); - Microsoft Edge (of natuurlijke opvolger); En moet alle overige browsers ondersteunen die door tenminste 5% van de markt worden gebruikt (volgens W3.org).
ET-04	Applicatie	De presentatielaag van de Oplossing functioneert zonder aanvullende propriety plugins of extensies.
ET-05	Applicatie	De Oplossing is gebruiksvriendelijk. Dit houdt ten minste in dat het aantal handelingen dat nodig is om een taak uit te voeren zo beperkt mogelijk is, dat de user interface overzichtelijk is, dat de user interface en de user experience intuïtief zijn en beperkte training vereisen, dat er een eenvoudig en snelle zoekfunctie beschikbaar is voor gebruikers waarmee informatie en functies eenvoudig vindbaar zijn.
ET-06	Applicatie	De Oplossing dient de Gebruikers met een handicap te ondersteunen in het gebruik conform WCAG 2.1, niveau A en AA. Dit kan worden aangetoond middels een actueel testrapport van een onafhankelijke partij.
ET-07	Applicatie	De Oplossing ondersteunt verschillende hulpsoftware (waaronder minimaal Jaws, SuperNova, en Dragon Naturally Speaking). Ook is het mogelijk een braille-toetsenbord aan te sluiten waarmee de Oplossing kan worden bediend.
ET-08	Applicatie	Alle transacties binnen de Oplossing worden gelogd. Dit logbestand wordt minimaal 15 maanden bewaard en kan tussentijds niet worden aangepast.
ET-09	Beheer	De Oplossing kan configureerbaar gestyled worden zodat de user-dialoog van de Oplossing specifiek is afgestemd op de doelgroep van de SVB (bijv. gebruik SVB terminologie, dialoog afgestemd op gebruik voor SVB van belang zijnde gegevens rubrieken, data opslag configureerbaar naar SVB situatie)
ET-10	Documentatie	Opdrachtnemer stelt een functioneel-technische handleiding beschikbaar van alle beheerdersfunctionaliteit binnen de Oplossing, waaronder informatie over Koppelingen, rapportages en gebruikersbeheer.
ET-11	Documentatie	Trainings,- en instructiemateriaal wordt door de Opdrachtnemer in het Nederlands aangeleverd.
ET-12	Export	Procesdata en Metadata kunnen uit de productie-omgeving (P) worden geëxporteerd in CSV-formaat of een ander standaard formaat dat gangbaar is in de praktijk, ten behoeve van analyse- en verantwoordingsdoeleinden.

Nummer	Categorie	TECHNISCHE EISEN
ET-13	Export	De beschrijving van de data export (bijvoorbeeld voor BI dashboarding) wordt door de opdrachtnemer na Transitie meegeleverd (Datamodel en beschrijving van entiteiten, attributen en relaties).
ET-14	Integraties	De Oplossing ondersteunt Role Based Access Control (RBAC).
ET-15	Integraties	De Oplossing dient aan te sluiten op de standaard dienst (autorisatie): 'SVB eenmalig aanloggen' Nu gerealiseerd door Azure AD SSO/MFA (QS Solutions). Aansluiten op 1 van de verplichte standaarden van de overheid (PTOLU): SAML 2.0 of Oauth 2.0/OpenID Connect 1.0. Alternatief: WS-Federation v1.2 Voor on-premise applicaties dient aangesloten te worden op de (lokale) active directory voor SSO
ET-16	Integraties	Indien de Oplossing gebruik maakt van een eigen gebruikersadministratie, dan ondersteunt deze out-of-the-box geautomatiseerde user provisioning zodat door SVB geautoriseerde gebruikers via een Koppeling met het identity management systeem van de SVB (op dit moment Azure AD voor Cloud oplossingen) geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt, geautoriseerd, gemuteerd en verwijderd/gearchiverd kunnen worden. Qua Koppeling met Azure AD ondersteunt de Oplossing ten minste één van de volgende protocollen: SAML JIT, OIDC en/of SCIM2.0
ET-17	Integraties	De Oplossing biedt een interface voor geautomatiseerde aanlevering van loggegevens naar een applicatie- en infrastructuur monitoringtool. Op het moment van uitvraag maakt de SVB gebruik van Dynatrace en Splunk. Het doel is uitgebreide analyse van applicatie- en infrastructuurelementen kunnen uitvoeren om mogelijke verstoringen en fouten te herkennen en de mogelijke aard daarvan te achterhalen.
ET-18	Integraties	De Oplossing biedt een directe mailfunctionaliteit op basis van het SMTP protocol met ondersteuning van Modern Authentication (MA). In de toekomst moet aansluiting via Exchange Web Services met MA mogelijk zijn.
ET-19	Integraties	Aansturing van printers vindt plaats via de standaarden PDF/A, PCL en AFP
ET-20	Integraties	Koppelingen in beheer bij Opdrachtnemer zijn beveiligd volgens de standaard TLS 1.2 (of hoger) (op termijn wordt TLS1.3 de minimum eis)
ET-21	Integraties	De Oplossing gebruikt de voorkeursstandaard REST/JSON web services of opvolgers hiervan voor de koppeling van gebruikende applicaties
ET-22	Integraties	De Oplossing moet Create-Read-Update-Delete (CRUD) functies ondersteunen via interfaces (API's)
ET-23	Integraties	Voor REST API koppelingen moet de open standaard OpenAPI Specification (OAS) voor het specificeren en documenteren van de API gebruikt worden. Zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification
ET-24	Integraties	Opdrachtnemer heeft regels en richtlijnen voor het uitvoeren van het versiebeheer van de API's. Met behulp van REST API's met versiebeheer kunt u ervoor zorgen dat de Oplossing in de loop van de tijd schaalbaar en onderhoudbaar is, terwijl toepassingen en services blijven werken naarmate API's zich ontwikkelen. Het versiebeleid moet voor de SVB inzichtelijk zijn.

