

Bijlage 1: Programma van Eisen

1. Algemeen

	Inhoud
1.	Uw organisatie, dan wel personeel en/of ingezette derde(n), maakt hetgeen bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter tot bekendmaking daarvan verplicht.
2.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst in het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast.
3.	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte salarisadministratie.
5.	Opdrachtnemer verzorgt volledige ontzorging van ODWH met betrekking tot salarisadministratie en afdrachten.
6.	Opdrachtnemer levert bij start dienstverlening en daarna elk jaar in november een concept schema aan met mutatiesluitingsdata, data voor proefloonstroken en data waarop definitieve output gegeven wordt. In overleg met ODWH wordt dit schema definitief vastgesteld.
7.	Proces conform three lines of defense (Eerste lijn is de salarisadministrateur. Tweede lijn is HR. Derde lijn in Financien).

2. Instroom en uitstroom

	Inhoud
1.	ODWH voert zelf op nieuwe medewerkers op in AFAS. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmelden en afmelden van nieuwe medewerkers bij de belastingdienst en alle andere noodzakelijke instantie.
2.	Opdrachtnemer verzorgt de opvoer, uitbetaling op de salarisstrook en (financiële) controle van de RVU regeling/WIA uitkering/dienstverbanden op de groene tabel.
3.	Bij uitdiensttreden automatische uitbetaling van verlof + IKB 1 maand na uit dienst treden.
4.	Bij uitdiensttreding van een medewerker verzendt Opdrachtnemer de loonstrook en jaaropgave automatisch naar het privé e-mailadres van de voormalig medewerker.

3. Mutaties

	Inhoud
1.	ODWH geeft mutaties door aan Opdrachtnemer via Insite, Opdrachtnemer zorgt voor de verwerking van deze mutaties in AFAS. Mutaties betreffen onder andere (niet-limitatieve lijst): • Indiensttredingen, uitdiensttreding; • Salariswijzigingen/ periodieken/ gratificaties;

	• Jubileum uitkeringen (25/ 40/ 50 jaar); • Wijzigingen in dienstverband; • Verlof, onbetaald verlof, bijzonder verlof; • Toeslagen, overuren, piketdiensten; • Declaraties met fiscale gevolgen; • Verwerken van aan-/afmeldingen bij Loyalis incl. inhoudingen op salaris + klaarzetten afdracht aan Loyalis; • Wijzigingen persoonlijke gegevens (adres, IBAN, belastingschijven); • Wijzigingen in arbeidsvoorwaarden (IKB, reiskosten, etc.); • Toekennen WKR-bedrag bij in dienst treden + aanpassen bij uit dienst treden.
2.	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel als mogelijk mutatieprocessen te automatiseren en standaardiseren, teneinde op elk moment zo'n up-to-date mogelijke salarisadministratie te hebben.
3.	Mutaties verlopen waar mogelijk geautomatiseerd.
4.	Mutaties die niet geautomatiseerd doorgevoerd kunnen worden, dienen uiterlijk 72 uur later doorgevoerd te zijn in AFAS.
5.	Door Opdrachtnemer handmatig doorgevoerde mutaties worden te allen tijde door ODWH gecontroleerd, een ter info taak wordt hierdoor via AFAS aan ODWH gestuurd.

4. Verloning en uitbetaling

	Inhoud
6.	Opdrachtnemer verwerkt de salarisadministratie. De opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte, volledige en tijdige salarisverwerking op basis van de door ODWH aangeleverde gegevens. Dit omvat ten minste: • Het verwerken van alle mutaties en wijzigingen; • Het juist en volledig berekenen van salarissen, inhoudingen en afdrachten; • Het uitvoeren van alle verplichte aangiften en meldingen, waaronder richting Belastingdienst, UWV en pensioenuitvoerders. Het beschikbaar stellen van een betalingsgereed salarisbestand aan ODWH binnen de overeengekomen termijn, zodanig dat uitbetaling zonder aanvullende handelingen kan plaatsvinden.
7.	Opdrachtnemer levert proefstroken aan ter controle en akkoord via InSite. Bij niet-akkoord worden proefstroken nogmaals aangeboden, dit herhaalt zich tot er een akkoord is.
8.	Opdrachtnemer levert ten behoeve van de salarisverwerking alle benodigde output aan voor de salarisuitbetaling door Opdrachtgever. Dit omvat ten minste: a. de volledige financiële en HR-output die noodzakelijk is voor controle en verwerking door de afdelingen HR en Financiën; b. het SEPA-betalingsbestand (PAIN.001) ten behoeve van de salarisbetalingen via de bank; c. alle overige standaard salarisspecificaties, rapportages en uitvoerbestanden die nodig zijn voor een correcte en tijdige uitbetaling. De feitelijke betalingen worden uitsluitend uitgevoerd door Opdrachtgever.
9.	KPI: de output ten behoeve van de uitbetaling salaris is 100% van de keren op tijd aangeleverd.
10.	Uitbetaling vindt uiterlijk plaats op de 25 ^e van de maand, indien dit in het weekend valt eerder. Of in december rond 16 december. De uitbetaling wordt verzorgd door ODWH. Opdrachtnemer stelt loonstroken

