

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding voor de uitvoering van de salarisadministratie en behorende dienstverlening ten behoeve van VISTA college met kenmerk EOA.2025.INK.2.

Aanbestedende dienst:
Opgesteld door:
Datum:
Status

VISTA college
P&O & Functioneel beheer
27 augustus 2025
Definitief, versie 2.0



Dit document bevat de eisen die aan de opdracht worden gesteld. Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die in de Aanbestedingsstukken zijn genoemd.

Indien uit de Inschrijving blijkt dat aan één of meerdere van deze eisen niet wordt voldaan, dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Daar waar Opdrachtgever staat beschreven wordt bedoeld VISTA college.

1. Algemene eisen

Eis 1.	Opdrachtnemer houdt zich bij het uitvoeren van de taken voortvloeiende uit de overeenkomst aan alle relevante (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, provincie en/of gemeentelijke overheid zijn vastgesteld. Deze eis wordt ook opgelegd aan eventuele onderaannemers.
Eis 2.	Opdrachtnemer verricht de gevraagde en benodigde werkzaamheden in de AFAS-omgeving van Opdrachtgever.
Eis 3.	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd (initiële looptijd + verlengingen) van de overeenkomst te beschikken over een geldige en doorlopende partnerovereenkomst met AFAS. Ter verificatie dient de Opdrachtnemer jaarlijks een geldig bewijsmiddel te overleggen waaruit blijkt dat deze partnerovereenkomst van kracht is.
Eis 4.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks een ISAE 3402 type II-audit uit te voeren en de verklaring/ het certificaat ter inzage aan Opdrachtgever te verstrekken.
Eis 5.	De Opdrachtnemer voegt m.b.t. de dienstverlening bij inschrijving een concept Service Level Agreement (SLA) toe, waarin de eisen en KPI's zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken m.b.t. de dienstverlening aan de Opdrachtgever zijn opgenomen. Minimaal de volgende onderdelen maken deel uit van de SLA: 1. Documentbeheer; 2. Begrippen; 3. Doelstelling; 4. Onderwerp van de overeenkomst; 5. Partijen, verklaring en ondertekening; 6. Aanvang en looptijd; 7. Service beschrijving; 8. Prestatieafspraken; 9. Prestatie-indicatoren en prestatienormen; 10. Escalatie; 11. Rapportage, overleg en afstemming; 12. Verantwoording en controle.

2. Implementatie

Eis 6.	Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee (2) weken na de start van de overeenkomst, organiseert Opdrachtnemer een opstartbijeenkomst met VISTA college. In dit overleg worden afspraken gemaakt over de contactpersonen (zowel bij VISTA college als bij Opdrachtnemer) communicatie, overlegschema en beoordelen van KPI's.)
Eis 7.	Opdrachtnemer beschikt over de juiste personele capaciteit voor de ondersteuning van de kwalitatieve en volledige implementatie.
Eis 8.	Opdrachtnemer wijst een dedicated implementatiemanager aan als aanspreekpunt. Opdrachtnemer garandeert dat deze of diens vervanger gedurende de implementatie op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar is.
Eis 9.	De functionele inrichting de AFAS-modules HRM en Payroll dient te worden gedocumenteerd en binnen tien (10) werkdagen na afronding van de implementatie aan Opdrachtgever opgeleverd te worden.
Eis 10.	De Opdrachtnemer werkt proactief mee aan de implementatie van nieuwe AFAS-functionaliteiten, inclusief testtrajecten en tijdlijnen.
Eis 11.	De Opdrachtnemer stelt een blauwdruk (met sjabloon van processen/koppelingen/analyses) van de inrichting van AFAS op en levert deze aan de Opdrachtgever aan.