Nummer	Categorie	TECHNISCHE EISEN
ET-25	Integraties	API's hebben een responsetijd van 2 seconden. Als dit niet geval is dient de Opdrachtnemer mee te werken aan een onderzoek om de oorzaak van de performance vertraging te achterhalen en zal meewerken aan het creëren van een oplossing.
ET-26	Integraties	Koppelingen tussen SaaS oplossingen mogen alleen rechtstreeks gelegd worden als er sprake is van een bewezen standaard beschikbare koppeling die als onderdeel van de standaard SaaS oplossing worden aangeboden door beide Opdrachtnemers. Hiervan moet bewijs worden aangeleverd op verzoek van de SVB. Bewijs kan geleverd worden door beide Opdrachtnemers middels documentatie over standaard connectoren voor koppeling tussen beide systemen en de informatie die uitgewisseld kan worden via de connectoren. Alternatief: Als de standaard beschikbare koppeling niet bewezen kan worden, moet de koppeling via het integratieplatform van SVB worden geïmplementeerd volgens de integratiepatronen van de SVB ten behoeve interoperabiliteit.
ET-27	Integraties	Koppelingen die in beheer zijn bij Opdrachtnemer hebben duidelijke specificaties (descriptor documents). Voor elke koppeling met een interne of externe applicatie wordt minimaal het volgende beschreven: - Functie(s) - Wijze toegang - Aanroep (call) - Berichtsoorten en -inhoud - Technische limieten
ET-28	Integraties	Opdrachtnemer zorgt dat alle Koppelingen die in beheer zijn bij Opdrachtnemer blijven werken bij nieuwe Releases en upgrades van de Oplossing.
ET-29	Integraties	Koppelingen die in beheer zijn bij Opdrachtnemer stellen de SVB in staat om ten aanzien van de OTAP-omgevingen near-realtime data uit te wisselen (onder andere verwerking centrale systemen voor uitvoering van wetten en regelingen, zoals WFM, Arbo dienstverlening, Autorisatie en Authenticatie Management).
ET-30	Integraties	Alle binnen de Oplossing geconfigureerde informatieobjecten en datavelden dienen opgenomen te worden in de API's, met als doel dat de Opdrachtnemer het onderhoud op de koppelingen en integraties uit kan voeren.
ET-31	Mobiele app	Onderdeel van de Oplossing is een mobiele app waarmee Medewerkers zelf HR zaken kunnen regelen via hun mobiele telefoon.
ET-32	Mobiele app	De mobiele app draait op op iOS (min. Versie IOS 18) en Android (min. versie Android 12).
ET-33	Mobiele app	De mobiele app is beschikbaar in de Playstore en Appstore.
ET-34	Mobiele app	De mobiele app ondersteunt autorisatie en authenticatie op basis van SSO en SAML of OIDC-integratie.

Nummer	Categorie	TECHNISCHE EISEN
ET-35	Mobiele app	Bij het ontwikkelen en distribueren van de mobiele app worden de volgende policies toegepast: * App Protection Policies (APP) * Auto grant behavior bij toepassen van permissies * Er mogen geen losse licenties / files toegepast worden * Advertenties zijn niet toegestaan (ook niet disabled) * Telemetrie moet zijn gespecificeerd en nooit op basis van gebruikersgedrag
ET-36	Mobiele app	Opdrachtnemer hanteert een regulier update schema voor functionele updates en fixes van de mobiele app
ET-37	OTAP	Opdrachtnemer levert een OTAP, met een ontwikkelomgeving (O), een testomgeving (T), een acceptatie/ educatie omgeving (A) en productie-omgeving (P). Elke omgeving is identiek qua configuratie.
ET-38	OTAP	De productie-omgeving (P) is logisch gescheiden van de overige omgevingen (OTA).
ET-39	OTAP	Bij het ontwikkelen, testen, accepteren, educeren van de bedrijfsprocessen in de Oplossing kan de SVB gebruik maken van test data uit de O-T-A/E omgevingen van de diverse aanleverende en afnemende systemen van de SVB.
ET-40	OTAP	De Oplossing is in staat om data uit de productie-omgeving (P) te anonimiseren ten behoeve van de OTA omgevingen.