	van medewerkers 1 werkdag voor uitbetaling ter beschikking in het digitale dossier van de medewerker. Uitbetaaldata in overleg met ODWH.
11.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het ter beschikking stellen van een jaaropgave in het digitale dossier van de medewerker. Indien medewerker uit dienst is getreden, wordt de jaaropgave per e-mail door Opdrachtnemer verzonden aan medewerker.
12.	De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat alles juist en volledig is en controleert hierop. Opdrachtnemer controleert op correcte uitbetaling, excessen, Individueel Keuze Budget en grootboek.

5. Additionele vergoedingen en/of inhoudingen

	Inhoud
1.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het administratief verwerken van aanvragen voor de reiskostenregeling woon-/werkverkeer. De opdrachtnemer voert hierbij geen inhoudelijke beoordeling uit, maar registreert de aangeleverde gegevens volledig en correct in het salarissysteem. Daarnaast signaleert de opdrachtnemer mogelijke excessen of afwijkingen en meldt deze tijdig aan de opdrachtgever, zodat de opdrachtgever een inhoudelijke beoordeling kan uitvoeren.
2.	Het administratief verwerken van declaraties voor zakelijke reizen.
3.	Het administratief verwerken van declaraties voor onkostenvergoedingen en vergoedingen i.v.m. studie.
4.	Het administratief verwerken van loonbeslagen en schriftelijk bevestigen aan werknemer en beslaglegger.
5.	Het verwerken van additionele vergoedingen en/of inhoudingen in het personeels- en salarisadministratiesysteem.
6.	Bewaken/signaleren vrije ruimte werkkostenregeling.

6. AFAS

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer dient direct in het AFAS-systeem van Opdrachtgever te werken, er dient geen aparte administratie bij Opdrachtnemer te zijn.
2.	Werknemers van Opdrachtnemer dienen ervaren te zijn met het werken in AFAS en op regelmatige basis in het gebruik van AFAS te worden getoetst en getraind.
3.	Toegang tot AFAS is enkel beschikbaar voor personen waarvoor dit noodzakelijk is. Dit wordt in de implementatieperiode vastgesteld. Bij toevoeging van extra personen in het AFAS-systeem, dient ODWH hier goedkeuring voor te geven.
4.	Opdrachtnemer dient wijzigingen op gebied van salarisadministratie in AFAS door te voeren. Waaronder wettelijke wijzigingen en wijzigingen vanuit de cao.
5.	De inschrijver voert de functionele inrichting en wijzigingen van de salarisadministratie uitsluitend uit in samenspraak met ODWH. Afstemming vindt te allen tijde plaats met de functioneel beheerder van ODWH. ODWH blijft volledig eigenaar van de functionele inrichting en bijbehorende omgevingen. Bij het realiseren of aanpassen van een (nieuwe) testomgeving in AFAS stemt de inschrijver vooraf met ODWH af of dit mogelijk is en voert geen wijzigingen door zonder voorafgaand akkoord van ODWH.
6.	Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit ten behoeve van de jaarovergang: - Opdrachtnemer controleert of er een correctierun nodig is en voert deze in overleg met opdrachtgever uit; - Opdrachtnemer doet een voorstel voor het nieuwe jaar met data m.b.t. mutatiesluiting, proefstroken, loonstroken en uitbetaling;

	- Opdrachtnemer vraag proactief informatie op t.b.v. afsluiting van het jaar salarisadministratie (WHK + premies Loyalis); - Opdrachtnemer genereert de jaaropgaven; - Opdrachtnemer verzorgt de jaarovergang in AFAS; - Opdrachtnemer controleert op de instellingen voor het nieuwe jaar; - Opdrachtnemer levert desgewenst data aan die nodig is voor eindheffing WKR en gegevens voor de accountant; - Opdrachtnemer signaleert aanbevelingen voor wijzigingen op het Bijzonder tarief en geeft door aan HR om vroegtijdig te wijzigen.
--	--

7. Medewerkers

	Inhoud
1.	In te zetten medewerkers dienen voldoende opgeleid te zijn om salarisadministratiediensten uit te voeren. Daarnaast hebben zelfstandig ingezette medewerkers minimaal 3 jaar relevante werkervaring met de cao SGO/Gemeente bij andere opdrachtgevers. Zij dienen te werken volgens het vier-ogen principe met een medewerker die 3 jaar relevante werkervaring heeft.
2.	Ingezette medewerkers met minder dan 3 jaar relevante werkervaring, dienen te werken volgens het vier-ogen principe met een medewerker die wel 3 jaar relevante werkervaring heeft.

8. Afdrachten

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het op juiste wijze berekenen en uitvoeren van de pensioenaangifte/ afdracht.
2.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het op juiste wijze berekenen en uitvoeren van de maandelijkse aangifte loonbelasting/ afdracht.
3.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte en tijdige verwerking van alle UWV-gerelateerde gegevens in de salarisadministratie. Dit omvat ten minste: a. het verwerken van documenten en beschikkingen van het UWV, waaronder (maar niet beperkt tot) WIA-uitkeringen, WAZO-uitkeringen en andere relevante uitkeringsbesluiten; b. het controleren of de hoogte van de door het UWV toegekende uitkeringen juist zijn en dit juist is verwerkt in de salarisadministratie; c. het verzorgen en doorvoeren van de mutaties ten behoeve van de polis administratie.
4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het berekenen en verzorgen van de maandelijkse afdracht loonheffingen.
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het berekenen en verzorgen van de afdracht premies sociale verzekeringswetten.
6.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het vaststellen van de verzekeringsplicht het berekenen van vervangende belasting voor gemoedsbezwaarden.
7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het beoordelen en afhandelen van de retourinformatie van de Belastingdienst.

9. Wet- en regelgeving

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer dient CAO-wijzigingen proactief te signaleren en voert deze cao-wijzigingen door in AFAS. De wijzigingen dienen vooraf gemeld te worden bij ODWH.

2.	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.
----	---

10. Privacy en gegevensbescherming

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd gedurende de gehele looptijd van het contract.
2.	Opdrachtnemer sluit een verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever. De opdrachtnemer treedt op als verwerker. De opdrachtgever treedt op als verwerkingsverantwoordelijke. Partijen sluiten voorafgaand aan de start van de dienstverlening een verwerkersovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer heeft een ISAE 3402 verklaring gedurende de gehele looptijd van het contract. De Opdrachtnemer dient jaarlijks een ISAE 3402 type II (of een daarmee gelijkwaardige) Assurance-verklaring te overhandigen.
4.	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de integriteit van de data. Aanpassingen worden door opdrachtnemer uitsluitend gedaan in overleg en na opdracht van opdrachtgever. De opdrachtgever blijft eigenaar van de data.

11. Service en dienstverlening

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer heeft een proactieve rol met betrekking tot signalering en advisering over verbeteringen in AFAS voor wat betreft de workflow inrichting voor de salarisadministratie.
2.	Opdrachtnemer identificeert mogelijkheden tot procesverbetering binnen processen bij HR of Financiën. Wet- en regelgeving, trends en best practices.
3.	Opdrachtnemer identificeert wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, trends en best practices en adviseert hierover.
4.	De inschrijver zorgt ervoor dat de helpdesk op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar is voor ODWH, specifiek voor de domeinen HR en Financiën. De helpdesk is zowel telefonisch als via e-mail of een portaal toegankelijk.
5.	De opdrachtnemer hanteert de volgende maximale afhandeltijden voor meldingen van ODWH: - Prioriteit 1 (problemen bij uitbetaling): de inschrijver start binnen maximaal 3 uur met behandeling en zorgt voor voortgang totdat het incident is opgelost. - Prioriteit 2: de inschrijver handelt meldingen binnen maximaal 2 werkdagen af. Indien direct antwoord of oplossing niet mogelijk is, blijft de opdrachtnemer gedurende de behandeling actief in contact met ODWH over de voortgang.
6.	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan als accountmanager voor ODWH. Deze accountmanager is op werkdagen tussen 8.30 – 17.00 uur telefonisch, per e-mail of via het portaal beschikbaar en is op de hoogte van de processen en actualiteiten binnen ODWH. Tickets en operationele vragen mogen door meerdere medewerkers van Opdrachtnemer worden afgehandeld, waarbij voor elk ticket één vaste behandelaar gedurende de gehele looptijd van het ticket het aanspreekpunt voor ODWH is. Bij afwezigheid van de accountmanager of ticketbehandelaar zorgt Opdrachtnemer voor adequate vervanging, waarbij kennis en continuïteit volledig zijn geborgd.

7.	Opdrachtnemer factureert geen extra kosten voor bijkomende handelingen omtrent de salarisadministratie en afdrachten, anders dan de in deze aanbesteding opgegeven tarieven. Hierbij hoort ook dagdagelijkse advisering en klantenservice.
8.	Diepgaande advisering over efficiëntere werkwijzen, best practices uit andere organisaties et cetera kan volgens het consultancy tarief per uur worden afgerekend conform de in deze aanbesteding opgegeven uurtarieven.
9.	Opdrachtnemer correspondeert en verantwoordt waar nodig met/aan (controle)instanties zoals de Belastingdienst, de public accountant, het Pensioenfonds, OCW, het Vervangingsfonds, het Risicofonds, het Participatiefonds, voor zover het administratieve werkzaamheden met betrekking tot de personele zaken betreffen. Dit geldt ook voor vragen na de overeenkomstperiode die betrekking hebben op het tijdvak van de overeenkomst.
10.	Opdrachtnemer ondersteunt ODWH bij alle salaris technische administratieve taken die samenhangen met ziekteverzuim en (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid. Dit omvat ten minste: a. het verwerken en controleren van alle salaris technische mutaties en documenten met betrekking tot verzuim, WIA, WAZO en overige relevante regelingen; b. het narekenen en controleren van toegekende uitkeringen en loondoorbetalingsverplichtingen; c. het signaleren van afwijkingen en het tijdig terugkoppelen hiervan aan ODWH.
11.	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de ODWH een bruto/netto salarisindicatie aan HR (bij bv. overweging van de werknemer tot taakvermindering, -vermeerdering, deelname aan ouderschapsverlof of ouderenregeling etc.).

12. Evaluatie en rapportage

	Inhoud
1.	Aan het einde van ieder contractjaar vindt een evaluatie plaats, waarbij zowel strategische als operationele onderwerpen aan bod komen.
2.	Aan het einde van ieder contractjaar vindt een opstartgesprek plaats voor het aankomende jaar.
3.	Ieder half jaar vindt er een evaluatiesessie plaats.
4.	Opdrachtnemer stelt bij iedere loonrun, gelijktijdig met de output van de salarisadministratie, in ieder geval de volgende rapportages ter beschikking: - Overzicht periodieke verhogingen (maand vóór toekenning periodieke verhoging moeten deze doorgegeven worden in de output); - Overzicht pensioendata. Deze dienen gecategoriseerd te kunnen worden naar afdeling en functies.

13. Implementatie

	Inhoud
1.	Voor de implementatie van de dienstverlening wordt een periode van 3 maanden voorzien. Waarbij er in eerste instantie een schaduwadministratie verloond wordt om te controleren of de output gelijk is aan elkaar. Aan het eind van deze periode dient de dienstverlening compleet conform PvE operationeel te zijn.

2.	Na deze implementatieperiode zullen verdere automatiseringsslagen gemaakt worden, deze zullen in overleg bepaald worden.
3.	In de eerste maand van het implementatietraject is er wekelijks contact over de gang van zaken, waarbij bij operationele zaken direct op afroep contact plaatsvindt.
4.	Na de eerste maand kan, indien ODWH dit goedkeurt, worden overgeschakeld naar tweewekelijks contact, totdat de processen naar tevredenheid verlopen. Tijdens deze contactmomenten worden naast de reguliere salarisverwerking tevens alle relevante HR-mutaties en aanvullende regelingen afgestemd en verwerkt. Dit omvat onder meer: a. het juist en tijdig inboeken van verlofrechten voor nieuwe jaren; b. het verwerken van regelingen zoals fietsregelingen en overige extra's; c. het verwerken van reiskostenregelingen, onkostenvergoedingen, declaraties en overige aanvullende mutaties.

14. Verlof

	Inhoud
1.	Verlof voor het nieuwe jaar inboeken.
2.	Toekennen verlof aan nieuwe medewerkers.