

gemeente **Overbetuwe**



Programma van eisen

E-HRM Systeem

Referentienummer Gemeente Overbetuwe: 2024-020011
Datum: 17-6-2025

Inhoud

1.	Inleiding	3
A.	Opdracht.....	3
B.	Wet- en regelgeving	3
C.	Processen.....	3
D.	Koppelingen.....	3
E.	Migratie	4
2.	Programma van eisen	5
A.	Personeel en salarisadministratie	5
B.	Self service	9
C.	Arbo, preventie en verzuim	11
D.	Individueel Keuze Budget (IKB)	13
E.	App	14
F.	Werk en ontwikkeling (gesprekkencyclus)	15
G.	Opleidingsmanagement.....	15
H.	Rapportages	16
3.	ICT randvoorwaarden.....	17
A.	Algemene eisen.....	17
B.	Archief.....	17
C.	Architectuur	18
D.	Autorisaties, back-up en restore.....	18
E.	Beheer	19
F.	Doorontwikkeling	19
G.	Exitstrategie	19
H.	Informatiebeveiliging & Privacy	20
I.	Koppelingen.....	20
J.	Logging	21
K.	Service Level Agreement	22
L.	Technisch beheer	22

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen van deze opdracht, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

A. Opdracht

De opdracht betreft

- de inrichting en implementatie (inclusief migratie / conversie vanuit de huidige EHRM systeem) en het ter beschikking stellen van de ICT-oplossing
- het beheer en het onderhoud van de ICT-oplossing
- het koppelen met andere applicaties

De oplossing wordt geleverd op basis van Software as a Service (SaaS) waarbij de oplossing wordt gehost in een datacenter bij de leverancier (of onderaannemer). Het technisch applicatiebeheer wordt uitgevoerd door de leverancier. Functioneel beheer wordt uitgevoerd door de applicatiebeheerders van gemeente.

De applicatie ondersteunt de ambitie van de gemeente om de P&O en PSA processen zo efficiënt en effectief mogelijk te laten plaatsvinden. De applicatie dient op logische en intuïtieve wijze gebruikt te kunnen worden en ontzorgt bij het digitaliseren van processen, het koppelen met andere applicaties, het bevorderen van elektronische dienstverlening en het verwerken van routinematige handelingen.

B. Wet- en regelgeving

De ICT-oplossing voldoet volledig en tijdig aan de huidige en toekomstige gerelateerde landelijke wet- en regelgeving die de P&O en PSA raken. Dit geldt tevens voor het tijdig leveren, implementeren en volledig onderhouden van (toekomstige) koppelingen.

C. Processen

De ICT-oplossing biedt ondersteuning aan de volgende P&O/PSA processen:

- Personeel- en salarisadministratie
- Self service voor medewerkers en professionele gebruikers (o.a. managers, P&O)
- Arbo, preventie, verzuim
- Verlofadministratie
- Digitaal dossier (medewerker-, werkgever- en personeelsdossier)
- Individueel Keuze Budget (IKB)
- Gesprekscyclus (Werk & Ontwikkeling)
- Rapportages

Deze processen zijn momenteel ingericht, maar worden op bepaalde onderdelen nog niet volledig gebruikt. Nu wordt bijvoorbeeld alleen het reguliere verlof aangevraagd, dat moeten alle verlofsoorten worden (ouderschaps-/WAZO/zorg-/bijzonder verlof/etc.) Onderdeel van de opdracht is ook de optimalisatie van deze processen ten opzichte van de huidige situatie.

Optionele onderdelen:

- Learning Management Systeem (LMS)

D. Koppelingen

De applicatie moet gekoppeld worden met verschillende andere applicaties. Uiteraard om te voldoen aan het binnengemeentelijk gebruik van basisregistraties maar ook andere koppelingen zoals met een zaaksysteem. Onderstaand een gedetailleerde lijst met applicaties en koppelingen die tijdens de implementatie gerealiseerd moeten worden en werkend moeten zijn per datum livegang:

- Microsoft Entra ID t.b.v. SSO
- HelloID
- Arbodienst (Bloeyj/eXpertSuite)
- ABP
- Loyalis
- BNGH
- Belastingdienst

- UWV
- iFinanciën
- IZA / Verzekeraars t.b.v. WGA, ZW, etc. Zoals Intermont en a.s.r.

Optioneel:

- Studytube (LMS)

Koppelingen met de ICT-oplossing dienen gebaseerd te zijn op de door VNG-realiseatie met de leveranciers afgesproken standaarden en conform GEMMA.

E. Migratie

Leverancier moet zorgdragen voor de migratie van de volgende gegevens. Peildatum: alle gegevens van alle medewerkers die vanaf 1-1-2025 een actief dienstverband hebben moeten worden meegenomen, met minimaal:

- Naam, Naamgebruik
- Contactgegevens
- Standplaats
- HR21 functienaam
- Functienaam
- Historische datum indienst
- Loopbaan / bezetting
- Kostenplaats(en)
- Kostensoort(en)
- Bankrekening(en)
- Vaste Toelagen, regelingen, vergoedingen en inhoudingen
- Verlof
- Verzuim
- Arbeidsverleden en berekening ambtsjubileum
- Reserveringen IKB
- Externen (actief)
- Oud-wethouders (lopende pensioenuitkeringen)
- Deelname IP-AP
- Alle verlofrechten, die nodig zijn voor correctie verlofadministratie
- Verzuim: de verzuimgegevens (en dossiers) van 3 jaar
- Personeelsdossiers: het volledige dossier incl. metadata moet meegenomen worden, rekening houdend met de bewaartermijnen

Leverancier stelt controlelijsten ten behoeve van de migratie beschikbaar waaruit blijkt dat alle aangeleverde gegevens daadwerkelijk goed zijn overgezet in de nieuwe ICT-oplossing. Minimaal worden de volgende gegevens beschikbaar gesteld:

- aantal werknemers,
- aantal dienstverbanden,
- aantal man/vrouw,
- aantal arbeidsrelaties,
- aantallen verzuimgevallen,
- aantallen medewerkers met bijzonder verlof,
- aantal medewerkers met loonbeslag/schuldsanering,
- aantal medewerkers per salarisschaal,
- bruto-netto vergelijkingen met alle relevante salariscomponenten.
- Jaarloon bijzonder tarief
- Jubileum
- Loonheffingskorting wel/niet toepassen

Het gaat om ongeveer het volgende aantal dossiers:

- Personeel in loondienst: 525
- Personeel niet in loondienst: 100

Leverancier dient voor inschrijving rekening te houden met deze aantallen.

2. Programma van eisen

A. Personeel en salarisadministratie

1. De salarisadministrateurs kunnen zelf de planning van aanleveren/afroepen van de verwerking, controles, betaaldatum, aangiftes en afdrachten/betalingen per salarismaand bepalen.
2. De ICT-oplossing ondersteunt de registratie en verwerking van alle arbeidsverhoudingen.
3. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om persoons- en dienstverbandgegevens te registreren van externe medewerkers (personeel niet in loondienst). Dit zijn medewerkers die niet mogen worden betrokken in de maandelijkse salarisverwerking zoals inhuurkrachten, ZZP-ers en gedetacheerden.
4. In de ICT-oplossing kan de salarisadministratie zowel werknemer- als werkgevergegevens muteren. Werknemer gegevens komen deels uit de workflowgestuurde (Self Service)-processen. De salarisadministratie kan echter ook buitenom deze Self Service werknemer mutaties vastleggen of wijzigen. Hierbij kan gekozen worden uit vaste gegevens (stam), vanaf een bepaalde ingangsdatum of eenmalige mutaties, alleen geldend voor de opgegeven salarismaand (variabel).
5. De ICT-oplossing ondersteunt de invoer van toekomstige mutaties, mutaties met terugwerkende kracht en correcties op mutaties, waarbij (her)berekeningen automatisch plaatsvinden. Mutaties met een ingangsdatum anders dan de eerste van de maand zijn mogelijk.
6. Herrekeningen (mutaties met terugwerkende kracht) worden afzonderlijk op één salarisspecificatie gepresenteerd waarbij de beginperiode van de herrekening wordt vermeld. Automatische herrekening is mogelijk met een ingangsdatum anders dan de eerste van de maand.
7. De ICT-oplossing voorziet in de mogelijkheid om achteraf (maximaal tot huidig jaar -1) met minimale inspanning salarisverwerkingen uit te voeren ten behoeve van actief en inactief (uitdienst) personeel, welke worden verwerkt op de salarisspecificatie van de eerstvolgende niet afgesloten verwerkingsmaand in het huidige jaar.
8. In de ICT-oplossing zijn voor invoer en/of mutaties, waar van toepassing, keuzelijsten met standaardwaarden (referentietabellen) beschikbaar.
9. Leverancier voert de voorbereiding, uitvoering en afhandeling van de salarisproductie uit. Onder voorbereiding valt het doorvoeren in het systeem van (fiscale) wet- en regelgeving, pensioenregels en CAO-mutaties. Onder uitvoering valt de berekening van salarissen en afdrachten en het opmaken van salarisstroken, jaaropgaven en rapportages, zoals (cumulatieve) loonstaten. Onder afhandeling valt de betaaldienstverlening (betaalbestand beschikbaar, die ingelezen kan worden, met een hash totaal) het beschikbaar stellen van de digitale salarisstroken, jaaropgaven en rapportages aan Opdrachtgever voor verwerking in het digitale dossier, het digitaal aanleveren van de salarisresultaten aan Opdrachtgever en de gegevensaanlevering aan belastingdienst, Loyalis en ABP.
10. In de pensioenaangifte - als er sprake is van herrekeningen met pensioengevolgen - worden automatisch correctie-inzendingen over voorgaande periode in het huidige jaar gegenereerd en ingezonden. De salarisadministratie kan naast werknemer gegevens ook gegevens op werkgeversniveau muteren. De salarisadministratie moet kunnen afwijken van standaardwaarden waar dat formeel toegestaan is. Het is tevens mogelijk om eigen regelingen toe te passen in de salarisverwerking.
11. De salarisadministratie kan automatisch gegenereerde totaal-betalopdrachten per betaaldatum aan (het portaal van) de bank aanleveren, zodat de collega's van Financiën voor de definitieve afhandeling/betaling (vier-ogen principe) kunnen zorgen en de vooraf opgegeven betaaldatum nog kunnen aanpassen in bijzondere situaties. Zij kunnen daarnaast onderliggende data downloaden en inzien, plus afzonderlijke deelbetalingen (posten) van de totaalopdracht annuleren.
12. De ICT-oplossing geeft een overzicht met alle toegepaste rekenvariabelen en opgegeven waardes, die zijn gebruikt in een bepaalde salarisproducties. Het overzicht geeft per gehanteerde waarde inzichtelijk of het een door opdrachtnemer gevulde (wettelijke of cao) waarde betrof of dat de (afwijkende) waarde door de werkgever is opgegeven.
13. De eigen vrije rubrieken kunnen in rapportages (rapportagetool) worden opgenomen.