Nummer	Categorie	BEVEILIGINGSEISEN
EB-01	Algemeen	De Oplossing, de Dienstverlening, en de organisatie van Opdrachtnemer zijn beveiligd door het implementeren en onderhouden van een set van passende technische en organisatorische maatregelen welke de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Oplossing en de daarop opgeslagen en/of verwerkte informatie borgt op ten minste industriestandaard wijze.
EB-02	Algemeen	De Oplossing heeft alleen (software) componenten die worden ondersteund door de fabrikant(en), dan wel de eigenaar van de source code en correct en veilig te functioneren binnen en/of in samenwerking met de omgeving van SVB.
EB-03	Algemeen	Opdrachtnemer informeert de SVB, binnen het wettelijke kader, over verzoeken tot aanlevering van persoonsgegevens door buitenlandse inlichtingen- en opsporingsdiensten in het kader van de Dienstverlening.
EB-04	Algemeen	Opdrachtnemer hanteert de principes "Security by Design (secure software development) en Security by Default", "Privacy by Design en Privacy by Default", bij het ontwikkelen, implementeren en beheren van de Oplossing en Dienstverlening. Op verzoek van de SVB zal dit worden aangetoond door opdrachtnemer.
EB-05	Algemeen	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat ten aanzien van het veilig gebruik van informatie, bedrijfsmiddelen en/of faciliteiten die samenhangen met de Dienstverlening, interne gedragsregels zijn geïdentificeerd, gedocumenteerd en geïmplementeerd.
EB-06	Algemeen	Opdrachtnemer heeft de informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit van de Dienstverlening aantoonbaar gestandaardiseerd, gestructureerd en gebaseerd op een cyclus van continu verbeteren in alle lagen van haar eigen organisatie (en voor zover van toepassing, betrokken onderaannemers), de Oplossing en de dienstverlening ingericht.
EB-07	Algemeen	Opdrachtnemer moet een procedure hebben, uitvoeren en de resultaten rapporteren voor het op gezette tijdstippen testen, beoordelen en evalueren van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de gevraagde Oplossing en de Dienstverlening. Dit dient periodiek, minimaal iedere 3 jaar, en daarnaast ook altijd opnieuw bij significante wijzigingen te gebeuren.
EB-08	Ketenbeschikbaarheid	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de Oplossing, ook in geval van calamiteiten en rampen middels een uitwijkomgeving. Deze omgeving is fysiek gescheiden (minimaal 20 km afstand) van de productiefunctiefunctionaliteit.
EB-09	Algemeen	Voor het uitvoeren van onderhoud en/of aanpassingen van de Oplossing wordt aantoonbaar een wijzigingsproces gehanteerd ("change management") waarbij de nadruk ligt op het voorkomen van beveiligingsincidenten, storingen of onderbrekingen tijdens het doorvoeren van veranderingen.
EB-10	Algemeen	Opdrachtnemer stelt de SVB in staat om te voldoen aan (minimaal) de BBN-2 normen zoals beschreven in de huidige en opvolgende versies van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Indien de BBN-classificatie in de BIO herijkt wordt, dan stelt de Opdrachtnemer de SVB in staat het BBN-niveau dat van de SVB vereist wordt te behalen (of te behouden).

Nummer	Categorie	BEVEILIGINGSEISEN
EB-11	Beveiligingsincidenten	Opdrachtnemer heeft monitoring-, meld- en responsprocedures geïmplementeerd (en evalueert periodiek de effectiviteit daarvan) om informatiebeveiligingsincidenten (waaronder datalekken m.b.t. persoonsgegevens) te detecteren, melden en de gevolgen daarvan te mitigeren.
EB-12	Beveiligingsincidenten	Opdrachtnemer (en diens onderaannemers) verleent medewerking bij het onderzoeken en oplossen van het informatiebeveiligingsincident en stelt, indien gevraagd, alle informatie met betrekking tot het incident (in het kader van de Dienstverlening) ter beschikking aan de SVB. Deze informatie dient minimaal 60 dagen na incident nog beschikbaar te zijn. Deze informatie wordt ook beschikbaar gesteld bij eventueel onderzoek door een derde partij.
EB-13	Beveiligingsincidenten	Log-bestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligings-gebeurtenissen (bijv. malicieuze activiteiten) registreren met betrekking tot alle onderdelen van de Dienstverlening(ofwel loggings- en detectie-informatie), worden door de Opdrachtnemer gemaakt, bewaard en regelmatig geanalyseerd en beoordeeld.
EB-14	Algemeen	Opdrachtnemer vernietigt (voert af) media en/of ICT-componenten met vertrouwelijke SVB-informatie gerelateerd aan de levering van de Dienstverlening, middels een formele procedure op een veilige manier.
EB-15	Clouddiensten	Opdrachtnemer geeft de SVB inzicht in de toegepaste Security Architectuur.
EB-16	Clouddiensten	De bij de Opdrachtnemer gebruikte encryptiesleutels voor het versleutelen van de data binnen de Oplossing moet op elk moment in het proces per direct overgedragen kunnen worden aan de SVB danwel ingetrokken of onbruikbaar gemaakt kunnen worden.
EB-17	Clouddiensten	a) Beveiligingscertificaten dienen bij de SVB ook zelf in beheer te kunnen worden genomen (de SVB moet beveiligingscertificaten zelf kunnen intrekken). b) De Oplossing dient ook om te gaan met door SVB gebruikte eigen sleutels voor de versleuteling van door de Oplossing opgeslagen inhoud
EB-18	Clouddiensten	De Dienstverlening versleutelt gevoelige en/of vertrouwelijke gegevens 'in transit' en 'at rest', op basis van algemeen geaccepteerde best practices en in lijn met de adviezen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). (https://www.ncsc.nl/)
EB-19	Clouddiensten	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle door de SVB in de Oplossing ingevoerde gegevens (incl. relevante verbanden) en documenten exporteerbaar zijn in een gestructureerd en gangbaar bestandsformaat, op zodanige wijze dat dit de SVB in staat stelt om de gegevens, verbanden en documenten zonder onredelijke inspanningen te porteren naar een andere (met Opdrachtnemer vergelijkbare) dienstverlener. In geval van beëindiging van de Overeenkomst wordt alle data van de SVB welke nog in het bezit is van de Opdrachtnemer, na overdracht aan de SVB, op verzoek van de SVB conform daarvoor geldende internationale standaarden vernietigd.
EB-20	Clouddiensten	Bij multi-tenancy worden alle gegevens die binnen de Oplossing zijn opgeslagen of verwerkt ten behoeve van de SVB, in rust versleuteld en gescheiden verwerkt op gehardende (virtuele) machines.