3. Werkzaamheden

Eis 12.	Opdrachtnemer is tijdens de uitvoering van de dienstverlening verantwoordelijk voor de volledige salarisverwerking inclusief berekening, verwerking van mutaties, loonstroken, jaaropgaven en afdracht van loonheffingen.
Eis 13.	Tijdens de uitvoering van de dienstverlening is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een correcte toepassing van wet- en regelgeving, voor Opdrachtgever geldende cao's, fiscale parameters WKR, transitievergoedingen en bijzondere beloningen.
Eis 14.	Opdrachtnemer is tijdens de uitvoering van de dienstverlening verantwoordelijk voor de mutatieverwerking van vaste en variabele mutaties via vooraf ingerichte workflows, inclusief de controle op de juistheid en volledigheid door middel van het vier-ogen-principe en de verslaglegging. In de verslaglegging is minimaal vermeld op welke wijze de controles zijn uitgevoerd dit om eventuele fouten te identificeren en welke manier de fouten zijn gecorrigeerd in de salarisadministratie. Indien en zodra de Opdrachtnemer constateert dat een mutatie onvolledig is dan wel niet in overeenstemming is met toepasselijke wet- en regelgeving en/of interne richtlijnen van de Opdrachtgever, is de Opdrachtnemer gehouden om hiervan onverwijld, doch uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na constatering, schriftelijk melding te doen aan de door de Opdrachtgever aangewezen HR-contactpersoon. Met vier-ogen-principe wordt een controlemaatregel bedoeld, waarbij belangrijke taken of beslissingen altijd door minimaal twee personen worden uitgevoerd of gecontroleerd en goedgekeurd, zodat er toezicht is en het risico op fouten of misbruik wordt verminderd.
Eis 15.	Opdrachtnemer is tijdens de uitvoering verantwoordelijk voor een tijdige, juiste en volledige verwerking van in- en uitdiensttredingen van medewerkers. Deze verwerking dient te geschieden met inachtneming van het vier-ogen-principe, alsmede onder zorgvuldige en controleerbare verslaglegging. Indien en zodra de Opdrachtnemer constateert dat een mutatie onvolledig is dan wel niet in overeenstemming is met toepasselijke wet- en regelgeving en/of interne richtlijnen van de Opdrachtgever, is de Opdrachtnemer gehouden om hiervan onverwijld, doch uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na constatering, schriftelijk melding te doen aan de door de Opdrachtgever aangewezen HR-contactpersoon. Met vier-ogen-principe wordt een controlemaatregel bedoeld, waarbij belangrijke taken of beslissingen altijd door minimaal twee personen worden uitgevoerd of gecontroleerd en goedgekeurd, zodat er toezicht is en het risico op fouten of misbruik wordt verminderd.
Eis 16.	Opdrachtnemer is tijdens de uitvoering van de dienstverlening verantwoordelijk voor het uitvoeren van TWK-correcties, waarbij voor correcties die over een boekjaar heen gaan geldt dat altijd vooraf overleg met HR-contactpersoon plaatsvindt.
Eis 17.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren en het tijdig, juist en volledig aanleveren van de output en betaalbestanden zoals SEPA-bestanden, loonjournaalposten en rapportages.
Eis 18.	Opdrachtnemer levert maandelijks loonkostenrapportages aan, waarin de loonkosten per medewerker per looncode, per kostenplaats worden uitgewerkt. Hierop moet kunnen worden gefilterd en een Excel export moet mogelijk zijn.
Eis 19.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van de juiste jaaropgaven, welke beschikbaar worden gesteld in het medewerkersportaal en worden opgeslagen in het personeelsdossier.
Eis 20.	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer real-time inzage in minimaal de volgende gegevens: • Welke medewerkers toegang hebben tot de actuele kosten; • Welke medewerkers toegang hebben tot de mutatie statussen; • Welke mutaties zijn uitgevoerd en welke nog lopend zijn, met de actuele status.
Eis 21.	Op verzoek van Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer proformaloonberekeningen op.
Eis 22.	Op verzoek van Opdrachtgever legt de Opdrachtnemer (complexe) salaris- en loonberekeningen uit zodat Opdrachtgever de uitleg over kan brengen aan de betreffende medewerker(s).
Eis 23.	Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer bevragen over de wet- en regelgeving t.a.v. de verwerking van WNT Mutaties. Opdrachtnemer is in staat om advies te verstrekken omtrent de betreffende wet- en regelgeving van WNT.
Eis 24.	Voor overige mutaties geldt dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is om deze binnen vier (4) werkdagen uit te voeren.
Eis 25.	Opdrachtnemer controleert op verzoek van Opdrachtgever de UWV-specificaties en levert indien gevraagd door het UWV gevraagd gegevens.
Eis 26.	Opdrachtnemer faciliteert de Opdrachtgever op de volgende gebieden bij een accountantscontrole, dit houdt in dat minimaal de volgende zaken/informatie door Opdrachtnemer worden aangeleverd: • gegevens inclusief ondersteunende rapportages die nodig zijn voor het opstellen van voorzieningen;



	• het standenregister inclusief de informatie over de controle die hierop moet worden uitgevoerd; • de lijncontrole van in- en uitdiensttredingen en mutaties; • de procesbeschrijvingen bij in-, door en uitstroom; • de FTE aantallen en personeelskosten; • de rondrekening op niveau sociale lasten, pensioenlasten en loonheffingslasten inclusief onderbouwing; • de output van het hele boekjaar, waaronder minimaal cumulatieve verzamelloonstaat. Indien Opdrachtgever gedurende de overeenkomst van accountant wisselt en de nieuwe accountant andere eisen stelt, dan dient Opdrachtnemer aan deze eisen te voldoen.
Eis 27.	De salarisverwerking draait op de in AFAS ingebouwde workflows, maar mochten er bulkmutaties zijn, dan heeft Opdrachtgever een goed format/sjabloon nodig om deze in de ingebouwde workflows te kunnen verwerken. Opdrachtnemer maakt een format om bulkmutaties te kunnen verwerken in het systeem, en biedt deze aan Opdrachtgever aan.
Eis 28.	Op verzoek van Opdrachtgever moet Opdrachtnemer ten allen tijden rapportages/analyses kunnen aanleveren over de gegevens die worden verwerkt in AFAS.

4. Meer of minder werk

Eis 29.	Indien tijdens de uitvoering van een opdracht blijkt dat er extra werk ontstaat (meerwerk) of minder werk hoeft uitgevoerd te worden (minderwerk), wordt hierover door Opdrachtnemer contact opgenomen met Opdrachtgever. In overleg wordt besloten of er sprake is van meer- dan wel minderwerk. Na schriftelijk akkoord kunnen de extra werkzaamheden uitgevoerd worden of worden weggelaten. Alleen dan mogen deze meer- en minderwerken verrekend worden in de factuur.
---------	---

5. Personeel

Eis 30.	Van het personeel van Opdrachtnemer die de dienstverlening uitvoeren zijn minimaal twee (2) medewerkers opgeleid voor de functie salarisadministrateur, deze dienen in het bezit van een PDL of VPS-diploma.
Eis 31.	Het personeel van Opdrachtnemer die de dienstverlening leveren heeft kennis van de geldende wet- en regelgeving en past dit toe in de uitvoering.
Eis 32.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Eis 33.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 34.	Opdrachtnemer waarborgt de voortgang en borging van de uitvoering van de salarisadministratie door het inzetten van gekwalificeerd personeel.
Eis 35.	Het personeel van Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring in onderwijs-CAO's (MBO).
Eis 36.	Opdrachtnemer beschikt voor alle medewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht voor Opdrachtgever over een geldige Verklaring omtrent Gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP), met algemeen screeningsprofiel 41 (Diensten), die is afgegeven gedurende de diensttijd bij het bedrijf en is gebaseerd op de functie van de betreffende medewerker.
Eis 37.	De VOG-NP heeft binnen VISTA college een geldigheid van twee (2) jaar, na deze twee (2) jaar dient de medewerker van Opdrachtnemer een nieuwe VOG ter inzage te kunnen overleggen.
Eis 38.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat zijn medewerkers tijdig in het bezit zijn van een geldige VOG.
Eis 39.	Desgevraagd kan de medewerker tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de VOG-NP overleggen.
Eis 40.	De kosten voor het aanvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 41.	De Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit bij ziekte/verlof van zijn personeel.
Eis 42.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan alle huisregels en rookbeleid van Opdrachtgever.



Eis 43.	Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn bij de opdracht betrokken personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de te leveren diensten, locaties en de interne organisatie van Opdrachtgever. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na de beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding doen van zijn Overeenkomst met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer en zijn bij de Opdracht betrokken personeel (inclusief in de loop van de Overeenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring (bijlage 7) te ondertekenen.
Eis 44.	Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de geheimhoudingsverklaringen en resultaten van de onderzoeken VOG en dat VISTA college, indien door VISTA college gewenst, inzage wordt verleend in deze administratie.

6. Communicatie, rapportage en ondersteuning

Eis 45.	De Opdrachtnemer stelt een Nederlandssprekende helpdesk beschikbaar tijdens kantooruren (08:30-17:00). Tijdens deze tijden is Opdrachtnemer bereikbaar via telefoon, e-mail of meldingssysteem voor het melden van incidenten.
Eis 46.	Voor meldingen die worden gedaan geldt de prioriteitenlijst inclusief de uitleg, responstijden en reactietijden zoals opgenomen in eis 64.
Eis 47.	Voor meldingen met prioriteit 1 en 2 geldt dat deze uitsluitend worden opgevolgd door inhoudelijk deskundige medewerkers. Hier wordt geen gebruik gemaakt van chatbots, standaard e-mails of automatische meldsystemen voor de eerste of vervolgrespons.
Eis 48.	Opdrachtnemer koppelt de oplossing terug middels een ticket/e-mail, binnen de oplostijden waar in eis 46 naar wordt verwezen.
Eis 49.	De Opdrachtnemer stelt een back-up service beschikbaar tijdens piekmomenten.
Eis 50.	De Opdrachtnemer heeft een klantportaal beschikbaar waarin o.a. raadpleegbaar zijn: handleidingen, releasenotes, instructies en FAQ lijsten.
Eis 51.	De Opdrachtnemer stelt vaste contactpersonen voor operationele, strategische en tactische afstemming ter beschikking.
Eis 52.	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben eenmaal per maand een accountoverleg over voortgang, foutenpercentages en workload. Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, kan dit in onderling overleg worden opgeschaald naar een hogere frequentie.
Eis 53.	Er vindt een jaarlijks evaluatiegesprek met mogelijk tot bijstelling van dienstverlening plaats.
Eis 54.	De Opdrachtnemer stelt een Online-ticketsysteem met inzicht in status en historie ter beschikking.
Eis 55.	Opdrachtnemer levert gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voor het bewaken van de prestaties en voortgang van processen, op structurele basis (minimaal twaalf (12) keer per jaar) een managementrapportage aan. Deze rapportage dient uiterlijk op de tiende werkdag van de eerst opvolgende maand digitaal te worden aangeleverd aan de contactpersoon van Opdrachtgever. In deze rapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: • Een managementsamenvatting: Een rapportage over de prestaties van Opdrachtnemer over de vastgestelde prestatie indicatoren gedurende de afgelopen periode met: ○ Aantal meldingen per prioriteit ○ Reactie- en oplostijden ○ Aantal afwijkingen t.o.v. de normen ○ Redenen voor afwijkingen ○ Eventuele escalaties ○ De monitoring en voortgang, uitkomst van de KPI's ○ Op verzoek van Opdrachtgever wordt de administratie rondom personeel toegevoegd (VOG, geheimhouding) • Een maandelijks uren verantwoording en data van uitvoering, uitgesplit in bestede uren aan de werkbesteding van Functioneel beheer en de Salarisadministratie.



7. KPI's

Eis 56.	Gedurende de contractperiode zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's) en prestatie indicatoren (PI's): <u>KPI 1: Tevredenheid dienstverlening</u> • KPI: Gemiddelde tevredenheidsscore over de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer t.b.v. de dienstverlening. • Norm: minimale score van 8 (op een schaal van 1 tot 10). • Meetinstrument: Halfjaarlijkse enquête, bestaand uit de volgende vragen: 1. In hoeverre handelt de dienstverlener van de salarisadministratie proactief bij het signaleren van knelpunten? 2. Informeert de dienstverlener van de salarisadministratie u tijdig over de wijzigingen in wet- en regelgeving die van invloed zijn op uw salarisadministratie? 3. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van de dienstverlener van de salarisadministratie de wijzigingen in wet- en regelgeving? 4. Hoe tevreden bent u over de voorstellen die de dienstverlener van de salarisadministratie doet ter verbetering van processen of kostenbesparing? 5. In hoeverre draagt de dienstverlening bij aan het voorkomen van fouten en boetes? 6. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en deskundigheid van de salarisadministratie? 7. In hoeverre reflecteert de Opdrachtnemer actief op gemaakte fouten en/of verbetervoorstellen? <u>KPI 2: Nauwkeurigheid mutaties buiten de gestandaardiseerde mutaties</u> • KPI: Percentage foutloze mutaties per maand. • Norm: Minimaal 95% van de mutaties is foutloos. • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer waarin de maandelijkse steekproefcontrole op niet gestandaardiseerde mutaties is opgenomen. • PI: Aantal correcties op de niet gestandaardiseerde mutaties. • Norm: Maximaal 5% van de mutaties van de betalingen vereist achteraf correctie • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer waarin de maandelijkse steekproefcontrole op niet gestandaardiseerde mutaties is opgenomen <u>KPI 3: Tijdige oplossing van de niet gestandaardiseerde mutaties</u> • KPI: Percentage foutieve mutaties dat binnen 5 werkdagen is opgelost. • Norm: 100% van de foutieve mutaties zijn binnen 5 werkdagen opgelost. • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer waarin de maandelijkse steekproefcontrole op niet gestandaardiseerde mutaties is opgenomen. • PI: Aantal tijdige correcties op de niet gestandaardiseerde mutaties. • Norm: Maximaal 0 werkdagen afwijking van de afgesproken oplostijd van 5 werkdagen. • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer waarin de maandelijkse steekproefcontrole op niet gestandaardiseerde mutaties is opgenomen. <u>KPI 4: Responstijd – functioneel beheer (Eis 64)</u> • KPI: Reactietijd o.b.v. de prioriteiten • Norm: 95% tijdige reactie op basis van de prioriteit die aan het probleem is gegeven • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer. • PI 1: De afwijking van de responstijd van 2 uur voor problemen die als prio 1 zijn aangemerkt. • Norm: In 95% van de prio 1 probleemmeldingen moet de responstijd binnen 2 uur liggen. • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer. • PI 2: De afwijking van de responstijd van 4 uur voor problemen die als prio 2 zijn aangemerkt. • Norm: In 95% van de prio 2 probleemmeldingen moet de responstijd binnen 4 uur liggen. • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer. • PI 3: De afwijking van de responstijd van 8 uur voor problemen die als prio 3 zijn aangemerkt.
---------	---



	• Norm: In 95% van de prio 3 probleemmeldingen moet de responstijd binnen 8 uur liggen. • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer. KPI 5: Oplostijd – functioneel beheer (Eis 64) • KPI: Tijdig opgeloste problemen op basis van de prioriteiten • Norm: 95% tijdige reactie op basis van de prioriteit die aan het probleem is gegeven • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer. • PI 1: De afwijking van de responstijd van 2 uur voor problemen die als prio 1 zijn aangemerkt. • Norm: In 95% van de prio 1 probleemmeldingen moeten binnen de oplostijd van 4 uur zijn opgelost. • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer. • PI 2: De afwijking van de responstijd van 4 uur voor problemen die als prio 2 zijn aangemerkt. • Norm: In 95% van de prio 2 probleemmeldingen moeten binnen de oplostijd van 2 werkdagen zijn opgelost. • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer. • PI 3: De afwijking van de responstijd van 8 uur voor problemen die als prio 3 zijn aangemerkt. • Norm: In 95% van de prio 2 probleemmeldingen moeten binnen de oplostijd van 5 werkdagen zijn opgelost • Meetinstrument: Maandrapportage aangeleverd door Opdrachtnemer.
Eis 57.	Indien de Opdrachtnemer de overeengekomen prestatienormen of oplostijden niet behaalt, wordt een vooraf vastgesteld escalatieproces gevolgd. Dit proces voorziet in een gestructureerde opschaling van het incident of probleem. De Opdrachtnemer past een escalatiemodel toe dat helder beschrijft: • binnen welke termijnen opschaling plaatsvindt; • wie verantwoordelijk is per escalatieniveau; • hoe communicatie en besluitvorming verlopen tijdens de escalatie. De Opdrachtnemer neemt het escalatieproces op in het bij de inschrijving toe te voegen concept SLA, zoals voorgeschreven in eis 5. Bij structurele afwijkingen van de afgesproken prestaties (gedurende meer dan twee opeenvolgende kwartalen) is de Opdrachtnemer verplicht een verbeterplan voor de dienstverlening op te stellen.

8. Oplevering en exit

Eis 58.	Bij beëindiging van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer stelt Opdrachtnemer alle salarisbestanden en overige op dat moment beschikbare informatie over aan Opdrachtgever in de op dat moet aanwezige vorm kosteloos beschikbaar aan Opdrachtgever. Dit omvat een complete set van salarisstroken, loonaangiften, jaaropgaven, en eventuele andere relevante financiële overzichten en rapportages. Daarnaast is het belangrijk dat de Opdrachtnemer zorgt voor een goede overdracht van de administratie en eventuele software of systemen die gebruikt zijn. T.a.v. functioneel beheer omvat dit een kopie (blauwdruk) van de inrichting, sjablonen, processen, koppelingen en analyses.
---------	---

9. Functioneel beheer

Eis 59.	Opdrachtnemer stelt minimaal één functioneel beheerder beschikbaar als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor het domein HR & Payroll.
Eis 60.	Functioneel beheer van de Opdrachtnemer is aantoonbaar opgeleid en gecertificeerd voor het gebruikte HR/Payroll-systeem (bv. AFAS Certified Professional voor HRM en Payroll).
Eis 61.	Opdrachtnemer beheert zelfstandig de inrichting en het onderhoud van: • Looncomponenten en bruto/netto regelingen • Tabellen en instellingen i.r.t. cao's (o.a. MBO-cao, ABP) • Fiscale parameters en jaarovergangen Voor de inrichting van journaalposten t.b.v. financiële administratie wordt het format dat de Opdrachtgever hanteert aangehouden. Bij nieuwe looncomponenten wordt bij Opdrachtgever



	opgehaald welke inrichting wenselijk is, deze wordt gehanteerd indien deze conform wet- en regelgeving is.
Eis 62.	Functioneel beheer van de Opdrachtgever onderhoudt functionele documentatie en logboeken (versiebeheer, wijzigingsbeheer) bij welke door de Opdrachtgever kunnen worden opgevraagd.
Eis 63.	Alle wijzigingen worden via een afgesproken wijzigingsprocedure ingediend, getest, geaccepteerd en geïmplementeerd (volgens ITIL of vergelijkbaar framework). Besprekingen hierover vinden persoonlijk plaats en waar mogelijk via MS teams. Beide partijen werken hierin samen volgens de volgende stappen: 1. Er vindt een aanvraag plaats: voorstel voor een wijziging met uitleg waarom dit nodig is. 2. Er vindt een beoordeling plaats: de Opdrachtnemer toets of de aanvraag compleet is? En of dit een standaard-, normale of spoedwijziging betreft. 3. Er vindt een analyse plaats: de Opdrachtnemer beoordeelt wat de gevolgen van de wijziging zijn: wat verandert er, zijn er risico's, wat moet getest worden? 4. Er vindt goedkeuring plaats: beide partijen beslissen samen of de wijziging doorgevoerd kan worden. 5. Er vindt een testfase plaats: beide partijen stellen een stappenplan inclusief taakverdeling, deadlines voor de testfase en opvolging na de testfase op. 6. Goedkeuring: de Opdrachtgever geeft goedkeuring af om de wijziging door te voeren. 7. De wijziging wordt uitgevoerd: wijziging volgens afspraak uitvoeren, met controle tijdens en na de uitvoering. De bevindingen worden bijgehouden in het opgestelde stappenplan. 8. Afronden: Samen evalueren en bevinden of alles goed is gegaan, waarbij de evaluatie wordt vastgelegd in het stappenplan en de beoordeeld wordt of de actie nog opvolging moet krijgen of kan worden afgesloten.



Eis 64.	Functioneel beheer van de Opdrachtnemer voert acties uit en helpt bij incidentmanagement en probleemoplossing, binnen de volgende responstijden en oplostijden. Reactietijd = reactie van een gekwalificeerde vakspecialist.			
	Service Level Element	Prioriteit	Reactietijd	Service Level (oplostijd)
	Prio 1: calamiteiten die een grote impact hebben op salarisverwerking, wettelijke verplichtingen of tijdigheid.	Urgent	15 min – 2 uur	4 uur (kantoortijd)
	Prio 2: Tijdsgevoelige fouten of correcties met beperkte impact	Hoog	4 uur	2 werkdagen
	Prio 3: wijzigingen zonder directe looneffecten, geen directe invloed op lopende salarisverwerking	Normaal	8 uur	5 werkdagen
Eis 65.	De Opdrachtnemer hanteert een uniforme indeling van incidenten in drie prioriteitsniveaus (prio 1 t/m 3), gebaseerd op de impact en urgentie van het probleem. De prioriteit wordt bij aanmelding vastgesteld in overleg met de functioneel beheerder van de Opdrachtgever.			
Eis 66.	Initiële reactie en opvolging mogen niet geautomatiseerd of generiek zijn (zoals standaard meldingen). De Opdrachtnemer dient binnen de gestelde responstijd persoonlijk contact op te nemen met vaste inhoudsdeskundigen die daadwerkelijk inhoudelijk kan meedenken en schakelen.			
Eis 67.	Na het oplossen van een prio 1 melding wordt een PIR (post-incident review) opgesteld waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen: - Beschrijving van het incident: Wat is er precies gebeurd? - Tijdslijn: Welke stappen zijn ondernomen vanaf het moment van melding tot de oplossing? - Oorzaakanalyse: Wat was de onderliggende oorzaak van het incident - Oplossing: Hoe is het probleem verholpen? - Impactanalyse: Wat was de impact op de organisatie en/of gebruikers? - Preventieve maatregelen: Welke stappen worden genomen om herhaling te voorkomen? - Actiepunten: Welke vervolgacties zijn nodig en wie is daarvoor verantwoordelijk?			
Eis 68.	Bij systeemupdates of releases van de leverancier zorgt functioneel beheer van de Opdrachtnemer tijdig voor impactanalyses en terugkoppeling aan de Opdrachtgever. De impactanalyse wordt uiterlijk binnen (vijf) 5 werkdagen na bekendmaking van de release-informatie door de Opdrachtnemer leverancier opgeleverd. Bij kortere doorlooptijden geldt: zo spoedig mogelijk, met een minimum van (twee) 2 werkdagen vóór implementatie.			
Eis 69.	De Opdrachtnemer hanteert een duidelijk, gelaagd escalatiemodel bij verstoringen, incidenten of conflicten. Dit model beschrijft op welke wijze en binnen welke termijnen opschaling plaatsvindt van operationeel naar tactisch en strategisch niveau, inclusief verantwoordelijkheden, communicatie en besluitvorming. Dit dient Opdrachtnemer te verwerken in de SLA zoals opgenomen in Eis 5.			
Eis 70.	Nieuwe functionaliteiten op het gebied van salarisverwerking dienen ten alle tijden te voldoen aan de functionele en technische standaarden van VISTA college.			
Eis 71.	Functioneel beheer van de Opdrachtnemer ondersteunt de key-users bij vragen en problemen via vastgelegde communicatiekanalen die in de SLA zijn vastgelegd.			
Eis 72.	De output van test- en live-runs wordt tijdig en gestructureerd gedeeld met de Opdrachtgever via een beveiligd kanaal, conform een vast protocol voor controle en terugkoppeling. Het protocol is er voor het delen van test- en live-run output, waarin inhoud, termijnen, overdrachtswijze, verantwoordelijkheden en terugkoppeling zijn vastgelegd			
Eis 73.	Alle wijzigingen in inrichting worden volledig gedocumenteerd (inrichtingstabellen, testcases, impactanalyse) door de Opdrachtnemer en gedeeld met Opdrachtgever.			
Eis 74.	Periodiek wordt functioneel beheer van de Opdrachtgever geïnformeerd over aangebrachte wijzigingen, updates en bijzonderheden in de salarisomgeving middels wekelijks overleg met de FB van de Opdrachtgever.			



Eis 75.	Bij wisseling van medewerkers bij de Opdrachtnemer wordt geborgd dat kennis van de inrichting behouden blijft en overdraagbaar is.
Eis 76.	De partij monitort maandelijks op afwijkingen en terugkerende fouten in het salarisproces en rapporteert deze volgens een vast protocol met analyse, signalering en opvolging. Het vaste protocol dat Opdrachtnemer gebruikt bevat minimaal afspraken over maandelijkse controle op fouten en signalen in het salarisproces, rapportage van bevindingen (pdf/dashboard), terugkoppeling, opvolging en verantwoordelijken.
Eis 77.	De externe partij denkt actief mee over optimalisatie van inrichting en gebruik van AFAS-functionaliteit.
Eis 78.	De Opdrachtnemer adviseert proactief over optimalisatie van rechten en rollen in AFAS specifiek ten aanzien van privacygevoelige salarisgegevens.
Eis 79.	Uren voor functioneel beheer van de AFAS-modules HRM en Payroll die in een kalendermaand niet door Opdrachtgever zijn afgenomen, worden door de Opdrachtnemer automatisch boven op de reguliere urenbundel van de daaropvolgende twee maanden opgeteld, zonder verval.
Eis 80.	Aan het einde van de overeenkomst crediteert de Opdrachtnemer op de laatste factuur alle niet-gebruikte uren voor functioneel beheer van de AFAS-modules HRM en Payroll tegen het in het prijzenblad per uur (per maand) door de Opdrachtnemer gehanteerde uurtarief voor functioneel beheer. De Opdrachtnemer verstrekt daarbij een specificatie van: • het aantal resterende uren; • het bijbehorende te crediteren bedrag.

10. Facturatie

Eis 81.	Facturering vindt plaats conform artikel 21 van de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten v5.0.
Eis 82.	Facturering vindt plaats op basis per maand conform onderstaande onderverdeling: • Managen en uitvoeren van de salarisadministratie: per medewerker. • Functioneel beheer: per gewerkt uur.
Eis 83.	De door Opdrachtgever te betalen facturen t.b.v. deze Overeenkomst zullen door Leverancier vooralsnog digitaal, zowel in PDF als .XML (PEPPOL), per mail worden verzonden aan crediteur@vistacollege.nl .
Eis 84.	Aanvullend op hetgeen zoals bepaald in eis 81, dient de factuur van Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens bevatten: • Crediteurnummer; • Inkoopordernummer (indien bekend); • Contractnummer; • Factuurnummer; • Contactpersoon nadere opdracht; • KVK-nummer; • IBAN-nummer; • btw-nummer; • btw percentage; • btw bedrag; • Specificatie van de geleverde diensten.
Eis 85.	Bij de factuur dient Opdrachtnemer altijd een specificatie en verantwoording van de daadwerkelijk gemaakte uren en werkdata in.