14. De ICT-oplossing beschikt over een importfunctionaliteit, waarmee Opdrachtnemer (bulk)gegevens uit externe bronnen kan inlezen op vaste en/of vrij in te richten rubrieken (minimaal ondersteuning van CSV-formaat). Het is ook mogelijk om gebruik te maken van percentages en van tabellen, waardoor ingevoerde gegevens in de salarisverwerking worden omgezet naar resultaten. Hierbij ondersteunt het systeem zoveel mogelijk door de rekencapaciteit van de salarissoftware waardoor er zo min mogelijk zelf berekend en ingevoerd hoeft te worden.
15. In geval van aanpassing van werkgevergegevens door Opdrachtgever of Opdrachtnemer, voert het systeem een automatische herberekening van alle (salaris)mutaties uit, indien gewenst met terugwerkende kracht naar 1 januari van het lopende jaar (o.a. pensioenpremies, sociale verzekeringspremies).
16. De ABP-regeling wordt ondersteund. Voor de bepaling van het pensioengevend inkomen wordt de peildatumsystematiek van het ABP inclusief de toevoeging van variabele componenten uit een voorgaand jaar ondersteund. Opdrachtnemer onderhoudt de gegevensuitwisseling tussen het salarissysteem en de externe partijen (minimaal ABP, belastingdienst). Alle gegevensstromen richting externe organisaties zijn volledig digitaal en geïntegreerd in één systeem (web-portaal). Onderliggende data kunnen downloaden en inzien. Historische pensioenaangiften kunnen filteren, downloaden en inzien.
17. De berekening en afdracht van varianten van aanvullende, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering van Loyalis (semi-collectief vanuit de VNG) worden ondersteund. Het moet mogelijk zijn om over te stappen naar een andere verzekeraar.
18. De aangifte van Loyalis kan digitaal worden ingediend volgens de normen van Loyalis (UPA).
19. De salarisadministratie heeft direct na afloop van een salarisproductie onder andere de volgende overzichten beschikbaar:
 - a. journaalposten: verdeling van de salarisresultaten per looncomponent per organisatie-eenheid (kostenplaats);
 - b. verdeling loonkosten op organisatorische eenheid (resultatenoverzicht met looncomponenten);
 - c. cumulatief resultatenoverzicht;
 - d. afdrachtvermindering;
 - e. loonaangifte, inclusief herrekeningen over voorgaande maanden;
 - f. overzicht pensioenadministratie (ABP);
 - g. mutatieverslag(en);
 - h. productiegegevens;
 - i. betalingen: netto salarissen en afdrachten;
 - j. vaste persoons- en dienstverbandgegevens: bij wijziging hiervan wordt een nieuw overzicht opgeleverd.
20. De automatisch gegenereerde loonaangiften per loonheffingsnummer tijdig en correct aan de Belastingdienst aan kunnen leveren. Collectieve gegevens van de aangifte in kunnen zien en in PDF kunnen downloaden. Daarnaast de mogelijkheid hebben om de aangifte voor definitieve verzending aan te vullen met berekende eindheffingen, die buitenom de salarisadministratie zijn bepaald. Herrekeningen over voorgaande maanden automatisch tot correcties leiden. De collectieve gegevens van de huidige maand leiden samen met de correcties over voorgaande maanden tot een totaalbedrag, aan te sluiten op de afdracht.
21. De ICT-oplossing levert minimaal een bestand met journaalposten dat via DAT-bestand kan worden ingelezen in financiële systemen. Op dit moment is dat iFinanciën van PinkRocade. De output van de journaalpost is niet alleen in een formaat om door te zetten naar financiën maar ook in het salarisdossier ten behoeve van controles etc.
22. De inrichting van de salarisjournaalpost kan zelf worden bepaald. Zelf kunnen bepalen welke (combinaties van) looncomponenten op totaalniveau op tussenrekeningen worden geboekt en welke per kostenplaats (op medewerker niveau) en per kostencategorie (in de journaalpost-inrichting) worden verantwoord.
23. De ICT-oplossing levert jaaropgaven na afloop van het jaar en bij uitdiensttreding van een medewerker op afroep door salarisadministrateur.
24. De deeltijdfactor wordt automatisch berekend op basis van uren. Gegevensvelden bedoeld voor urenregistratie, moeten minimaal twee decimalen bevatten.
25. Bij meerdere dienstverbanden wordt een gecumuleerde salarisstrook voor de werknemer gemaakt waarbij het systeem rekening houdt met correcte verwerking van de loon- en loonheffingsbestanddelen.

26. De ICT-oplossing ondersteunt de technische verwerking van ouderschapsverlof, onbetaald verlof e.d. Het is mogelijk om per regeling grondslagen in te regelen.
27. De ICT-oplossing kan realtime proefberekening uitvoeren voor alle voorkomende salarisberekeningen.
28. De ICT-oplossing kan vanuit het nettosalaris meerdere stortingen naar verschillende bankrekeningen uitvoeren. Per IBAN rekeningnummer kan een (afwijkende) omschrijving worden toegevoegd. Het systeem is gereed voor een storting op internationale bankrekeningnummers. De systematiek van loonbeslag (beginsaldo en maandelijkse aflossing) en vastgelegde beslagvrije voet wordt automatisch bewaakt/ondersteund.
29. De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van afwijkende percentages en bedragen. Bijvoorbeeld eindejaaruitkering en IKB.
30. Diverse componenten van het IKB (vakantiegeld, eindejaarsuitkering) kunnen samengevoegd worden in één budget, dat doorgaat naar de functionaliteit van Flexibele Arbeidsvoorwaarden. Medewerkers kunnen uit meerdere (fiscaal-vriendelijke) bestedingsdoelen kiezen, waarvan de verwerking op afzonderlijke looncomponenten plaatsvindt en inzichtelijk is. Minstens 10 uitruilregelingen worden ondersteund, zowel CAO-doelen als lokale doelen. Het resterende - niet in de loop van het jaar uitbetaalde/uitgeruilde IKB-budget - wordt automatisch in december uitgekeerd
31. Tijdens de salarisverwerking houdt het systeem rekening met de grenzen van het wettelijk minimumloon. Opdrachtgever kan zelf per organisatie(onderdeel) in het systeem inregelen welke salariscomponenten worden meegeteld bij het vaststellen van het minimumloon en of het systeem het salaris automatisch aanvult tot het minimumloon, bijvoorbeeld in samenhang met een korting bij ziekte.
32. Per invoercode kan worden opgegeven hoe de vaste waarde moet worden afgehandeld in de salarisberekening (niet omrekenen, omrekenen met factor salarisdagen, omrekenen met factor kalenderdagen en percentage deelbetrekking).
33. Per variabele code kan worden ingesteld of de ingevoerde waarde bij nieuwe invoer wordt overschreven of wordt gecumuleerd.
34. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om handmatig berekende salarissen (los van schaal of beloningsbeleid) vast te leggen (nominaal salaris).
35. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van de Werk Kosten Regeling-bepalingen.
36. De ICT-oplossing kan kostenplaatsen, kostendragers en kostensoorten koppelen aan de organisatiestructuur.
37. De ICT-oplossing kan de huidige hiërarchische organisatiestructuur in meerdere lagen (minimaal 6) van de organisatie registreren.
38. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om formatie en bezetting te beheren. Per formatieplaats de bezetting kunnen vastleggen, die aansluit bij de actuele situatie in de salarisadministratie. Inzicht dat uit de vergelijking tussen formatieruimte en bezetting eventuele over- of onderbezetting/vacatureruimte blijkt. Deze gegevens in één rapport van huidige formatie- en bezetting verzameld en ge(sub)totaliseerd kunnen worden, per organisatie-eenheid en totaal-generaal. Dit rapport in een overzichtelijke lay-out en in diverse bestandsformaten (PDF, Excel, Word) kunnen downloaden en verspreiden, zodat alle belanghebbenden snel en eenvoudig direct een totaalbeeld van de organisatie hebben.
39. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van de formatie een personeelsbegroting op te stellen.
40. Voor zowel het huidige jaar als toekomstige jaren (minimaal 5 jaar vooruit), waarbij diverse parameters kunnen worden aangepast. Denk daarbij aan het aanpassen van de formatie, loonstijgingen, diverse premiepercentages, etc.
41. De ICT-oplossing levert een digitaal mutatieoverzicht ten behoeve van maandelijkse controle op de juistheid en volledigheid van de salarisverwerking. Het overzicht vermeldt alle ingevoerde mutaties in een door Opdrachtgever zelf te definiëren periode. Hierin is een filter toe te passen per muteerder. De minimale gegevens die op het overzicht moeten staan zijn:
 - a. personeelsnummer
 - b. de salariscode plus de omschrijving
 - c. de periode waarop de mutatie betrekking heeft
 - d. de nieuwe waarde
 - e. vaste of incidentele mutatie
 - f. naam van de muteerder
 - g. tijdstip van de invoer van de mutatie
42. De ICT-oplossing kent 3 individuele loonstaten:

- a. Er moet maandelijks na de productie een overzicht berekeningen per persoon komen, waarop te zien is hoe de afzonderlijke bruto-netto berekeningen tot stand zijn gekomen met daarin het vaste maandsalaris, terugwerkende krachtberekeningen per maand in het huidige jaar, verantwoord naar de juiste salarisperiode, incidentele betalingen (handmatige berekeningen en overwerk) en het uurloon. Daarnaast is door de Opdrachtgever in te stellen welke looncomponenten moeten worden meegeteld in de bepaling van de totale loonsom/loonkosten, welke eveneens zichtbaar is op de individuele loonstaat.
- b. Wanneer sprake is van een herrekening in het lopende jaar, is er een separate loonstaat beschikbaar waarop alleen de herrekening zichtbaar is.
- c. Bij herrekening over het voorgaande jaar is er een separate loonstaat beschikbaar waarop alleen die herrekening zichtbaar is.