Nummer	Categorie	BEVEILIGINGSEISEN
EB-21	Clouddiensten	Persoonsgegevens worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt, getransporteerd, en opgeslagen. Dit geldt ook voor eventuele back-ups.
EB-22	Clouddiensten	Het beheer en/of de support van de Oplossing wordt geleverd binnen de Europese Economische Ruimte (EER), of buiten de EER op basis van een geldig adequaatheidsbesluit of passende waarborgen zoals goedgekeurde en geldige binding corporate rules (BCR's), modelcontracten (standard contractual clauses (SCC's) en een uitgevoerde Data Transfer Impact assessment (DTIA), goedgekeurde gedragscode of certificeringsmechanisme.
EB-23	Controle & Audits	Opdrachtnemer verleent de SVB het recht om een onderzoek (of audit) in te stellen aangaande de Dienstverlening. De audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (auditor) uitgevoerd in samenspraak met Opdrachtnemer.
EB-24	Controle & Audits	De SVB wordt geïnformeerd door Opdrachtnemer over de eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. de door Opdrachtnemer ingestelde beveiligingstest/-audits of onderzoek ihkv gevraagde Oplossing en Dienstverlening en deze dienen meegenomen te worden bij de doorontwikkeling van de Oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.
EB-25	Eisen aan personeel	Personeel van de Opdrachtnemer die participeren in de levering van de Dienstverlening moeten aantoonbaar bekend zijn met de overeengekomen verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens. In dit kader is er: - Een geheimhoudingsovereenkomst (NDA) ondertekend door de Opdrachtnemer en wordt op basis daarvan gehandeld. - Heeft alle personeel die participeren in de levering van de Dienstverlening en in aanraking komen met vertrouwelijke informatie van de SVB, een specifiek voor de functie verstrekte Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), of een gelijkwaardig document (in geval van een andere lidstaat), welke geldig is tijdens de duur van de Overeenkomst c.q. uitvoering van de werkzaamheden.
EB-26	Infrastructurele beveiligingseisen	De Oplossing voldoet aan het aan het concept 'Defense in depth' door de inrichting van meerdere beveiligingslagen en/of maatregelen (lees toegepaste preventieve, detectieve en/of correctieve maatregelen).
EB-27	Infrastructurele beveiligingseisen	De Oplossing dient elke koppeling tussen applicaties / services en ICT-componenten in te richten op basis van algemeen geaccepteerde standaarden waarbij uitwisselingen tussen verschillende security domeinen verloopt via gedefinieerde koppelpunten van de SVB.
EB-28	Logische toegangsbeveiliging	Opdrachtnemer stelt de SVB in staat om aan te tonen dat er betrouwbare, effectieve en controleerbare mechanismen zijn voor het vastleggen en vaststellen van de identiteit van gebruikers en het toekennen van rechten aan gebruikers bij het gebruik van de Oplossing (ihkv de gevraagde Dienstverlening) door gebruikers.
EB-29	Logische toegangsbeveiliging	Opdrachtnemer dient conform afspraken in de overeenkomst de toegangsrechten van zijn medewerkers die werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van de gevraagde Dienstverlening te controleren en eventuele afwijkingen onmiddellijk te corrigeren.

Nummer	Categorie	BEVEILIGINGSEISEN
EB-30	Logische toegangsbeveiliging	In het kader van rollen en functiescheiding moet voor de Dienstverlening voldoende granulariteit mogelijk zijn om afscherming van gegevenssets zodanig in te richten, dat alleen gegevens die noodzakelijk zijn (autorisatie principes 'least privilege', 'need-to-know', 'need-to-use' en 'Separation of duties') voor de uitvoering van de werkzaamheden, beheertaken e/o speciale bevoegdheden toegankelijk zijn voor herleidbaar geautoriseerde Medewerkers (Beheerders). De Opdrachtnemer mag in het kader van de Dienstverlening alleen door de SVB goedgekeurde autorisatiematrices implementeren.
EB-31	Overleg & rapportage	Opdrachtnemer verzorgt een periodieke rapportage waarmee verantwoording wordt afgelegd over de mate van invulling en effectiviteit van de getroffen beveiligingsmaatregelen (inclusief privacy) en het gerealiseerde beveiligingsniveau (BIO-compliance niveau BBN2). Opdrachtnemer kan hier o.a. aan voldoen door het overleggen van recente SOC-rapportages en ISO certificaten. Opdrachtnemer organiseert een periodiek overleg om issues en rapportages (comply or explain) te bespreken ten aanzien van de Dienstverlening, met tenminste de volgende onderwerpen: - onderkende risico's inclusief de status van de opvolging /afhandeling van geconstateerde bevindingen; - security hardening proces inclusief de status van de opvolging /afhandeling van geconstateerde bevindingen; - vulnerability management proces inclusief de status van de opvolging /afhandeling van geconstateerde bevindingen; - lifecycle & patchmanagement proces inclusief de status van de opvolging /afhandeling van geconstateerde bevindingen; - uitgevoerde penetratietesten inclusief de status van de opvolging /afhandeling van geconstateerde bevindingen; - loggings- en detectie-informatie monitoringsbevindingen van ICT-Componenten en de status van de opvolging /afhandeling van geconstateerde bevindingen; - de resultaten van de periodieke controle van de toegangsrechten van de eigen medewerkers die werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van de gevraagde dienstverlening.
EB-32	Overleg & rapportage	Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks inzicht (in overleg e/o in rapportage) in tenminste de onderstaande onderwerpen: - overzicht van afwijkingen ten opzichte van beleid en onze overeenkomsten (contracten); - onafhankelijke certificeringen en assurance verklaringen die passen bij de aard van de Dienstverlening waarmee de opzet bestaan en werking van het passende stelsel aan beveiligings- en privacy maatregelen wordt aangetoond.
EB-33	Patch management	Opdrachtnemer borgt dat alle bij de Oplossing betrokken ICT-Componenten zijn voorzien van de meest recente (beveiligings)patches en updates en zorgt dat installatie daarvan geen afbreuk doet aan de continuïteit en beschikbaarheid van de Oplossing. Installatie vindt plaats in overleg met de SVB.

Nummer	Categorie	BEVEILIGINGSEISEN
EB-34	Penetratietesten	De SVB heeft het recht om een penetratietest uit te laten voeren om de beveiliging te testen in het kader van de Dienstverlening. De SVB kiest hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert. De (opvolging van de) voor de SVB relevante bevindingen worden besproken en waar nodig belegd, opgevolgd en meegenomen in de met de SVB afgesproken rapportagecyclus.
EB-35	Penetratietesten	Opdrachtnemer heeft een procedure om bij significante wijzigingen (bijvoorbeeld in gebruikname nieuwe dienst/ICT componenten) in het kader van de Dienstverlening af te wegen of deze wijziging moet worden onderworpen aan een pentest. De (opvolging van de) voor de SVB relevante bevindingen worden besproken en waar nodig belegd, opgevolgd en meegenomen in de met de SVB afgesproken rapportagecyclus.
EB-36	Privacy	Opdrachtnemer ondersteunt de SVB op verzoek bij de uitoefening van de rechten van betrokkenen (AVG) en/of de opvolging of afhandeling van datalekken.
EB-37	Privacy	Opdrachtnemer zal de van de SVB ontvangen persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de SVB verwerken voor doeleinden die rechtstreeks voortvloeien uit de werkzaamheden die partijen zijn overeengekomen, en Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens dus niet gebruiken voor: - Het uitvoeren van testen; en - Het uitvoeren van data-analyses.
EB-38	Privacy	Opdrachtnemer heeft met al diens onderaannemers die zijn betrokken bij de Dienstverlening een verwerkersovereenkomst afgesloten, die voldoet aan de AVG.
EB-39	IBB	De Oplossing moet, alleen of in combinatie met andere applicaties in staat zijn een bewaar- en verwijderingstermijn toe te wijzen voor elk informatieobject en het mogelijk maken dat deze bewaar- en vernietigingstermijnen waar nodig, vanwege veranderende wettelijke of bedrijfseisen, worden aangepast.
EB-40	Privacy	Tijdelijke bestanden en/of logs met betrekking tot de Dienstverlening moeten zo min mogelijk persoonsgegevens bevatten in de productie-omgeving (P). Opdrachtnemer dient dit periodiek te evalueren. Een BSN mag in ieder geval nooit in logbestanden van Opdrachtnemer voor komen.
EB-41	Risico analyses	Opdrachtnemer heeft procedures om de analyse van risico's te borgen in het kader van de gevraagde Oplossing en Dienstverlening. De (opvolging van de) voor de SVB relevante (IB)-risico's en mitigerende maatregelen worden besproken en waar nodig belegd, opgevolgd en meegenomen in de met de SVB afgesproken rapportagecyclus.
EB-42	Security Hardening	Security hardening wordt procesmatig ondersteund door gestandaardiseerde configuraties en vastgestelde richtlijnen (gebaseerd op internationaal erkende security hardening standaarden), en uitgevoerd op alle ICT-systemen (zoals middleware, databases, platformen/infrastructuur, netwerken, connectiviteit) van de Dienstverlening. De hardening wordt getoetst, actueel gehouden en de geconstateerde afwijkingen worden hersteld en meegenomen in de met de SVB afgesproken rapportagecyclus.