43. De salarisstrook dient minimaal de volgende algemene gegevens te bevatten:

- a. Naam werkgever,
- b. Maand/jaar van betaling,
- c. Geboortedatum,
- d. Fiscale waarde bedrijfsauto,
- e. NAW-gegevens werknemer,
- f. Afdelingcode,
- g. Functie,
- h. Registratienummer,
- i. Loonheffingstabel (zogenaamde kleurtabel),
- j. Heffingskorting,
- k. % bijzonder tarief,
- l. Schaal,
- m. Trede in de schaal,
- n. Anciënniteitsmaand (t.b.v. de periodieke verhoging),
- o. Contracturen per maand,
- p. Wettelijk minimumloon,
- q. In- en uitdienstdatum.

De salarisstrook dient de volgende specifieke informatie te bevatten:

- r. Berekeningsgegevens van bruto naar netto
- s. Hierbij moeten in verschillende blokken de volgende bruto-netto berekeningen gepresenteerd worden:
 - t. Kolom met vaste maandsalaris
 - u. Kolom met een eventuele terugwerkende krachtberekening tot maximaal januari van het lopende jaar
 - v. Kolom met eventuele incidentele berekeningen
 - w. Daarnaast zal per kolom de premie voor die maand voor de berekening gehanteerde berekeningsbases zichtbaar moeten zijn. Indien er sprake is
 - x. Van overwerk moet er een presentatie zijn van de procentuele opslag en het aantal uren.
 - y. Overige berekeningsgegevens
 - z. Het betreft uurloon overwerk, jaarloon bijzondere beloningen (hieraan gerelateerd het jaarloon bijzonder tarief) en de kleur loonheffingstabel.
 - aa. Cumulatieve gegevens
 - bb. Elke maand moeten de cumulatieve gegevens van onderstaande componenten t/m de betalingsmaand van het lopende jaar gepresenteerd worden:
 - cc. Belastbaar loon
 - dd. Loonheffing
 - ee. Reservering van het IKB Budget
 - ff. Netto uitsplitsing naar welke rekening(en)
- 44. Zichtbaar moet zijn het totaal nettobedrag en naar welke rekening welk bedrag is overgemaakt. Alle gemuteerde afstorting(en) moeten zichtbaar zijn.
- 45. Het is mogelijk om de salarisstrook in te delen naar eigen wens, met eigen teksten op de strook.
- 46. Bij terugwerkende krachtberekeningen mogen er geen nieuwe salarisstroken komen over voorgaande maanden. De herberekeningen over meerdere maanden wordt dus op 1

salarisstroom (huidige periode) weergegeven, inclusief de terugwerkende krachtberekeningen van het voorgaande jaar.

47. De ICT-oplossing kan zelf unieke personeelsnummers genereren met een variabele lengte van meerdere posities.
48. Medewerkers kunnen een notificatie krijgen waarmee zij geattendeerd worden dat er een nieuwe salaristroom/jaaropgaaf is gepubliceerd.
49. Bij koop of verkoop van verlof via het IKB wordt het te verrekenen bedrag van deze uren na accordering automatisch ingehouden op dan wel uitbetaald met het salaris, waarbij de berekening zichtbaar is op de salarisstroom.
50. Opdrachtgever heeft in De ICT-oplossing standaard de mogelijkheid tot het zelf definiëren en inrichten van verschillende verlofregelingen. Het systeem maakt in ieder geval onderscheid tussen wettelijk en bovenwettelijk verlof, spaarverlof en ouderschapsverlofuren, andere (bijzondere) verlofsoorten kunnen toegevoegd worden. De vervaldatum kan vastgelegd worden per verlofsoort en de vervaldatum van al deze verlofsoorten is inzichtelijk voor de opdrachtgever en de medewerker.
51. Het systeem berekent standaard automatisch het beschikbare verlof, rekening houdend met de geldende verlofregeling en rekening houdend met de in- en uitdienstdatum en het aantal aanstellingsuren. Bij mutaties in de dienstverbandgegevens wordt het beschikbare verlof automatisch herrekend.
52. Het is mogelijk om in het systeem het verlof te blokkeren voor een bepaalde periode, bijvoorbeeld bij ouderschapsverlof. Het systeem herrekent automatisch het verlofrecht.
53. Het systeem berekent standaard de verlofsaldi bij aanvang van een nieuw kalenderjaar waarbij opgebouwde verlofrechten uit het voorgaande kalenderjaar op basis van de van toepassing zijnde CAO en lokale regelingen automatisch worden meegenomen en de mogelijkheid om verlof te laten vervallen.
54. Het systeem ondersteunt standaard de centrale registratie van feestdagen en collectief roostervrije dagen.

B. Self service

1. Alle huidige bij Opdrachtgever gehanteerde Self Service-processen/workflows worden overgenomen, inclusief dezelfde processtappen en autorisaties.
2. Ondersteunt het Self Servicegedeelte van de ESS-/MSS-functionaliteit alle workflows, formulieren en templates zoals deze in het huidige systeem beschikbaar zijn, inclusief bijbehorende autorisaties.
3. Tenminste de volgende gegevens uit de personeels- salarisadministratie moeten geraadpleegd kunnen worden door de ESS-MSS-modules van het systeem:
 - medewerker-gegevens
 - dienstverbandgegevens
 - verlofgegevens
 - verzuimgegevens
4. In het Self-Service-systeem is het mogelijk om nieuwe medewerkers, zowel medewerkers die meegaan in de salarisverwerking als medewerkers die niet meegaan in de salarisverwerking, in te voeren via eenzelfde soort workflow. Hetzelfde geldt voor het verlengen en beëindigen van een dienstverband.
5. Het Self Service gedeelte bevat een testomgeving waarbinnen de werking van formulieren en workflows getest kunnen worden alvorens ze in productie worden genomen. Na goedkeuring kunnen formulieren en workflows eenvoudig worden overgezet naar de productie-omgeving, zonder functieverlies.
6. Autorisatie van de ESS-MSS-functionaliteit is door Opdrachtgever zelf in te richten voor bepaalde groepen van gebruikers en specifieke gebruikers. Bijvoorbeeld autorisatie per afdeling, autorisatie voor Personeel- en Salarisadministratie gebruikers, autorisatie voor P&O, etc.
7. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om in geval van afwezigheid (bijv. verlof of ziekte) en reguliere vervanging taken/verantwoordelijkheden van geautoriseerde personen horizontaal en verticaal omhoog te delegeren. Zowel door de betreffende gebruiker zelf als door de functioneel applicatiebeheerder.
8. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om (meerdere) bijlagen aan mutaties en declaraties toe te voegen.

9. Opdrachtgever kan formulieren zo autoriseren, dat vanuit verschillende rollen de workflow gestart kan worden.
Bijvoorbeeld: medewerkers zijn geautoriseerd een declaratieformulier te starten, maar een Personeel- en salarisadministratie-medewerker kan voor een medewerker datzelfde declaratieformulier vanuit dezelfde workflow (in concept) klaarzetten, waarna het door de medewerker wordt ingediend.
10. Workflows kennen een startstap of kunnen - op een te bereiken datum - automatisch opgestart worden, bijvoorbeeld vanuit een actieve signalering. Workflows en workflowstappen worden gearchiveerd. Ze zijn - zowel in het actieve stadium als na afronding - in een archief inzichtelijk.
11. Activiteiten dienen d.m.v. routing (workflow) de verschillende stappen in een proces te doorlopen. Per workflowstap is aan te geven wie deze moet afhandelen op basis van autorisatie.
12. Vanuit de workflow kunnen per workflow-actie automatisch documenten worden aangemaakt op basis van (door Opdrachtgever zelf in te richten) templates. In het document kan standaardtekst samengevoegd worden met (bewerkte) - soms verborgen - rubriekwaardes uit formulieren van de workflow. Bij de inrichting van de templates kan worden aangegeven in welk bestandsformaat de template moet worden aangemaakt (minimaal docx, PDF/a).
13. De inrichting van templates vindt volledig plaats op basis van tekstverwerking. Kennis van programmeertalen en scripting is niet vereist.
14. In de template-editor is het mogelijk bestanden te uploaden zodat deze bewerkt kunnen worden tot template (minimaal docx).
15. In de template-editor is het mogelijk afbeeldingen te uploaden voor gebruik in templates.
16. In de template-editor is het mogelijk templates te kopiëren en/of gebruik te maken van door Opdrachtgever zelf te definiëren standaardtemplates.
17. Bij de inrichting van templates kan automatisch gebruik worden gemaakt van de gegevens van alle velden die voorkomen in het formulier (formulieren) waarop de template betrekking heeft. Daarnaast kunnen automatisch gegevens worden gebruikt die beschikbaar zijn vanuit de personeel- en salarisadministratie zoals persoonsgegevens en dienstverbandgegevens, zonder dat deze worden uitgevraagd in het formulier (formulieren). Dit behelst ook de mogelijkheid van het plaatsen van verschillende teksten op basis van deze gegevens.
18. Vanuit de workflow kunnen per workflow-actie automatisch documenten worden opgeslagen in het personeelsdossier. Bij de inrichting van de workflow zijn minimaal de volgende opties mogelijk:
 - Op het moment van opslaan bepaalt de gebruiker welke documenten op welke plek in het personeelsdossier worden opgeslagen.
 - Vanuit de workflow is het mogelijk om documenten/overeenkomsten digitaal te ondertekenen door zowel de Opdrachtgever (werkgever) als de gebruiker (werknemer), waarna het digitaal ondertekende document wordt geplaatst in het personeelsdossier.
19. Formulieren uit meerdere processen die afzonderlijk op te starten zijn, maar ook als logisch geheel beschouwd kunnen worden, kunnen gezamenlijk in een workflow worden opgenomen.
20. Afgeronde mutaties uit ESS/MSS kunnen direct (of binnen ingestelde tijd) geautomatiseerd worden verwerkt in de salarisadministratie (zonder extra handeling door de PA).
21. Zelf Self Service formulieren kunnen samenstellen met (eigen) rubrieken. Rubrieken kunnen verschillende formaten hebben (getal, tekst, datum, tekstblok etc). Rubrieken kunnen een referentietabel met te kiezen waardes hebben. Rubrieken kunnen verborgen, alleen raadpleegbaar of wijzigbaar zijn. Rubrieken komen vanuit de database of zijn alleen formulier-gerelateerd. Rubrieken kunnen geëxporteerd worden naar de database. Rubrieken kunnen een defaultwaarde hebben.
22. Zelf workflows kunnen maken waarbij een formulier of een set van formulieren verschillende stappen doorloopt. De volgorde en het aantal van zo'n set aan formulieren kan voorwaardelijk gemaakt worden aan op te geven (verborgen) rubriekwaardes in voorafgaande formulieren. Rubrieken en inhoud kunnen binnen een set van formulieren doorgaan naar vervolgf formulieren. Een workflow die wordt afgerond, leidt tot de export van de (gemuteerde) rubriekwaardes naar de database, waarbij dit op rubrieksniveau is aangegeven.
23. Binnen de ICT-oplossing is het mogelijk dat formulierinstanties (mutaties) worden verwijderd door geautoriseerde gebruikers (van de Opdrachtgever), zowel per stuk als bulk.
24. Gegevens van medewerker worden pre-filled weergegeven op de digitale formulieren.
Tenminste weergegeven worden: samengestelde naam, persoonsnummer, organisatorische eenheid en functie.

25. Referentietabellen die gekoppeld zijn aan rubrieken in het personeel- en salarisinformatiesysteem zijn in Self Service beschikbaar voor het invullen van formulieren. Wijziging van de werking en inhoud van een rubriek in het personeel- en salarisinformatiesysteem worden automatisch doorgevoerd in het Self Service informatiesysteem.
26. In formulieren (standaard en eigen) is het mogelijk om automatische controles op alle velden (standaard en eigen) te definiëren. Verplichte velden zijn in het systeem visueel herkenbaar. Bijvoorbeeld: verplicht numeriek, datumveld, verplicht in te voeren, etc.
27. In formulieren (standaard en eigen) is het mogelijk om per veld autorisatie in te regelen voor gebruikers en professionals. Bijvoorbeeld hidden voor gebruikers, input voor professionals.
28. Het automatisch aanvullen dan wel invullen (berekenen) van velden op basis van ingevoerde gegevens moet door Opdrachtnemer kunnen worden ingeregeld bij het ontwikkelen van formulieren, bijvoorbeeld met behulp van javascript.
29. Actiehouders kunnen bij het afhandelen van een stap in een workflow een boodschap meegeven voor de volgende actiehouder. Deze mogelijkheid kan worden ingesteld en eventueel verplicht worden gesteld (te bepalen door Opdrachtgever bij inrichting van de workflow).
30. De gebruiker heeft de mogelijkheid declaraties, mutatieformulieren en aanvragen tussentijds op te slaan zodat deze op een later tijdstip aangevuld kunnen worden alvorens ze ingediend worden.
31. Afgewezen aanvragen kunnen door de initiërende gebruiker worden aangepast en opnieuw in routing worden gebracht.
32. Opdrachtgever kan in de ESS/MSS module invoerformulieren inrichten met rekenregels voor declaraties zoals overwerkdeclaraties.
33. Alle workflows zijn met hun actuele status zichtbaar middels een raadpleegfunctie op basis van autorisatie. Dit betreft zowel actieve als niet actieve workflows.
34. De ICT-oplossing ondersteunt standaard de registratie van verlofprocessen. Het verlofproces omvat de ESS/MSS-workflow ten aanzien van (correctie) verlofaanvragen en -saldi en managementinformatie ten aanzien van verlof.
35. De ICT-oplossing verwerkt standaard en automatisch de geaccordeerde aanvraag verlof, geaccordeerde correctie verlofaanvraag, de geaccordeerde koop of verkoop van verlofuren in het verlofsaldo van de medewerker.
36. De ICT-oplossing ondersteunt standaard de registratie van overuren en buitendagvensturen. Op basis van toeslagpercentages per dag en begin- en eindtijd worden de toeslagpercentages automatisch uitbetaald, conform de CAO- en/of lokale-regeling.
37. Het systeem kan per afdeling/team een overzicht tonen met daarin de verlofsaldi per werknemer.
38. Beschikbaarheid van best practices workflows, formulieren en controles. Bij updates van deze best practices zijn ze te importeren in het HR-systeem van de opdrachtverlener.
39. Beschikbaarheid van overzichten (medewerkergegevens, verlofgegevens) met gegevens per categorie of tabblad. Deze overzichten hebben alleen een raadpleegfunctie en zijn apart te autoriseren.
40. Medewerkers krijgen openstaande workflowacties gesignaleerd en overzichtelijk gepresenteerd.

C. Arbo, preventie en verzuim

1. De ICT-oplossing ondersteunt het proces ziekteverzuim conform de uitgangspunten van:
 - de Wet Verbetering Poortwachter (WVP);
 - de ziekteverzuimprotocollen van WWB en Gemeente Overbetuwe.
2. De ICT-oplossing biedt alle actoren die betrokken zijn bij het ziekteverzuimproces (HRM-professionals, leidinggevendenden, casemanagers, bedrijfsarts, interventionisten) de mogelijkheid via 1 (webbased) omgeving hun werkzaamheden/verantwoordelijkheden in het ziekteverzuimproces op te pakken c.q. af te handelen. Deze acties zijn tevens – afhankelijk van de autorisatie – voor andere actoren inzichtelijk.
3. De ICT-oplossing moet bij de verzuimmelding direct een digitaal verzuimdossier aanmaken. In het dossier worden bescheiden als poortwachter rapportages, afspraken, afgehandelde acties, UWV-formulieren en uitgaande brieven bewaard (ongeacht format). Dit kunnen door de ICT -oplossing gegenereerde documenten zijn als ook geüploade documenten.
4. De ICT-oplossing beschikt over een notitiefunctionaliteit voor de verschillende onderdelen.

5. De ICT-oplossing kan rondom zwangerschapsverlof de volgende gegevens registreren:
 - vermoedelijke bevallingsdatum;
 - weken verlof voor met automatische berekening weken verlof na;
 - begindatum zwangerschapsverlof (automatisch op basis van de vermoedelijke bevallingsdatum en keuze weken verlof voor);
 - vermoedelijke einddatum (op basis van de vermoedelijke bevallingsdatum en keuze weken verlof voor);
 - feitelijke bevallingsdatum;
 - feitelijke einddatum (automatische herberekening o.b.v. feitelijke bevallingsdatum);
 - alle wettelijke (UWV-)documenten/formulieren worden ondersteund. Er is ondersteuning/bewaking bij vangnetgevallen (ziek tgv zwangerschap).
6. De ICT-oplossing houdt bij ziekte ten gevolge van zwangerschap en/of bevalling rekening met de geldende wet- en regelgeving (vangnet regeling) en geeft tevens het signaal af dat er een melding gedaan moet worden aan het UWV.
7. De ICT-oplossing voor arbo, preventie en verzuim biedt de mogelijkheid om ten behoeve van de verschillende stappen in het protocol automatisch, al dan niet door Opdrachtgever zelf in te richten documenten te genereren en op te slaan in het verzuimdossier.
8. De ICT-oplossing is in staat om alle wettelijke formulieren van het UWV te genereren en daarbij de persoons-, dienstverband- en ziektegegevens prefilled weer te geven in het formulier. De daartoe bevoegde gebruiker vult het formulier online aan waarna het formulier (geautomatiseerd) wordt toegevoegd aan het verzuimdossier. Het formulier kan tussentijds worden gewijzigd. Daarnaast biedt het systeem de mogelijkheid om gegenereerde documenten na ondertekening te uploaden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van UWV-formulieren.
9. Na het inloggen is direct een overzicht beschikbaar van verzuimende medewerkers en van taken/acties (in het kader van WVP en eigen protocol) waarvoor gebruiker is geautoriseerd, waarbij onderscheid zichtbaar is tussen eigen taken en vervangende taken.
10. Per dossier is, een takenlijst beschikbaar en eenvoudig in te zien, met de taken die open staan en de taken die zijn afgerond.
11. De ICT-oplossing voor arbo, preventie en verzuim biedt de mogelijkheid aan Opdrachtgever om zelf e-mail-notificaties en/of signaleringen in te richten waarmee actiehouders worden geattendeerd op uit te voeren acties.
12. De ICT-oplossing voor arbo, preventie en verzuim voorziet in ondersteuning van een medewerker die langer dan 2 jaar ziek is (en in de WIA komt). Het volledige verzuimdossier kan geëxporteerd worden t.b.v. de WIA-aanvraag.
13. Preventieve acties per medewerker (interventie/opleiding etc.) kunnen geregistreerd. (Bijvoorbeeld inrichting van de werkplek).
14. Naast het ziekteverzuimdossier kan het systeem ook een preventiedossier aanmaken (betreft medewerkers die – nog – niet ziekgemeld zijn maar waarvoor wel preventieve acties moeten worden uitgezet).
15. Opdrachtgever kan naast het bewerken van de standaardjablonen voor formulieren en brieven ook eigen sjablonen ontwikkelen in het systeem.
16. De arbo-arts en andere interventionisten kunnen verslagen, spreekuurrapportages en probleemanalyses opstellen met behulp van door Opdrachtgever ingerichte templates. Deze worden opgeslagen in het verzuimdossier.
17. De Opdrachtgever kan zelf (preventieve) acties, interventiemogelijkheden, referentietabellen voor aard verzuim en oorzaak verzuim in richten in het systeem, zonder dat daarvoor programmeerkennis is vereist.
18. De ICT-oplossing herkent samengesteld verzuim conform wet- en regelgeving (minder dan 28 dagen hersteld tussen 2 ziekteperiodes is 1 lopend verzuimdossier).
19. De ICT-oplossing beschikt over een rapportagefunctionaliteit met exportmogelijkheid naar Excel, Word en PDF/a. Het is mogelijk de rapportages te splitsen functie, geslacht, leeftijd, deeltijd, kort-middel-lang verzuim etc.
20. De medische dossiers worden per medische gebruiker in een gescheiden gegevensverzameling opgeslagen. Met 'gescheiden' wordt bedoeld: gescheiden van de andere data van Opdrachtgever en gescheiden van andere (medische) data van Opdrachtgever. De medische dossiers zijn uitsluitend toegankelijk voor de medisch gebruiker, maar niet voor functionarissen van de Opdrachtgever, ook niet voor technisch of functioneel beheer.

Het is mogelijk om met externe arbodiensten een API-koppeling te leggen op basis van de SIVI standaard, zie ook 1.1. Hierbij gaat het om minimaal dat de volgende informatie automatisch worden uitgewisseld:

- Organisatiestructuur met afdelingen en leidinggevende
- Automatisch aanmaken van leidinggevende accounts
- Medewerker en dienstverbandgegevens
- Terugkoppelingen van de bedrijfsarts
- Verzuim- en herstelmeldingen HR > ARBO en HR < ARBO
- Het is mogelijk om meldingen te doen bij het UWV via de UWV Digi-ZSM

21. De ICT-oplossing moet met de ARBO dienstverlener een documenten koppeling opleveren. Via de documentenkoppeling worden er in het kader van de wet verbetering poortwachter documenten uitgewisseld.

D. Individueel Keuze Budget (IKB)

1. De ICT-oplossing bevat alle gegevens, zodat het systeem volledig operationeel is voor de toepassing van het Individueel Keuze Budget (IKB). Hierbij valt te denken aan:
 - Saldo IKB;
 - Juiste weergave van de fiscale ruimte in het kader van uitruil Woon-Werk;
 - Vastgestelde uitruilmogelijkheden volgens de CAO;
 - De mogelijkheid om:
 - o Verlof te kopen of te verkopen
 - o IKB te reserveren en uit te betalen
2. De ICT-oplossing ondersteunt volledig de regeling IKB zoals deze bekend is bij de gemeente Overbetuwe.
3. De ICT-oplossing ondersteunt het onderstaande bronnen- en doelenmodel. Bronnen zijn: CAO-bronnen en lokale bron (Bonus). Doelen zijn o.a.: CAO-doelen en lokale doelen (verlofuren verkopen, uitruil woon-werk, uitruil vakbondscontributie, uitruil fietsregeling incl. accessoires en verzekering, etc.)
4. Na goedkeuring van de aanvraag kan het document van de overeenkomst automatisch worden opgeslagen op een gewenste locatie in het digitale dossier van de medewerker.
5. De ICT-oplossing kan flexibele arbeidsvoorwaarden inregelen, waarbij er verlof wordt gekocht of verkocht. Goedgekeurde aanvragen leiden tot mutaties op voor gedefinieerde verlofrecht mutaties, zodat de gevolgen inzichtelijk worden op het verlofoverzicht van de medewerker.
6. De ICT-oplossing geeft een signalering voor de gevolgen van sociale verzekeringsuitkeringen bij inzetten van brutoloon.
7. In de ICT-oplossing zitten ten minste de volgende controles:
 - Maximaal aantal te verkopen/kopen verlofuren.
 - Kopen én verkopen verlof niet mogelijk binnen 1 kalenderjaar.
 - Wanneer een bron meerderde malen wordt ingezet voor verschillende doelen vindt een controle plaats op het maximum te besteden bedrag van de bron.
8. De ICT-oplossing biedt de gebruiker een weergave van de ingevoerde (verwerkte) keuzes.
9. In de ICT-oplossing is het mogelijk om meerdere looncomponenten in mindering te brengen op de berekende fiscale ruimte woon-werk verkeer. Bij een aanvraag is de berekende fiscale ruimte zichtbaar tot en met de laatste salarisverwerking.
10. Na invoer door de medewerker worden de gegevens via een koppeling dan wel automatisch verwerkt in de salarisadministratie (indirecte mutaties / rechtstreeks verwerking in database). Goedgekeurde aanvragen leiden tot mutaties op voor gedefinieerde looncomponenten (rubrieken en uitvoercodes), zodat de uitruil- of uitbetalingsconstructie tot uiting komt op de salarisstrook. Correcties op het gebied van ingezette bronnen worden automatisch doorgevoerd en herkend.
11. Een ingediende en nog niet verwerkte aanvraag moet kunnen worden ingetrokken door de salarisadministratie.
12. De ICT-oplossing kan rekening houden met de CAO-bepalingen, zoals minimale vakantietoeslag, minimale eindejaarsuitkering/ wettelijk minimumloon.
13. In de ICT-oplossing kan functioneel beheer bestedingsdoelen inregelen met voorwaarden, maximumbedragen, verplichtstelling bijlagen, etc. Een set van bestedingsdoelen kan beschikbaar gesteld worden aan één of meer groepen medewerkers. Tot slot kunnen zij zelf helpteksten toevoegen per bestedingsdoel (Informatie/helptekst).

14. Functioneel beheer kan keuzes van medewerkers inzien en verwijderen.
15. In de ICT-oplossing kunnen uitruilconstructies/bestedingsdoelen éénmalig per jaar en doorlopend in een kalenderjaar ingericht worden. In de oplossing kan ook kalenderjaar-gerelateerde aanvragen bij de jaarovergang opgeschoond worden om in januari weer met een schone lei (en IKB-opbouw) te kunnen beginnen. De bestedingsdoelen moeten dichtgezet kunnen worden, i.v.m. aanpassingen uurlonen, CAO-wijzigingen etc.
16. De ICT-oplossing zorgt ervoor dat de fiscaal vrijgestelde (fiscale ruimte) - maar niet daadwerkelijke uitbetaalde - reiskosten automatisch worden berekend op grond van gedeclareerde reisafstand en kilometervergoedingen en voor uitruil beschikbaar komt. Het systeem moet automatisch vast kunnen stellen wat het uitruilbedrag voor de reiskosten woon-werk is.
17. De ICT-oplossing zorgt ervoor dat ook de fiscale ruimte, die in de maand van de ingediende aanvraag uitruil reiskosten is ingediend, automatisch kan worden meegenomen met de fiscale uitruil in de maand van uitkering/verwerking.
18. Medewerkers hebben inzicht in de verwachte IKB-opbouw, in de reeds ingediende aanvragen, in de status van die aanvragen en in de gevolgen van goedgekeurde aanvragen voor het nog beschikbare IKB budget in het resterende deel van het jaar.

E. App

1. De ICT-oplossing beschikt over een app waarmee (bijna) alle HR-zaken door medewerkers, managers en professionals geregeld kunnen worden.
2. In de app is het mogelijk dat medewerkers maandelijks vastleggen op welke dagen ze gereisd hebben naar hun werklocatie(s) en wanneer ze thuisgewerkt hebben. De door de medewerker vastgelegde dagen in de app worden automatisch berekend in de salarisadministratie met de juiste reiskostenvergoeding woon-werk aan de hand van een automatische afstandsberekening (conform onze lokale regeling) en thuiswerkvergoeding (conform CAO Gemeenten).
3. De app beschikt over de mogelijkheid om onkostendeclaraties door medewerkers te laten indienen, op basis van de door Opdrachtgever bepaalde onkostencategorieën. Medewerkers hebben zicht op de status van de ingediende declaraties (ingediend, goed- of afgekeurd).
4. De app beschikt over de mogelijkheid om een bonnetje(s) en/of factuur te uploaden (of door het maken van een foto van het bonnetje), waarbij de app de datum en het bedrag overneemt via datum/bedrag herkenning. Tevens de mogelijkheid om andere bijlagen toe te voegen, zoals bijvoorbeeld een kopie bankafschrift.
5. De app beschikt over de mogelijkheid om leidinggevend en/of de PA en SA de declaraties te laten accorderen. Hierbij is het ook mogelijk in de app om een toelichting (eventueel verplicht) te geven als een declaratie wordt afgekeurd.
6. Het is mogelijk om in de app condities op te nemen, bijvoorbeeld een maximaal bedrag voor een bepaalde declaratiecategorie.
7. De app ondersteunt het indienen van de declaraties voor zakelijke kilometers. Medewerkers kunnen hierbij meerdere locaties toevoegen waarbij de app automatisch op basis van een afstandsberekening de kilometers berekent. Ook is het mogelijk om in een declaratie een correctie te doen op basis van de reeds berekende kilometers voor woon-werk verkeer. Het is verder mogelijk om verschillen in kilometer-tarieven te hanteren (bijvoorbeeld het verschil tussen woon-werkverkeer en dienstreizen).
8. Medewerkers moeten in de app zelf wijzigingen kunnen doen zoals adres (met workflow richting PA en/of SA), achternaam, wijziging burgerlijke staat, banknummer en contactgegevens.
9. In de app is het mogelijk om notities vast te leggen bij verzuim.
10. Medewerkers kunnen in de app hun eigen personeelsdossier inzien, evenals alle salaris gerelateerde documenten, zoals de salarisstrook en de jaaropgave.
11. De app voorziet in een inbox met push notificaties (zowel voor medewerkers als managers) en taken.
12. In de app is het mogelijk dat managers kunnen instellen wie hen vervangt gedurende een periode van afwezigheid.
13. Het is in de app mogelijk om een VOG te uploaden en de declaratie hiervoor in te dienen (de declaratie is maar bij een klein aantal VOG-aanvragen van toepassing). De opgeslagen VOG is hierna beschikbaar in het personeelsdossier voor de medewerker.

14. Medewerkers in de app kunnen zelf hun nettosalaris berekenen op basis van een voorgenomen wijziging (bijvoorbeeld ander brutosalaris, urenwijzigingen, of ouderschapsverlof). De app rekent hierbij uit wat het netto-effect is van de beoogde wijziging in uren of brutosalaris.
15. Medewerkers kunnen met de app een werkgeversverklaring aanvragen voor een hypotheek.
16. Managers kunnen in de app ziek- en hersteld melden. Ook is het mogelijk om een deelherstel melding te doen. De app ondersteunt de mogelijkheid voor het vastleggen van bijzondere situaties zoals ziek ten gevolge van zwangerschap, bedrijfsongeval, orgaandonatie en ongeval door schuld derden.
17. Het moet voor medewerkers mogelijk zijn om hun (deel)herstel door te geven via de app.
18. Alle verlofaanvragen moeten mogelijk zijn in de app. Zoals vakantieverlof, bijzonder verlof, ouderschapsverlof, spaarverlof, etc.

F. Werk en ontwikkeling (gesprekencyclus)

1. De ICT-oplossing beschikt over geïntegreerde functionaliteit voor het onderhouden van de gesprekscyclus. In deze functionaliteit is het mogelijk om de continue dialoog tussen medewerker en leidinggevende te faciliteren, online in gesprek zijn over voortgang op doelen, ontwikkeling waarbij de medewerker de regie heeft.
2. In de ICT-oplossing kunnen medewerkers zelf hun doelen vastleggen en bijhouden. Denk hierbij aan: bijdrage bepalen aan organisatie- of teamdoelstellingen, doelen opknippen in acties en meetbare resultaten, ontwikkeldoelen bepalen op basis van competenties of kernwaarden.
3. De ICT-oplossing ondersteunt continue feedback: feedback vragen, ook aan mensen van buiten de organisatie, feedback vragen over doelen of competenties. Het is mogelijk om een feedback vragenlijst te gebruiken.
4. Managers hebben in de ICT-oplossing de mogelijkheid om organisatie- en teamdoelen vast te leggen.
5. Het systeem ondersteunt de mogelijkheid voor de volgende gesprekken: Planningsgesprek, Evaluatiegesprek, Beoordelingsgesprek (optioneel toe te voegen in de cyclus, wordt o.a. gebruikt voor contractverlenging).
6. Het is mogelijk om meerdere cyclussen op te starten en/of toe te voegen.
7. In de evaluatie zijn alle feedback, reflecties en notities van de afgelopen periode/cyclus beschikbaar bij het schrijven van de evaluatie.
8. Het is mogelijk om competentie management en functieprofielen te onderhouden: Competenties beheren, Functieprofielen beheren, Overzicht medewerkers per functie.
9. De ICT-oplossing beschikt over rapportages om zicht te krijgen op de status van de gesprekken.
10. De ICT-oplossing biedt managementrapportages over de gesprekencyclus.
11. De ICT-oplossing is flexibel (instelbaar voor teams en individuen) en gebruiksvriendelijk (moderne interface, makkelijk te gebruiken voor medewerkers, etc.).
12. De ICT-oplossing voorziet in een instelbare notificatiemelding om bij zowel de werknemer als de manager aan te geven wanneer een nieuwe cyclus opgestart moet worden.

G. Opleidingsmanagement

1. De ICT-oplossing heeft een geïntegreerde module beschikbaar waar de verplichte opleidingen per functie/rol geregistreerd kunnen worden.
2. De ICT-oplossing beschikt over diverse standaard trainingen die aan iedereen kunnen worden aangeboden.
3. De ICT-oplossing beschikt over diverse standaardrapportages om te kunnen zien wie welke training heeft gevolgd en/of afgerond.
4. Het is mogelijk per functie / rol verplichte opleidingen toe te voegen, evenals het verplichtheidskarakter van de opleiding.
5. Het is per opleiding inzichtelijk welke medewerkers welke opleiding nog moeten behalen of weer moeten behalen.
6. Het is mogelijk om op medewerker niveau afgeronde opleidingen per datum te kunnen registreren.

7. Het is mogelijk dat bij het afronden van een opleiding/training/cursus/webinar een certificaat/diploma/bewijs van deelname gecreëerd wordt, welke automatisch op de juiste documentensoort wordt geplaatst in het Digitale (personeel)dossier.
8. Het is mogelijk om leerlijnen (bijv. on-boarding / inwerkprogramma) toe te voegen.

H. Rapportages

1. Het HR-systeem beschikt over een rapportagetool waarin standaardrapporten/dashboards (door de leverancier gebouwd) beschikbaar zijn op het gebied van samenstelling van het personeelsbestand, in- en uitstroom, formatie- en bezetting, verzuimstatistieken (verzuimpercentage, gemiddelde verzuimduur, meldingsfrequentie), loonsomgegevens, verlofsaldo's, CO2 rapportage en jubilea.
2. Alle rapportages kunnen worden geëxporteerd naar ten minste CSV, XLS en PDF formaat.
3. De functioneel beheerder moet eigen rapporten kunnen bouwen ofwel bestaande (standaard)rapporten kunnen bewerken.
4. Opdrachtnemer draagt zorg dat de gemeente Overbetuwe specifieke rapportages die op dit moment beschikbaar zijn, ook beschikbaar zijn op 1 januari 2026.
5. Applicatiebeheerder is in staat om alle rubrieken/rubriekswaardes (ook de resultaten die op medewerker niveau en per salarismaand uit de salarisverwerking komen) volgens de logische ordening binnen het datamodel op te nemen in rapporten.
6. Alle gebruikelijke opties binnen de rapportagetools zijn beschikbaar. Dit betreft bijvoorbeeld de bepaling van (de volgorde van) de kolommen, filtering en parametrisering/slicers, sortering en groepering, totalisering van getallen, de mogelijkheid tot kruistabellen/grafieken/dashboards en de mogelijkheid om onder al deze opties rubriekswaardes te kunnen bewerken d.m.v. berekende velden (met syntaxen voor tekst, getal, datums).
7. Opdrachtgever kan zelf bepalen wie het resultaat van een rapport (output) kan exporteren naar bestandsformaten als Excel, PDF, Word etc.
8. Rapporten kunnen categoriseren (labels), zodat gebruikers gemakkelijker hun 'bibliotheek' kunnen doorzoeken.
9. Gebruikers kunnen rapporten markeren als favoriet, zodat deze sneller en makkelijker terug te vinden zijn.
10. Het is mogelijk om een peildatum toe te voegen aan rapportages.
11. Het is mogelijk om binnen de rapportage-module meerdere gebruikersprofielen aan te maken, welke gekoppeld kunnen worden aan gebruikers en gebruikersgroepen.
12. Het HR-systeem van de opdrachtnemer kan ten minste éénmaaldaags een extract van (een deel van) de data aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van Gemeente Overbetuwe voor business intelligence en data science. De aanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.).

3. ICT randvoorwaarden

A. Algemene eisen

1. De applicatie wordt aangeboden als SaaS-dienst aan, d.w.z. een clouddienst waarbij technisch beheer door de leverancier wordt uitgevoerd.
2. Leverancier zorgt voor een domeinscheiding tussen de SaaS-oplossing van de Opdrachtgever en andere klanten.
3. Leverancier voorkomt dat gebruik van gedeelde componenten door andere klanten in de infrastructuur de performance bedreigen.
4. De leverancier voorziet in een test- en productieomgeving, inclusief de in de scope opgenomen en later toegevoegde koppelingen. De testomgeving vormt -zoveel mogelijk- een representatieve afspiegeling van de productieomgeving en is in principe continu beschikbaar voor test- en acceptatiedoeleinden.
5. De aangeboden applicatie bevat geen maatwerkfunctionaliteiten. Indien toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de applicatie.
6. De testomgeving (Test of Acceptatie) werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. Synchronisering van data en/of functionaliteit is wel eenvoudig mogelijk door de functioneel beheerder zonder meerkosten. De frequentie van verversen van de nieuwe dataset hangt af van de activiteiten die plaats vinden in de test en acceptatieomgeving.
7. De applicatie werkt binnen de in Bijlage 1 beschreven globale ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.
8. De SaaS-applicatie is geschikt voor verschillende soorten devices (laptop, smartphone, tablet). De ICT Prestatie ondersteunt responsive en adaptive design. Dat wil zeggen dat de ICT Prestatie mee schaaft (met uitzondering van de beheerfuncties) met de afmetingen van een scherm (responsive) of device (adaptive), zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.

B. Archief

1. De applicatie voldoet aan de geldende archiefwetgeving en daaruit voortvloeiende regelingen en het informatiesysteem is opgebouwd conform de verplichte ('moeten') functionele eisen uit NEN-ISO 16175-1:2020 en de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, bijvoorbeeld:
 - a. De datum voor het vernietigen van informatie moet automatisch berekend kunnen worden;
 - b. Van informatieobjecten die voor vernietiging of overbrenging zijn aangemerkt dient op basis van de geldende selectielijst een overzicht te kunnen worden gegenereerd, op basis waarvan een vernietigingsworkflow moet kunnen worden gestart. Dit overzicht bevat onder meer de vernietigingsdatum, de waardering (B of V), de vernietigingstermijn (bv 5 jaar) en de vernietigingsgrondslag (bv selectielijst gemeentelijke organen 2020, categorie 15.1). Deze metadata zijn voor alle informatieobjecten in de applicatie vastgelegd. Het starten van de workflow is een handmatige actie.
2. Het moet mogelijk zijn een export te maken van informatieobjecten, metadata en gekoppelde bestanden op basis van opgegeven zoekcriteria, ten behoeve van bijvoorbeeld overbrenging naar een E-depot of migratie naar een andere applicatie.
3. Tenzij anders overeengekomen, dient Leverancier zorg te dragen voor het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens door beveiligingsmaatregelen, reserveringsmaatregelen en controles ten aanzien van archivering, conform de vereisten uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
4. Leverancier zal de door hem ten behoeve van Opdrachtgever verwerkte gegevens waarop op grond van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen een bewaartermijn van toepassing is gedurende de looptijd van de Overeenkomst (i) aantoonbaar voor de duur van die bewaartermijn bewaren en (ii) niet verwijderen dan na toestemming van Opdrachtgever. De in de applicatie opgeslagen data blijft toegankelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst, e.e.a conform dit PvE, behoudens conform protocol vernietigde data.
5. Leverancier is in staat archiefbescheiden te migreren naar archiefsystemen van Opdrachtgever conform de vereisten in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Leverancier

verricht de werkzaamheden voor het daadwerkelijk migreren van archiefbescheiden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities, of bij gebreke daarvan tegen de reguliere tarieven van Leverancier en nader overeen te komen condities.

6. Indien op het moment van opschorting, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst Leverancier archiefbescheiden van Opdrachtgever onder zich heeft die vanwege de plaatsing en inrichting van de ICT Prestatie niet tevens berusten onder de Opdrachtgever als zorgdrager, dan verplicht Leverancier zich te handelen als zou hij een kennisgeving hebben ontvangen onder artikel 11 lid 1 Archiefwet 1995 (ongeacht of de betreffende archiefbescheiden zijn opgenomen in Derdenprogrammatuur).

C. Architectuur

1. De leverancier conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel mogelijk op open standaarden, zoals voorgeschreven door het Forum Standaardisatie. Bij voorkeur worden geformaliseerde standaardkoppelingen (een zogeheten API) gebruikt om applicaties met elkaar te laten praten. Wanneer dit (nog) niet mogelijk is, wordt een plan opgesteld om hieraan alsnog te voldoen.
2. De te realiseren koppelingen/webservices/berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden. De oplossing kan koppelingen maken met andere systemen met behulp van de volgende standaarden: StUF 3.10 of hoger, ZDS 2.0, MDTO en GEMMA (VNG standaard), Digikoppeling en OAuth 2.0. De gemeente wil bij haar integratie uitgaan van de API's via de API-gateway, maar past hierbij het 'pas toe of leg uit' principe toe.
3. Wanneer een koppeling gelegd wordt zal de leverancier zo spoedig mogelijk de beschikbare API's (dan wel toekomstige API-standaarden) gebruiken om deze gegevens slechts in zijn applicatie te (her)gebruiken in plaats van kopieën op te slaan. Data wordt dus zo veel mogelijk direct bij de bron opgeslagen en opgevraagd in plaats van gekopieerd naar andere applicaties. Het is mogelijk om inzichtelijk te krijgen welke data over-en-weer gestuurd wordt bij een API en of de export/import o.b.v. standaardformaten zoals CSV- of XML-bestanden is.
4. De Inschrijver is -bij voorkeur op eigen initiatief en anders op verzoek van Gemeente Overbetuwe- bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground.

D. Autorisaties, back-up en restore

1. Autorisaties dienen middels een beheerinterface gebruiksvriendelijk te kunnen worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de applicatie kan op één plek geconfigureerd worden.
2. Het is mogelijk om configuraties in rollen en rechten te stapelen, in groepen toe te kennen, te overerven, te kopiëren en te delegeren.
3. Rollen en rechten van zowel de Leverancier (technisch beheer) als de Opdrachtgever (functioneel beheer) zijn inzichtelijk.
4. In De ICT-oplossing worden wijzigingen in de organisatiestructuur centraal doorgevoerd. Die wijzigingen werken automatisch door in alle deelsystemen. De ICT-oplossing moet Role-Based Access Control (RBAC) ondersteunen en integreren met onze IAM-oplossing.
5. De Leverancier levert een uitwijkomgeving waardoor real time uitgeweken kan worden naar een andere locatie waarbij verlies van gegevens maximaal 2 uur mag bedragen.
6. Leverancier heeft een toereikend recovery-proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uitmaken. Dit is gedocumenteerd door leverancier en wordt te minste éénmaal per jaar in overleg met Opdrachtgever getest. Op verzoek is hiervan rapportage beschikbaar voor Opdrachtgever.
7. Leverancier zorgt voor een adequate back-up restorevoorziening van de SaaS-applicatie waarbij, in het geval een restore van de data nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen twaalf uur gecontinueerd kan worden. Er mag daarbij sprake zijn van maximaal twee uur dataverlies. Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige oplossing 'online' is.
8. De SaaS-applicatie is redundant uitgevoerd over twee fysiek van elkaar gescheiden datacenters.
9. In geval van corrupte data kan een herstelactie worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de applicatie te herstellen. Het herstelmechanisme van de applicatie is zodanig dat het mogelijk is de volledige applicatie vanaf een bepaald moment in de tijd te herstellen. Desgewenst kan ook gekozen worden voor het herstel van een specifieke taak, document etc.

E. Beheer

1. Leverancier voorziet de beheerders van alle benodigde documentatie (incl. technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het functioneel beheer en gebruik volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
2. Dagelijkse functioneel beheertaken kunnen worden uitgevoerd zonder dat dit invloed heeft op de werking van de applicatie voor de overige gebruikers en op andere ICT-applicaties. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van de applicatie tijdens dagelijkse functionele beheertaken. Functionele aanpassingen worden niet gezien als maatwerken en vormen daarmee geen probleem bij updates.
3. De ICT-oplossing kan worden beheerd zonder programmeerkennis ('zero coding').
4. De beheerder kan zelfstandig aanpassingen doorvoeren in workflows.
5. De functioneel beheerder dient zelf de logging en audittrail(rapportages) in te kunnen stellen.
6. De functioneel beheerder dient zelf snel workflows aan te kunnen passen.
7. Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties en stamtabellen kunnen inrichten en beheren met begin- en einddatum en gebruikmakend van logfiles. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuur- en stamgegevens en het beheren van helpteksten.
8. De functioneel beheerder dient uit systeemlogging rapporten te kunnen genereren.
9. In de ICT-oplossing moet de beschikbaarheid en het gebruik van de licenties inzichtelijk zijn. In de applicatie zit ofwel een signaalfunctie of er is een jaarlijkse systeemmeting op basis waarvan het verschil in gebruik/licenties wordt gezien.
10. De ICT-oplossing dient in een goede scheiding tussen enerzijds systeembeheer, functioneel- en technisch applicatiebeheer en anderzijds gebruikers te voorzien.
11. Data dient eenvoudig door de functioneel beheerder (of in opdracht van functioneel beheer aan leverancier) gedepersonaliseerd van de productie- naar de testomgeving gezet te kunnen worden. Dit mag niet leiden tot meerkosten.
12. Alle wijzigingen worden door de leverancier altijd eerst intern getest voordat deze in productie worden genomen en deze worden via changemanagement doorgevoerd. De wijzigingen worden niet eerder in productie genomen dan nadat de nieuwe release aantoonbaar zonder problemen door de interne testfase is doorlopen.

F. Doorontwikkeling

1. De ICT Prestatie wordt gedurende het contract zonder kosten doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt. Hieronder wordt, naast correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat binnen de applicatie innovatief onderhoud wordt uitgevoerd om minimaal te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.
2. Leverancier hanteert een patchschema om alle componenten van de gehoste SaaS-oplossing actueel te houden om verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen.

G. Exitstrategie

1. Leverancier werkt conform bijgevoegd Exitplan van de gemeente Overbetuwe. De prijs voor de exit is opgenomen in het inschrijfbiljet.
2. Leverancier draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief metadata uit de applicatie in een origineel en duurzaam bestandsformaat kosteloos over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van succesvolle overdracht vanuit de Opdrachtgever wordt alle data van de systemen van de Leverancier vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
3. Leverancier verleent in de periode voorafgaand aan het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst dan wel de beëindiging daarvan zijn volledige medewerking aan een migratie naar een andere partij. Hiertoe krijgt de opdrachtgever de beschikking over alle databases (incl. gegevensmodelbeschrijving), gegevens, configuratiebestanden, wachtwoorden, etc. inclusief alle eventuele bijbehorende documentatie, zodanig dat de Opdrachtgever of een derde partij namens haar alle gegevens, configuraties, etc. kan migreren. Bovendien zal Leverancier hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening van de Opdrachtgever niet in gevaar komt, uitgezonderd beperkte downtime tijdens feitelijke migratie en bij problemen.

H. Informatiebeveiliging & Privacy

1. Leverancier beschikt over actuele ISO 27001-certificering of gelijkwaardig beveiligingsniveau.
2. Aanvullende certificeringen zoals ISO 27017 (Cloud security) of ISO 27018 (privacy in de Cloud) zijn een pré.
3. Leverancier stelt jaarlijks een TPM (bijv. ISAE 3402 type II of SOC 2 type II) ter beschikking.
4. Op verzoek verstrekt leverancier aanvullende bewijslast (auditrapporten, penetratietesten, beveiligingsscan's).
5. Ondersteuning van Single Sign-On (SSO) en Multi-Factor Authenticatie (MFA) is verplicht.
6. Autorisaties worden toegekend volgens 'least privilege'-principe.
7. Logging van toegang en gebruik is verplicht; logs worden minimaal 6 maanden bewaard.
8. Alle bedrijfs- en persoonsgegevens zijn versleuteld tijdens opslag en transport.
9. Leverancier heeft een actuele procedure voor incident- en datalekmanagement.
10. Securityincidenten en datalekken worden binnen 24 uur gemeld aan de gemeente.
11. Leverancier verleent volledige medewerking bij onderzoek, impactanalyse en meldingen aan AP.
12. Continuïteitsmaatregelen (back-ups, herstelprocedures) zijn aanwezig en worden periodiek getest.
13. Exitplan inclusief veilige data-overdracht en -verwijdering is vooraf overeengekomen.
14. Opdrachtgever heeft recht op audits; leverancier werkt mee aan controles en verstrekt gevraagde informatie.
15. Verwerkingsverantwoordelijke (opdrachtgever) en verwerker (leverancier) stellen een verwerkersovereenkomst op conform AVG artikel 28.
16. De verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op schriftelijke instructie van de verwerkingsverantwoordelijke.
17. Subverwerkers mogen alleen ingezet worden na voorafgaande schriftelijke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke.
18. De verwerker houdt een actueel verwerkingsregister bij.
19. Alleen strikt noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt (dataminimalisatie).
20. Leverancier draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen (privacy by design en by default).
21. De opslag en verwerking van persoonsgegevens vindt plaats binnen de EU; doorgifte buiten de EER alleen indien conform AVG hoofdstuk 5.
22. Leverancier informeert de opdrachtgever bij vermoedelijke inbreuk zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur.
23. Leverancier ondersteunt de opdrachtgever bij de uitoefening van de rechten van betrokkenen (inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraagbaarheid).
24. Aan het einde van het contract levert de verwerker alle gegevens veilig en volledig aan de verwerkingsverantwoordelijke aan en verwijdert deze onherroepelijk.
25. Personen met toegang tot persoonsgegevens zijn schriftelijk gebonden aan geheimhoudingsplicht.
26. Leverancier ondertekent de verwerkersovereenkomst (VNG standaard) van de opdrachtgever.
27. Leverancier verleent medewerking aan onderzoeken van toezichthouder (AP) en ondersteunt bij datalekmeldingen.

I. Koppelingen

1. De leverancier implementeert de ICT-oplossing met een koppeling naar het DataWareHouse van de Gemeente Overbetuwe, waarmee dagelijks relevante data over producten, diensten en processen kan worden uitgewisseld ten behoeve van business intelligence en data science. De gegevensuitwisseling vindt plaats via een directe databaseverbinding, ETL-proces of door middel van standaardformaten (zoals CSV/XML) of een API.
2. Leverancier levert op verzoek van de Opdrachtgever mondeling en/of schriftelijk inzicht in het fysieke datamodel van de applicatie.
3. Leverancier levert en implementeert, inclusief documentatie, de applicatie met een aantal koppelingen zoals gevisualiseerd in de bijlage.

4. De applicatie kan bestanden importeren op basis van minimaal XML/XLS(X)/CSV/TXT zonder een regelbeperking qua aantal.
5. Leverancier is leidend bij het realiseren en het beheren van de koppelingen.
6. Koppelingen met andere applicaties moeten zo in te richten zijn dat deze alleen op de juiste administratie aansluiten. Van de gegevens is altijd te herleiden bij welke administratie ze horen (gegevensintegriteit).
7. Er is een koppeling tussen de ICT-oplossing en de IZA, om de IZA-zorgverzekeringspremies in te houden op het nettosalaris en af te dragen via een betaalbestand aan de IZA.
8. Leverancier levert en implementeert de ICT-oplossing met een koppeling met Microsoft Entra ID, op basis van OIDC en anders SAML 2.0, ten behoeve van Single Sign On (SSO).
9. Opdrachtgever dient niet opnieuw in te hoeven loggen als een koppeling wordt geactiveerd. De applicatie inclusief de koppelingen maken daartoe gebruik van SSO.
10. Regie voor het implementeren van koppelingen ligt bij de Opdrachtgever, ook indien de applicatie koppelt met een applicatie of voorziening die niet bij de Opdrachtgever in beheer is.
11. Het beheer van en de verantwoordelijkheid over de koppelingen van opdrachtnemer na implementatie valt onder reguliere GIBIT-voorwaarden.
12. Voor alle koppelingen waar een specifieke versie beschreven wordt dient Leverancier rekening te houden met de eventuele doorontwikkeling ervan en kan hier in de toekomst geen meerkosten voor rekenen.

J. Logging

1. Logging en audittrail kunnen ingesteld worden.
2. De logging is read-only en alleen beschikbaar voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan, uitgezonderd verwijdering o.b.v. de AVG.
3. Leverancier verleent medewerking aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
4. De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling en selectie van gegevens om het gebruik van een gegeven door een applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of te acteren.
5. De ICT Prestatie beschikt over een niet-muteerbare audittrail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald op 10 jaar. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
6. De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de ICT prestatie inregelbaar door Opdrachtgever.
7. In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden. In de logregel mogen ook geen persoonsgegevens worden opgenomen uit systemen van de Opdrachtgever zelf (dus wel gebruikersnamen of inlog accounts).
8. De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de applicatie inregelbaar door Opdrachtgever.
9. Leverancier dient medewerking te verlenen aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
10. De logging dient geen performanceverlies ten aanzien van de in deze aanbesteding gestelde eisen aan de applicatie te veroorzaken.
11. Opdrachtgever verwacht van Leverancier dat deze minimaal wekelijks (lieft geautomatiseerd) de logging controleert op mogelijk verdachte zaken.
12. Leverancier beschikt over een monitoringssysteem om de beschikbaarheid en performance van de aangeboden dienst(en) te monitoren, zodat de beheersorganisatie direct gealarmeerd wordt bij onder andere, maar niet uitputtend: uitval, performanceproblemen, (D)DOS-aanvallen, onverklaarbare toename van verkeer naar internet, verlopen van beveiligingscertificaten, ongeautoriseerde wijzigingen aan configuratiebestanden, ongeautoriseerde wijzigingen aan systeembestanden, etc.

K. Service Level Agreement

1. De leverancier dient bij de Inschrijving een op de opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement (SLA) in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
 - Beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
 - Supporttijden van de helpdesk;
 - Prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);
 - Periodieke rapportage aan de Opdrachtgever en vaststelling inhoud;
 - Serviceprocessen;
 - De service-organisatie;
 - Overlegstructuren en escalatieniveaus.
2. Voor ondersteuning gelden minimaal de volgende servicelevels:
 - a. Verstoringen in de totale dienstverlening worden binnen 2 uur na aanmelding hersteld; 24 uur per dag, 7 dagen in de week.
 - b. Voortgangsbelemmerende verstoringen voor een groep gebruikers worden binnen 8 uur hersteld (kantoor tijden).
 - c. Voortgangsbelemmerende verstoringen voor één gebruiker worden binnen 2 werkdagen hersteld.
 - d. Kleine verstoringen, gebruikersvragen en/of wensen worden binnen één week behandeld.
3. Bij noodsituaties en grote verstoringen voorziet de Opdrachtnemer in adequate ondersteuning bij Opdrachtgever ten aanzien van aanleveren van salarismutaties (i.e. het aanbieden van een work-around om vertraging van de uitbetaling van salarissen te voorkomen).
4. Er kan inzicht geboden worden in ingediende incidenten/problemen en wijzigingsvoorstellen van de functioneel beheerders van Opdrachtgever.
5. De leverancier beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning ter ondersteuning bij onderhavige opdracht. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan.
6. De helpdesk van de leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of web-portaal/kennisbank.
7. De helpdesk dient op werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn tussen 8.00 en 17.00 uur.
8. Voor ondersteuning door de helpdesk (eerste lijn) van de Leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
9. De beschikbaarheid van de applicatie is voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, berekend op basis van 24 uur per dag en zeven dagen per week. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%, uitgezonderd gepland onderhoud.
10. Onderhoud bij Leverancier wordt gepland buiten reguliere werktijden (maandag tot en met vrijdag 8.00-17.00).
11. Werkzaamheden door Leverancier worden minimaal veertien dagen van tevoren gecommuniceerd.
12. Een uitzondering op de vaste onderhoudstijden, inclusief communicatie daarover, zijn calamiteiten met een hoge prioriteit zoals zaken waarbij de integriteit van de gegevens in gevaar zijn, zoals informatieveiligheidsincidenten en rampen.
13. Opdrachtgever wenst vóór het in productie nemen van een nieuwe release door middel van releasenotes inzicht te verkrijgen van de in de release opgenomen wijziging(en).

L. Technisch beheer

1. Indien er gebruik wordt gemaakt van een e-mailvoorziening vanuit de SaaS-applicatie in plaats van via de mailserver van de Opdrachtgever, wordt bij het sturen en ontvangen van e-mail standaard gebruik gemaakt van minimaal TLS 1.2, bij voorkeur 1.3 en moderne authenticatie protocollen. Er is een mogelijkheid tot het gebruik van een DKIM-sleutel waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger. De mail is hierbij herkenbaar als e-mail van de Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de voorkeur mails te versturen via de eigen mailserver.
2. Indien certificaten (benodigd voor koppeling zoals bijvoorbeeld PKI overheid certificaten) noodzakelijk zijn vanuit naam van de Opdrachtgever, worden deze ook aangevraagd door de Opdrachtgever. Leverancier is bereid afspraken te maken over de installatie van dit certificaat. Voor installatie van dit certificaat worden geen extra kosten berekend.

3. De applicatie dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name' (FQDN).
4. De applicatie moet beschikbaar gesteld kunnen worden binnen onze gevirtualiseerde desktop.
5. De applicatie beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is met de twee laatste major versies van de meest gangbare browsers zoals Microsoft Edge en Google Chrome, zonder gebruik te maken van plug-ins.
6. Er wordt in principe geen gebruik gemaakt van plug-ins. Enkel een mogelijke plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd.
7. Indien gebruik wordt gemaakt van een koppeling met Office, moet de applicatie minimaal de Office versies ondersteunen tot aan de End of Support datum van Microsoft.
8. Beheer en onderhoud van de applicatie geschiedt in de Nederlandse taal.
9. Leverancier neemt een sturende rol tijdens de realisatie van de koppelingen en zal door Opdrachtgever ondersteund worden in de realisatie ervan.
10. In het kader van functioneel beheer ligt de verantwoordelijkheid van het beheer van de koppeling bij opdrachtgever. Het technisch beheer van de koppeling blijft de verantwoordelijkheid van de Leverancier.
11. De duurzaamheid van de ICT-Prestatie is binnen de contractperiode gegarandeerd als de ICT-Prestatie niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Inschrijver en zuster- dochter en moedermaatschappijen).
12. Systeem- en technisch beheer wordt geheel verzorgd door Leverancier.
13. Technisch applicatiebeheer betreft de werkzaamheden die nodig zijn voor het waarborgen van de ononderbroken goede werking van de SaaS-oplossing.
14. Er dient op geen enkele wijze sprake te zijn van inlogmogelijkheden door Leverancier of diens voor deze opdracht in te zetten derden waar Opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving gaat altijd na overleg vooraf.
15. De meest recente patches worden steeds geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.
16. Kritische beveiligingsupdates worden binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd en beschikbaar gesteld in de applicatie.