Nummer	Categorie	BEVEILIGINGSEISEN
EB-43	Vulnerability management	Opdrachtnemer heeft een procedure waar wordt geborgd dat continu naar nieuwe kwetsbaarheden en dreigingen wordt gezocht (vulnerability management) in het kader van regulier beheer en bij in gebruik name van een nieuwe dienst/ict-component/significante wijziging. De (opvolging van de) voor de SVB relevante bevindingen worden besproken en waar nodig belegd, opgevolgd en meegenomen in de met de SVB afgesproken rapportagecyclus.
EB-44	Webapplicatie	In het kader van opslag en/of transport van persoonsgegevens moet de Oplossing voldoen aan de cryptografische beveiligingsvoorzieningen zoals voorgeschreven in de NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS). Momenteel TLS1.2 of hoger. Zie: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
EB-45	Webapplicatie	Opdrachtnemer beschikt over passende en aantoonbare maatregelen en beleid zodat de Dienstverlening voldoet aan de NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties. https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties
EB-46	Webapplicatie	Opdrachtnemer beschikt over passende en aantoonbare maatregelen en beleid om de op basis van de OWASP top tien (https://owasp.org/www-project-top-ten/) meest kritische beveiligingsrisico's binnen een webapplicatie te vermijden voor wat betreft de gevraagde Oplossing

Nummer	Categorie	SERVICE LEVELS
SL-01	Beschikbaarheid	Opdrachtnemer voorziet in passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder monitoring, om incidenten in de productieomgeving (P) snel te kunnen detecteren, onderzoeken en op te lossen.
SL-02	Beschikbaarheid	Opdrachtnemer stelt in overleg met de SVB een op ISO 22301 gebaseerd 'business continuity plan' (incl. 'disaster recovery plan' and 'backup and restore plan') vast. Het plan voorziet tenminste in het 1 keer per jaar uitvoeren van een continuïteitstest waarvan het resultaat met de Opdrachtgever gedeeld wordt.
SL-03	Beschikbaarheid	Opdrachtnemer zorgt voor back-ups (en restoremogelijkheden) van alle SVB data in de Oplossing, zodat er maximaal 8 uur dataverlies kan optreden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: A) Controle van de integriteit van de back-ups, met maandelijkse rapportage over de resultaten van deze controles. B) Het waarborgen van de vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van de back-ups. C) Validatie van de herstelfunctionaliteit door middel van maandelijkse restore tests, waarbij gedocumenteerde rapportages van deze tests aan de SVB worden voorgelegd. D) Duidelijke afspraken over de herstelprocedure, inclusief de tijdslijnen voor het herstellen van data na een incident. NB: Een restore kan door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer ingeroepen worden.
SL-04	Beschikbaarheid	Opdrachtnemer garandeert minimale response- en oplostijden voor P1 tot en met P4 bij problemen en incidenten.
SL-05	Beschikbaarheid	De Oplossing garandeert een Beschikbaarheid van tenminste 99,5% voor de productieomgeving (P) en tenminste 90% voor de overige omgevingen (OTA).
SL-06	Beschikbaarheid	Gepland onderhoud wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 21:00 en 7:00 uur, op zaterdag van 17:00 tot 24:00 uur, en zondag de gehele dag. Gepland onderhoud wordt tenminste 10 werkdagen vooraf schriftelijk aangekondigd bij de SVB. De SVB heeft het recht om (binnen een week) bezwaar te maken tegen het voorgestelde tijdstip. Bij geen bezwaar van de SVB wordt gepland onderhoud niet gezien als onbeschikbaarheid en heeft geen invloed op de Service Levels.
SL-07	Communicatie	Opdrachtnemer biedt een 'single point of contact' aan de SVB, als aanspreekpunt voor de uitvoering van de Dienstverlening en eventuele escalaties.
SL-08	Communicatie	De Helpdesk en/of SPOC is 24/7 telefonisch beschikbaar bij P1 verstoringen. Bij P1 verstoringen ontvangt de SVB ieder uur een schriftelijke update met betrekking tot de voortgang van de herstelwerkzaamheden.
SL-09	Performance	De ontwikkel-, test-, en acceptatieomgevingen (OTA) ondersteunen en afzonderlijk tenminste 100 concurrent users (Medewerkers) met dezelfde performance als voor de productie-omgeving (P).
SL-10	Performance	De P-omgeving van de Oplossing moet voldoende schaalbaar en performant zijn dat deze piekmomenten tot 4500 concurrent users kan opvangen, tegen gelijkblijvende performance in overeenstemming met SLA.
SL-11	Performance	Het aantal concurrent users is in de Oplossing op en af te schalen

Nummer	Categorie	SERVICE LEVELS
SL-12	Performance	De start van de verwerkingen binnen de Oplossing moet direct (binnen 1 sec) plaatsvinden. Als dit niet geval is dient de Opdrachtnemer mee te werken aan een onderzoek om de oorzaak van de performance vertraging te achterhalen en zal meewerken aan het creëren van een oplossing.
SL-13	Performance	Schermwisselingen bij gegevensinvoer mogen in 90% van de gevallen maximaal 2 seconden duren. Als dit niet geval is dient de Opdrachtnemer mee te werken aan een onderzoek om de oorzaak van de performance vertraging te achterhalen en zal meewerken aan het creëren van een oplossing.
SL-14	Performance	Schermwisselingen bij het weergeven van zoeklijsten mogen in 90% van de gevallen maximaal 5 seconden duren. Als dit niet geval is dient de Opdrachtnemer mee te werken aan een onderzoek om de oorzaak van de performance vertraging te achterhalen en zal meewerken aan het creëren van een oplossing.
SL-15	Performance	Samengestelde rapportages en dashboards moeten in 90% van de gevallen binnen 10 seconden na elke gebruikersinteractie worden opgebouwd en getoond worden aan de Medewerker. Als dit niet geval is dient de Opdrachtnemer mee te werken aan een onderzoek om de oorzaak van de performance vertraging te achterhalen en zal meewerken aan het creëren van een oplossing.
SL-16	Performance	Batchverwerking door middel van functionaliteit binnen de Oplossing mag de performance van de Oplossing voor andere Eindgebruikers niet negatief beïnvloeden
SL-17	Rapportage	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht (ten minste éénmaal per maand) in de geleverde prestaties, dmv een SLA rapportage op de afgesproken Service Levels
SL-18	Rapportage	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer met de SVB afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Dienstverlening en tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing zijn. Dit document wordt door Opdrachtnemer opgesteld en bevat minimaal de actuele gegevens van contactpersonen, plus uitwerking van de escalatieprocedure en escalatiematrix.
SL-19	Rapportage	Bij het niet halen van de afgesproken Service Levels, start Opdrachtnemer onverwijld een onderzoek naar de oorzaak daarvan en rapporteert zij schriftelijk hierover aan de SVB. Dat rapport moet ook een (voorlopig) plan voor verbetering en planning daarvan bevatten. Opdrachtnemer moet steeds het initiatief nemen om een bespreking van dat rapport te plannen met de SVB en voor te zitten
SL-20	Rapportage	Opdrachtnemer moet periodiek (ten minste éénmaal per kwartaal) rapporteren over de voortgang van de realisatie van alle eventuele verbeterplannen

Nummer	Categorie	SERVICE LEVELS
SL-21	Rapportage	Op verzoek van de SVB organiseert Opdrachtnemer de volgende overleggen: - operationeel overleg - security overleg - tactisch overleg - strategisch overleg - architectuur overleg
SL-22	Support	Opdrachtnemer zal een SLA opstellen (in overleg met de SVB) die ten minste voldoet aan de eisen van dit programma van eisen. De definitieve SLA is uiterlijk beschikbaar bij ingebruikname van de Oplossing
SL-23	Support	Opdrachtnemer voorziet in technische en organisatorische maatregelen, waaronder een incidentmanagementtool, voor het direct registreren, administreren en rapporteren van incidenten, problemen, wijzigingen, en vergelijkbare correspondentie. De SVB heeft te allen tijde toegang tot deze incidentmanagementtool, om status van incidenten, problemen, wijzigingen, en vergelijkbare correspondentie in te kunnen zien.
SL-24	Support	Opdrachtnemer bepaalt in overleg met de SVB de parameters op basis waarvan de prioriteit van incidenten en problemen worden vastgesteld (i.e. P1 tot en met P4). De prioritering wordt bepaald aan de hand van "scope impact x scope getroffen gebruikersgroep" (uitgedrukt in een matrix). Voor incidenten en problemen inzake informatiebeveiliging wordt een aparte prioritering in de SLA opgenomen op basis van enkel "scope impact".
SL-25	Support	In geval van een P1 Incident waardoor de Dienstverlening enige tijd onbeschikbaar is geweest, levert Opdrachtnemer op verzoek van de SVB binnen 10 werkdagen een 'Root Cause Analysis' plus passend verbeterplan aan, met daarin tenminste de volgende informatie: • Beschrijving van het Incident en het aantal getroffen gebruikers • Beschrijving van de oorzaak van het Incident • Beschrijving van de tijdelijke en/of permanente oplossing. • Beschrijving van de maatregelen ter voorkoming van herhaling • Planning van het vervolgproces • Overige feiten en cijfers Opdrachtnemer rapporteert periodiek (ten minste éénmaal per kwartaal) over de voortgang van de verbeterplannen.
SL-26	Toegankelijkheid	Gebruikers moeten de Oplossing vanaf een SVB-werkplek kunnen benaderen (public internet) en de Oplossing kunnen gebruiken in overeenstemming met de afgesproken Service Levels.

Nummer	Categorie	COMMERCIELE EISEN
EC-01	Tarieven	Alle Tarieven zijn maximale vergoedingen opgegeven in Euro's exclusief BTW;
EC-02	Tarieven	Eventuele valutarisico's komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer;
EC-03	Tarieven	De Tarieven zijn dekkend voor de volledige Dienstverlening. Dat wil zeggen dat er geen extra kosten mogen worden gefactureerd, tenzij expliciet door de SVB geaccepteerd als meerwerk of Optimalisatie-kosten.
EC-04	Tarieven	De Tarieven mogen gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden geïndexeerd vanaf het tweede jaar van de Overeenkomst, conform conform artikel 12.9 van de AIV-ICT.
EC-06	Tarieven	Facturen van Opdrachtnemer moeten eenvoudig te herleiden zijn naar de ingevulde Tarieven in het Prijzenblad en moeten corresponderen met de op de betreffende inkooporder vermelde kosten.
EC-05	Inkooporder	Opdrachtnemer vermeldt het door de SVB verstrekte inkoopordernummer op de factuur.
EC-06	Inkooporder	Kosten waaraan in de inkooporder van de SVB niet worden gerefereerd, worden niet vergoed.
EC-07	Inkooporder	Er mogen geen facturen worden gezonden met meerdere Inkoopordernummers. Wel kunnen er meerdere facturen op één Inkooporder worden ingediend.
EC-08	Inkooporder	Facturen zonder het juiste inkoopordernummer worden niet in behandeling genomen
EC-09	Facturen	De SVB ontvangt facturen bij voorkeur elektronisch, via email, in XML- en PDF-formaat (samen in één mail). Het formaat voor XML facturen is UBL 2.1. Het emailadres voor facturen in XML met bijbehorende PDF is e-invoicing-svb@esize.com. Ontvangen facturen per email worden automatisch verwerkt, dus de email zelf wordt niet gelezen.
EC-10	Facturen	Als het versturen van een XML niet mogelijk is, dan kunnen facturen in PDF-formaat worden gezonden, maar naar een ander mailadres. Het emailadres voor facturen als enkel PDF-formaat is facturen@svb.nl. Ook deze worden automatisch verwerkt, dus de email zelf wordt niet gelezen.
EC-11	Facturen	Facturen dienen naast de aantallen en mogelijke artikelnummers een duidelijke omschrijving te bevatten van de geleverde Dienstverlening
EC-12	Eenmalige kosten	De eenmalige implementatiekosten worden gefactureerd conform het volgende mijlpalenschema: 10% Na ondertekening van de Overeenkomst 20% Na oplevering van het Projectplan 50% Na Acceptatie van de Implementatie 20% Na een (eerste) succesvolle salarisverwerking van januari 2027
EC-13	Periodieke kosten	De periodieke kosten voor de Dienstverlening worden gefactureerd vanaf Exploitatie (per 1 januari 2027).
EC-14	Periodieke kosten	De periodieke kosten voor de Dienstverlening zullen per maand achteraf worden gefactureerd.
EC-15	Periodieke kosten	De periodieke kosten voor de Dienstverlening worden gefactureerd op basis van het werkelijke aantal Gebruikers (vermenigvuldigd met het toepasselijke Tarief) gemeten op de laatste dag van voorgaande maand. De telling van het werkelijke aantal Gebruikers wordt aangehecht bij de betreffende factuur.

Nummer	Categorie	COMMERCIELE EISEN
EC-16	DFA	Na Gunning worden de commerciële afspraken samengevat in een Dossier Financiële Afspraken (DFA) dat aan de Overeenkomst zal worden toegevoegd als bijlage voordat ondertekening plaatsvindt.

Nummer	Categorie	JURIDISCHE EISEN
EJ-01	Algemeen	Opdrachtnemer gaat akkoord met de meest recente versie van de AIV-ICT
EJ-02	Algemeen	Opdrachtnemer gaat akkoord met de meest recente versie van de Overeenkomst
EJ-03	Algemeen	Opdrachtnemer gaat akkoord met de meest recente versie van de Wachtkamerovereenkomst
EJ-04	Algemeen	Opdrachtnemer gaat akkoord met de meest recente versie van de Verwerkersovereenkomst
EJ-05	Retransitieplan	Opdrachtnemer stelt een retransitieplan op binnen 8 weken na afronding van Implementatie, conform artikel 30 AIV-ICT
EJ-06	Social return plan	Opdrachtnemer stelt een social return plan op binnen 8 weken na ondertekening van de Overeenkomst, conform artikel 3.8 van het Beschrijvend Document.
EJ-07	Beveiligingsplan	Opdrachtnemer stelt een beveiligingsplan op binnen 8 weken na na ondertekening van de Overeenkomst, conform bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst.