

Bijlage L - Programma van eisen

Hoofdstuk 1 – Wet- en regelgeving, cao's en digitale verantwoording

1.1 Het HRM-systeem en de dienstverlening voldoen aan alle huidige en toekomstig relevante wet- en regelgeving (zoals: fiscale en sociale wetgeving, AVG, pensioen- en ABP-regelingen, WAO, WIA, ZW, Participatiewet, Wet verbetering poortwachter).

1.2 Het HRM-systeem ondersteunt blijvend minimaal de volgende cao's, inclusief tabellen en automatische verwerking van wijzigingen: CAO Gemeenten, CAO SGO en CAO Rijksambtenaren.

1.3 Opdrachtnemer past het systeem proactief en tijdig aan bij wijzigingen in wet- en regelgeving en cao's, inclusief rapportages en UWV-formulieren. Dit valt onder regulier onderhoud en hiervoor worden geen extra kosten doorbelast aan opdrachtgever.

1.4 Het HRM-systeem ondersteunt gekwalificeerde digitale handtekeningen met PKI overheid-certificaten.

1.5 Het HRM-systeem en de inrichting ondersteunen volledig de gemeentelijke IKB-regeling, inclusief fiscale en cao-grenzen.

Hoofdstuk 2 – Architectuur, inrichting en beheer

2.1 Het HRM-systeem ondersteunt meerdere organisaties in één database met gescheiden administraties en één inlog voor HR/PSA.

2.2 Het HRM-systeem, de gebruikersinterface, alle documentatiecommunicatie en support zijn volledig Nederlandstalig.

2.3 Het HRM-systeem is inrichtbaar voor de opdrachtgever met gebruik van best practices en configureerbare workflows. Het HRM-systeem voorziet met name in de frontoffice, maar biedt waar mogelijk ook in de backoffice de mogelijkheid tot het zelf inrichten van workflowmanagement voor de te onderscheiden HRM-processen. Dit workflowmanagement maakt maximale invoer van de gegevens aan de bron met behulp van ESS en MSS mogelijk, waarbij het gebruikersgemak voor de eindgebruiker bepalend is.

2.4 Functioneel beheer door de opdrachtgever is mogelijk, waaronder:

- instellen van verplichte en optionele velden;
- beheren en ontwikkelen van keuzelijsten en datumvelden;
- inrichten van rollen, rechten en autorisatiematrix;
- ontwikkelen en aanpassen van formulieren;
- definiëren van eigen rubrieken en looncomponenten, inclusief grondslagen.

2.5 Klant specifieke inrichting wordt niet overschreven door updates en releases.

2.6 Het systeem biedt contextgevoelige onlinehulp, actuele handleidingen en technische beschrijvingen.

2.7 De opdrachtnemer levert documentatie met daarin een volledige applicatietopologie, inclusief onderlinge relaties, afhankelijkheden en connecties met andere applicaties en systemen. Elke nieuwe release is voorzien van actuele documentatie.

2.8 Bij nieuwe releases blijven bestaande gegevens toegankelijk zonder inhoudelijke of structurele wijziging en zonder functieverlies.

2.9 Historie van gegevens in het HRM-systeem blijft te allen tijde in chronologische volgorde raadpleegbaar.

Hoofdstuk 3 – Personeelsadministratie, HR-processen en mutaties

- 3.1 Het HRM-systeem is de unieke bron voor gegevens van personeelsadministratie. HR-processen en mutaties, dat wil zeggen dat deze gegevens alleen in het HRM-systeem worden geadministreerd en in de andere onderdelen van het HRM-systeem gebruikt kunnen worden (eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik).
- 3.2 Alle wettelijk verplichte basisgegevens en aanvullende afspraken (bijvoorbeeld bruikleen van telefoon/laptop, toegangsmiddelen/druppel) kunnen worden vastgelegd.
- 3.3 Het HRM-systeem biedt een medewerkersstamkaart met in één overzicht de belangrijkste gegevens van de medewerker.
- 3.4 Het HRM-systeem ondersteunt registratie van dienstverbanden, functies, organisatie-onderdelen, werkdagen en arbeidsrelaties.
- 3.5 Alle verlofvormen (wettelijk, cao en eigen regelingen) kunnen worden geregistreerd, inclusief opgebouwde rechten en het wordt geregistreerd in uren.
- 3.6 Medewerkers in dienst en niet in dienst (uitzendkrachten, inhuur, zzp'ers) kunnen worden geregistreerd (bijv. registratie NAW-gegevens of signalering VOG-verklaring); niet in dienst zijnde personen worden niet meegenomen in de salarisverwerking.
- 3.7 Het HRM-systeem beschikt over een ESS- en MSS-functionaliteit, waarbij zowel voor ESS als MSS een geautomatiseerde workflow ingericht kan worden, waarbij mutaties van de eindgebruiker direct geaccepteerd worden door het HRM-systeem.
- 3.8 Nieuwe medewerkers kunnen formulieren digitaal invullen, indienen en laten verwerken; het gebruiksgemak staat centraal.
- 3.9 Het HRM-systeem genereert signaleringen voor onder meer einde contract, einde proeftijd, einde tijdelijke wijzigingen, jubilea, einddata, verschillende soorten verlof (incl. Wet verbetering poortwachter) en door opdrachtgever gedefinieerde data.
- 3.10 Een wijziging van leidinggevende leidt automatisch tot aanpassing van autorisaties op digitale personeelsdossiers. Bijvoorbeeld in het geval dat een medewerker wijzigt van functie, zal de toegang tot het personeelsdossier overgaan van de oude naar de nieuwe leidinggevende. Of dat de invoer van een nieuwe leidinggevende ook betekent dat deze automatisch geautoriseerd is voor de digitale personeelsdossiers van de medewerkers van zijn specifieke afdeling.
- 3.11 Het HRM-systeem biedt een AVG-conforme zoekfunctie (o.a. op naam, partnernaam, geboortedatum, personeelsnummer, functie, afdeling, arbeidsrelatie en rubriekcodes). Er kan ook op delen van naam en cijfers gezocht worden.
- 3.12 Alle alfanumerieke velden ondersteunen diakritische tekens (zoals é, ö, ï).
- 3.13 Het HRM-systeem kan bij in-, door- en uitstroom signalen sturen naar derden/andere disciplines met betrekking tot bijvoorbeeld wijziging rechten, toegangsbeheer etc.
- 3.14 Het HRM-systeem biedt de mogelijkheid om ten behoeve van mailmerge automatisch bulkgegevens (bijvoorbeeld NAW-gegevens van een groep medewerkers) te genereren.
- 3.15 Het HRM-systeem heeft de beschikking over een dashboard welke opdrachtgever kan aanvullen en beheren.
- 3.16 Het HRM-systeem bevat standaardprofielen. Daarnaast moet de opdrachtgever zelf ook profielen kunnen aanmaken (standaardwaarden moeten bij het opvoeren van nieuwe medewerkers automatisch worden ingevuld).
- 3.17 Mutaties kunnen enkel doorgevoerd worden indien alle verplichte velden ingevuld zijn en dit moet aanpasbaar zijn.
- 3.18 Het HRM-systeem biedt de mogelijkheid dat mutatieverslagen identificerende gegevens bevatten van degene die de mutatie heeft vastgelegd en hiertoe bevoegd zijn (zogenaamde logging).

Hoofdstuk 4 – Digitaal personeelsdossier

- 4.1 De structuur van het digitale personeelsdossier (rubrieken, documenttypen en benamingen) kan vrij door de opdrachtgever worden ingericht.
- 4.2 Toegang tot dossiers is autoriseerbaar op basis van rol/functie; de opdrachtgever kan zelf autorisaties inrichten.
- 4.3 Het HRM-systeem biedt overzichten van autorisaties per medewerker en welke medewerkers een autorisatie hebben.
- 4.4 Er kan gezocht worden op documenttype, documentnaam en datum; per digitaal dossier is een overzicht van alle documenten beschikbaar.
- 4.5 HR/PSA kunnen verschillende documenten (zoals diploma's, certificaten en VOG) uploaden en salarisstroken en jaaropgaven toevoegen. Dit gebeurt bij voorkeur via geautomatiseerde workflows die het direct in het dossier plaatsen.
- 4.6 Medewerkers hebben leesrechten op hun eigen dossier, salarisstroken en jaaropgaven.
- 4.7 Teammanagers en HR-medewerkers zien dossiers conform hun toegekende autorisaties.
- 4.8 Bewaartermijnen kunnen per documenttype worden ingesteld, inclusief automatische berekening van vernietigingsdatum conform wet- en regelgeving.
- 4.9 Vernietiging van documenten en metadata vindt uitsluitend handmatig plaats na bevestiging, met vernietigingsrapport (bewijs/lijst) conform ISO 16175.
- 4.10 Het HRM-systeem heeft een prullenbakfunctie; documenten kunnen worden teruggeplaatst of door HR/PSA definitief worden vernietigd.
- 4.11 Archiefbestanddelen kunnen in verschillende volgorden worden gepresenteerd op basis van classificatie of verschillende metadata; sortering is door de eindgebruiker in te stellen.
- 4.12 Gegevens van oud-medewerkers blijven beschikbaar conform fiscale en privacy bewaarplichten.
- 4.13 Digitale bestanden kunnen niet ongeautoriseerd worden gewijzigd of verwijderd.
- 4.14 Het HRM-systeem ondersteunt track & trace: wie heeft welk document wanneer toegevoegd, geraadpleegd, gewijzigd of verwijderd.

Hoofdstuk 5 – Salarisadministratie, berekening en betaling

- 5.1 Het HRM-systeem kan alle vormen van beloning en dienstverhouding verlonen, volgens de actuele wet- en regelgeving.
- 5.2 Procesvariabelen (tabellen, percentages, schalen e.d.) worden door de opdrachtnemer ingericht en onderhouden.
- 5.3 Wijzigingen in de wet- en regelgeving die van invloed zijn op bruto/netto worden binnen twee (2) maanden na publicatie verwerkt en gecommuniceerd met functioneel beheer.
- 5.4 Terugwerkende kracht kan automatisch en foutloos worden verwerkt, ook over jaargrenzen heen, zonder tussenkomst van de opdrachtgever.
- 5.5 Er is geen beperking aan het aantal wijzigingen in de wet- en regelgeving dat verwerkt kan worden.
- 5.6 Mutaties die betrekking hebben op voorgaande kalenderjaren worden als een éénmalige variabele beloning toegerekend naar de maand januari van het lopende kalenderjaar.
- 5.7 Salarisschalen met bijbehorende bedragen zijn opgenomen in het systeem; daarnaast kan een nominaal salarisbedrag met ingangs- en einddatum handmatig worden vastgelegd.
- 5.8 Het systeem ondersteunt saldering en mutaties ten behoeve van de werkkostenregeling.
- 5.9 Bij ontslag kunnen de reden van ontslag, het recht op transitievergoeding inclusief bedrag en de einddatum worden geregistreerd.
- 5.10 Personeelsmutaties en registraties vinden plaats met werktijdfactor tot twee (2) decimalen achter de komma.
- 5.11 Loonbeslagen van één of meer deurwaarders kunnen worden vastgelegd en gemuteerd.

Inclusief prioritering, cumulatie en correcte toepassing van beslagvrije voet, betalingen aan derden en akten van cessie; het saldo van loonbeslagen is raadpleegbaar.

5.12 De salarisverwerking omvat ten minste twaalf (12) maanden en een 13e t/m maximaal 15e periode (jaarwerk), inclusief jaaropgaven, verzamelloonstaten, loonstaat op het niveau van medewerker, cumulatief boekings- en kostenoverzicht (resultaatoverzichten), betaalstaten en standaardregister.

5.13 Alle looncomponenten worden automatisch toegerekend aan de juiste kostenplaats en tijdvakken; bij meerdere deelfuncties vindt verdeling naar rato van uren/werktijdfactor plaats, met mogelijkheid tot handmatige afwijking per medewerker.

5.14 Mutaties met toekomstige verwerkingsdatum, terugwerkende kracht en correcties kunnen worden ingevoerd. (Her)berekeningen vinden automatisch plaats, zowel over jaargrenzen heen als bij ingangsdata anders dan de eerste van de maand.

5.15 Herberekeningen worden apart op de salarisspecificatie gepresenteerd, met vermelding van de beginperiode van de herberekening.

5.16 Het systeem ondersteunt salarisverwerking tot minimaal het huidige jaar, minus één (1) voor actieve en inactieve (uit dienst) medewerkers.

5.17 Bij meerdere dienstverbanden wordt een gecumuleerde salarisstroom gemaakt, inclusief de juiste verwerking van salaris en loonheffing.

5.18 Geautoriseerde medewerkers kunnen per productie een overzicht raadplegen van alle medewerkers met salarisstroom en per medewerker de stroom openen. Ook moet het raadplegen mogelijk zijn op het instellingsniveau en afdelingsniveau, waarvoor de eindgebruiker geautoriseerd is.

5.19 Maandelijks ontvangt elke medewerker een digitale salarisstroom, ongeacht eventuele mutaties. Na vrijgave door de opdrachtgever blijft de stroom digitaal raadpleegbaar en kan deze worden geprint of als PDF worden opgeslagen. De opdrachtgever kan aangeven vanaf welk moment de digitale salarisstroom beschikbaar is voor de medewerker.

5.20 Jaaropgaven zijn op uiterlijk 1 februari na vrijgave digitaal raadpleegbaar en blijven beschikbaar en printbaar.

5.21 Het HRM-systeem maakt automatisch batches voor loonaangifte en aanleveringen aan de Belastingdienst, pensioenfondsen, UWV en andere partijen conform hun eisen.

5.22 De opdrachtnemer verzorgt betaalopdrachten en afdrachten. De opdrachtgever autoriseert en levert bestanden aan banken. Betalingsbatches voldoen aan eisen van banken en instellingen en kunnen individuele uitbetalingen blokkeren voor verzending.

5.23 Betalingsbestanden bevatten gecombineerde betalingen uit reguliere en correctiestroken, waarbij correcties eerdere betalingen overschrijven.

5.24 Het HRM-systeem ondersteunt verloning volgens de groene en witte tabel, ook wanneer deze in combinatie wordt toegepast (inclusief loonaangifte).

5.25 Combinaties van loon met WIA/WAO-uitkeringen worden correct verwerkt voor zover de opdrachtgever verantwoordelijk is voor de uitbetaling.

5.26 De salarisberekening is inzichtelijk; rekenregels en variabelen zijn eenvoudig raadpleegbaar.

5.27 Het HRM-systeem ondersteunt individuele simulatieberekeningen op basis van actuele en cumulatieve met een volledige loonstroom en loonkostenberekening als resultaat.

5.28 Bij indiensttreding berekent het systeem automatisch het jaarloon bijzonder tarief en past het juiste percentage toe. De opdrachtgever kan dit overschrijven conform de voordeelregel.

5.29 De opdrachtgever kan zelf verlofregelingen en -soorten definiëren (wettelijk, bovenwettelijk, compensatieverlof en bijzondere soorten zoals aanvullend geboorteverlof). Het systeem maakt onderscheid tussen wettelijk verlof, bovenwettelijk verlof en compensatieverlof.

5.30 Het HRM-systeem berekent jaarlijks automatisch verlofrechten, rekening houdend met de wet, cao's, lokale regelingen, in-/uitdiensttreding en contracturen, en herrekent bij wijzigingen.

- 5.31 Verlof kan voor bepaalde perioden worden geblokkeerd, het verlofrecht wordt automatisch herrekend.
- 5.32 Bij aanvang van een nieuw kalenderjaar berekent het systeem automatisch verlofsaldi en verwerkt overdracht of verval conform cao en lokale regels.
- 5.33 Het HRM-systeem ondersteunt de centrale registratie van feestdagen en collectief roostervrije dagen.
- 5.34 Het HRM-systeem kan salarisinhoudingen automatisch bepalen op basis van verlofregelingen waarbij samenloop van regelingen geen ongeoorloofde cumulatie oplevert.
- 5.35 Het HRM-systeem bevat een postcodetabel en kan adressen en woonplaatsen aanvullen op basis van postcode en huisnummer en berekend afstanden automatisch.

Hoofdstuk 6 – Verzuim- en hersteladministratie, verzuimbegeleiding.

- 6.1 Het HRM-systeem heeft een geïntegreerde functionaliteit voor verzuimregistratie en verzuimbegeleiding. Met ondersteuning van alle stappen en termijnen uit de Wet verbetering Poortwachter en het verzuimprotocol.
- 6.2 Het HRM-systeem biedt SIVI-koppelingen met de arbodienstverleners van de opdrachtgever voor de uitwisseling van alleen noodzakelijke gegevens en terugkoppelingen van spreekuurverslagen.
- 6.3 Het HRM-systeem voldoet aan alle eisen uit de socialezekerheidswetgeving (WAO, WIA, ZW e.d.) ten aanzien van verzuim- en uitkeringsprocessen.
- 6.4 Behalve ziekteverzuim ondersteunt het systeem registraties voor zwangerschaps- en bevallingsverlof, WIA (WGA/IVA), WAO, ZW, banenafpraak/Participatiewet, no-riskpolissen en overige uitkeringen (ook bij uitdiensttreden).
- 6.5 Teammanagers kunnen de start- en einddatum van het verzuim vastleggen (dit moet mogelijk zijn op elke kalenderdag). Zij kunnen daarnaast het verzuimpercentage en tussentijdse wijzigingen registreren, en aangeven of het gaat om ziekte, een vangnetsituatie, een bedrijfsongeval of een ongeval door derden.
- 6.6 Het HRM-systeem signaleert automatisch samengesteld verzuim wanneer tussen ziekmeldingen minder dan 28 dagen zit.
- 6.7 Bij vangnetsituaties of Ziektewet meldt het HRM-systeem automatisch dat er acties richting het UWV nodig zijn en ondersteunt deze acties.
- 6.8 Gegevens van lopende verzuimdossiers, inclusief actuele verzuimdocumenten kunnen uit het huidige HRM-systeem worden geconverteerd, evenals alle andere historische verzuimgegevens.
- 6.9 Verzuimdocumenten van afgesloten dossiers hoeven niet geïmporteerd te worden, maar blijven op andere wijze door de opdrachtgever raadpleegbaar (bijvoorbeeld als doorzoekbare PDF).
- 6.10 Het HRM-systeem ondersteunt teammanagers en HR-medewerkers met geautomatiseerde workflows voor alle verplichte Poortwachter-stappen en aanvullende beleidsactiviteiten, inclusief signaleringen.
- 6.11 Het HRM-systeem signaleert het verstrijken van wettelijke termijnen en beleidstermijnen aan managers en HR-medewerkers voor acties die zij dienen te verrichten.
- 6.12 Het HRM-systeem ondersteunt het definiëren en aanpassen van workflows en signaleringen voor verzuim (bijvoorbeeld meldingen bij hoge verzuimfrequentie, salariskorting na langdurig verzuim, meldingen bij plaatsing van een verzuimrapportage door de bedrijfsarts), waarbij acties en signaleringen op een dashboard zichtbaar zijn. Signaleringen en acties zijn per medewerker herleidbaar.
- 6.13 Alle relevante UWV-formulieren worden door de opdrachtnemer actueel gehouden en binnen twee (2) maanden na publicatie in het systeem beschikbaar gesteld.

- 6.14 Het HRM-systeem kan UWV-formulieren genereren met voor ingevulde gegevens (persoons-, dienstverbands- en ziektegegevens. Bevoegde eindgebruikers kunnen deze aanvullen, waarna het formulier automatisch wordt opgeslagen in het verzuimdossier. Ondertekende documenten kunnen eveneens worden geupload.
- 6.15 Naast UWV-formulieren kunnen eigen standaarddocumenten (MS Office/Adobe PDF) worden geïntegreerd en in dossiers worden opgeslagen.
- 6.16 Een dashboard toont per geautoriseerde gebruiker verzuimende medewerkers en openstaande taken/acties (WVP en verzuimprotocol), inclusief onderscheid tussen eigen en vervangende taken.
- 6.17 Het HRM-systeem ondersteunt diverse rollen binnen de verzuimbegeleiding (leidinggevende, casemanager, HR-adviseur, verzuimadviseur, bedrijfsarts) en koppelt taken aan specifieke rollen, dus verschillende taken kunnen worden gekoppeld aan een specifieke rol.
- 6.18 Bij verzuimmelding wordt automatisch een digitaal verzuimdossier aangemaakt waarin alle geautoriseerde eindgebruikers kunnen werken. Afspraken, documenten, rapportages en brieven worden hierin opgeslagen.
- 6.19 Medewerkers kunnen aan een andere casemanager dan de leidinggevende worden gekoppeld binnen het WVP-proces.
- 6.20 De reden van afwezigheid, zoals zwangerschapsverlof, vangnet of Ziektewet, is zichtbaar voor bevoegde HR-medewerkers. Meldingen aan instanties, zoals het UWV, worden tijdig signaleerd.
- 6.21 Gegevens van UWV-beschikkingen (ingangs-/einddatum, arbeidsongeschiktheidspercentage) kunnen worden vastgelegd. In verband met dossiervorming kunnen beschikkingen zelf als document opgeslagen worden.
- 6.22 Workflows, acties en taken voor verzuimbegeleiding zijn door de eindgebruikers of functioneel beheer aanpasbaar.
- 6.23 De opdrachtgever kan zelf e-mailnotificaties inrichten voor acties en signaleringen in de verzuimbegeleiding.
- 6.24 Het HRM-systeem ondersteunt medewerkers die langer dan twee (2) jaar ziek zijn (WIA-proces) en kan het volledige verzuimdossier exporteren t.b.v. de WIA-aanvraag.
- 6.25 Naast het ziekteverzuimdossier kan het HRM-systeem preventiedossiers aanmaken voor medewerkers die (nog) niet ziek zijn, maar waarbij wel preventieve acties nodig zijn.
- 6.26 Het HRM-systeem beschikt over rapportagefunctionaliteit met exportmogelijkheden naar Excel, Word en PDF. Rapportages kunnen worden uitgesplitst naar onder andere organisatie, organisatieonderdeel, functiegroep en geslacht.
- 6.27 Het HRM-systeem biedt registratiemogelijkheden voor WAO-, WAJONG- en WIA-regelingen met mogelijke koppelingen aan medewerkers.

Hoofdstuk 7 – Cafetariamodel en Individueel Keuzebudget (IKB)

- 7.1 Op 1 januari 2027 is het systeem volledig operationeel voor IKB, inclusief IKB-saldo in euro's, uitbetaalde bedragen en overzicht van opgebouwde rechten.
- 7.2 Het HRM-systeem ondersteunt flexibele arbeidsvoorwaarden en de gemeentelijke IKB-regeling.
- 7.3 Per organisatie(onderdeel) kunnen bronnen en doelen in een eigen regeling worden ingericht.
- 7.4 Minimaal wordt ondersteund: bron IKB-budget en doelen zoals extra pensioen, telefoon/pc/laptop/tablet, vakbondscontributie, uitruil woon-werk, opleiding, vitaliteitsbudget, thuiswerkinrichting, kopen/verkopen verlofuren en uitbetaling IKB. Doelen kunnen worden toegevoegd of verwijderd.
- 7.5 Medewerkers kunnen digitaal aanvragen indienen; bewijsstukken kunnen in een workflow worden geupload.

- 7.6 Gekozen uitrustingsregelingen kunnen als concept worden opgeslagen; aanvragen worden alleen afgehandeld als alle verplichte velden zijn ingevuld.
- 7.7 Het systeem genereert automatisch overeenkomsten op basis van door de opdrachtgever ingerichte templates en slaat deze na goedkeuring automatisch op in het digitale dossier.
- 7.8 Vermindering en vermeerdering van verlofuren worden na akkoord automatisch verwerkt als salarismutatie en in het verlofsaldo.
- 7.9 Het systeem signaleert overschrijding van wettelijke en fiscale grenzen en controleert onder andere maximaal te kopen/verkoopen uren en minimale toeslagen conform de cao.
- 7.10 In het cafetariamodel is een simulatiemogelijkheid aanwezig voor de financiële gevolgen van keuzes, rekening houdend met reeds gebruikte bronnen en doelen.
- 7.11 Berekeningen kunnen door medewerkers real time worden uitgevoerd. Na definitieve keuze worden mutaties automatisch doorgezet naar de salarisadministratie.
- 7.12 Het HRM-systeem toont de eindgebruiker real time een overzicht van de ingevoerde en verwerkte keuzes.
- 7.13 Meerdere looncomponenten kunnen in mindering worden gebracht op de fiscale ruimte woon-werkverkeer. De beschikbare ruimte is zichtbaar tot en met de laatste salarisverwerking.
- 7.14 Na invoer door de medewerker, worden gegevens via koppeling of automatische verwerking verwerkt in de salarisadministratie.
- 7.15 Een ingediende maar nog niet verwerkte aanvraag kan worden ingetrokken door PSA of de eindgebruiker.
- 7.16 De module biedt functionaliteit om te voldoen aan fiscale eisen met betrekking tot bewijsstukken (bijvoorbeeld vakbondscontributie).
- 7.17 Het HRM-systeem houdt rekening met cao-bepalingen, zoals minimale vakantietoeslag en minimale eindejaarsuitkering.

Hoofdstuk 8 – ESS en MSS (Self Service)

- 8.1 Op 1 januari 2027 is het ESS/MSS-gedeelte met alle workflows, formulieren, templates en autorisaties zoals in het huidige systeem beschikbaar.
- 8.2 Via ESS/MSS kunnen medewerkers en managers medewerker gegevens, dienstverband- en salarisgegevens, verlof- en verzuimgegevens en het personeelsdossier raadplegen.
- 8.3 Het HRM-systeem ondersteunt in dezelfde workflow medewerkers die wel en niet in de salarisverwerking zijn opgenomen; salarisrelevante velden worden automatisch gevuld.
- 8.4 Autorisaties binnen ESS/MSS zijn door de opdrachtgever zelf in te richten per groep eindgebruikers.
- 8.5 Taken en verantwoordelijkheden kunnen bij afwezigheid horizontaal en verticaal worden gedelegeerd.
- 8.6 Formulieren kunnen zo worden ingericht dat workflows vanuit verschillende rollen kunnen worden gestart (bijvoorbeeld medewerker of HR).
- 8.7 De opdrachtgever kan onbeperkt formulieren ontwikkelen voor het raadplegen, wijzigen en invoeren van gegevens. Dit kan onder meer gaan om een gescand ID, een gescande parkeerbon bij een declaratie, inclusief bijlagen.
- 8.8 De opdrachtgever kan workflows en formulieren zelfstandig wijzigen en verwijderen.
- 8.9 Mutaties kunnen door geautoriseerde eindgebruikers per stuk of in bulk worden verwijderd.
- 8.10 Gegevens van medewerkers worden prefilled in formulieren (minimaal samengestelde naam, personeelsnummer, organisatorische eenheid en functie).
- 8.11 Extra rubrieken ten behoeve van formulieren kunnen naar eigen wens worden aangemaakt, al dan niet gekoppeld aan referentietabellen, zonder dat ze verplicht naar de kernadministratie hoeven te worden geschreven.

- 8.12 Referentietabellen uit de personeel- en salarisadministratie zijn in Self Service beschikbaar; wijzigingen werken automatisch door in het Self Service systeem.
- 8.13 In formulieren kunnen veldcontroles (verplicht/numeriek/datum) worden gedefinieerd; verplichte velden zijn visueel herkenbaar.
- 8.14 Veldnamen kunnen per rubriek of formulier worden aangepast en worden niet overschreven door upgrades. De betreffende veldnaam wordt getoond in het scherm.
- 8.15 In formulieren (standaard en eigen) kan per veld autorisatie worden ingericht (bijvoorbeeld verborgen voor medewerkers, bewerkbaar voor HR).
- 8.16 Automatisch aanvullen of berekenen van velden op basis van invoer, zoals reiskostenvergoeding, is configureerbaar bij formulierontwikkeling. Het veld reiskostenvergoeding wordt bijvoorbeeld automatisch berekend op basis van het aantal werkdagen, de reisafstand en de vergoeding per kilometer.
- 8.17 Ingangsdata voor mutaties en aanvragen kunnen in het verleden (minimaal huidig kalenderjaar) en de toekomst liggen en zijn niet beperkt tot de eerste van de maand.
- 8.18 Bij het openen van een mutatieformulier worden de huidige en de nieuwe waarde naast elkaar getoond.
- 8.19 Actiehouders kunnen in elke stap een boodschap meesturen voor de volgende actiehouder; dit kan optioneel verplicht worden gesteld.
- 8.20 Medewerkers kunnen declaraties, mutatieformulieren en aanvragen tussentijds opslaan en later afronden.
- 8.21 Afgewezen aanvragen kunnen door de initiator worden aangepast en opnieuw in de workflow worden gebracht.
- 8.22 Opdrachtgever kan in de ESS/MSS module invoerformulieren zelf inrichten met rekenregels voor declaraties zoals reiskostendeclaraties en overwerkdeclaraties.
- 8.23 Alle workflows zijn met hun actuele status raadpleegbaar binnen autorisatie, zowel actieve als afgeronde workflows.
- 8.24 Afgeronde ESS/MSS-mutaties worden automatisch of binnen ingestelde tijd verwerkt in de salarisadministratie (zonder extra handeling door de PSA).
- 8.25 Bij meerdere dienstverbanden kunnen alle eindgebruikers het relevante dienstverband selecteren.
- 8.26 Vanuit workflows kunnen automatisch documenten worden gegenereerd op basis van templates (minimaal DOCX en PDF/A), zonder programmeerkennis.
- 8.27 Templates kunnen worden geüpload, bewerkt, gekopieerd en uitgebreid met afbeeldingen.
- 8.28 Gegevens die beschikbaar zijn vanuit de personeel- en salarisadministratie kunnen in formulieren automatisch worden gebruikt zoals persoonsgegevens en dienstverbandgegevens. Dit behelst ook de mogelijkheid van het plaatsen van verschillende teksten op basis van deze gegevens (bijvoorbeeld: als 'geslacht' = M dan wordt ingevuld 'de heer').
- 8.29 Documenten uit workflows worden automatisch of op aanwijzing van de eindgebruiker op de juiste plaats in het personeelsdossier opgeslagen.
- 8.30 Vanuit workflows kunnen e-mailnotificaties naar medewerkers, managers of andere adressen worden gestuurd. Teksten en bijlagen zijn per workflow-actie in te richten.
- 8.31 Bij het afronden van een workflow-stap kan een confirmatietekst worden getoond (bijvoorbeeld "Definitief verwijderen?") met de keuze om door te gaan of te annuleren.
- 8.32 Formulieren uit verschillende processen kunnen afzonderlijk of gecombineerd in één workflow worden opgenomen (bijvoorbeeld adreswijziging gekoppeld aan reiskosten en functie-/afdelingswijziging).

Hoofdstuk 9 - Verlof

- 9.1 Het HRM-systeem ondersteunt standaard registratie en workflow van verlofprocessen, inclusief managementinformatie.
- 9.2 Geaccordeerde verlofaanvragen, correcties en koop/verkoop van verlofuren worden minimaal één (1) keer per uur automatisch verwerkt in het verlofsaldo.
- 9.3 Overuren en buiten dagvenster-uren worden geregistreerd en op basis van toeslagpercentages automatisch toegevoegd aan verlofsaldo of uitbetaald, met goedkeuring door leidinggevende.
- 9.4 Per afdeling/team kan een overzicht van verlofsaldi per medewerker worden getoond.
- 9.5 Medewerkers kunnen per week plus- en minuren registreren ten opzichte van hun arbeidsduur. Na goedkeuring door leidinggevende worden deze automatisch aan de verlofkaart toegevoegd of onttrokken.
- 9.6 De verlofrechten per jaar worden automatisch berekend en opgenomen in ESS/MSS, inclusief automatische doorrekening bij opname conform de wet en de van toepassing zijnde cao's voor het Rijk en de gemeenten.
- 9.7 Het HRM-systeem berekent automatisch de toeslagen over overuren, buitendagvenster uren en Toeslagen Onregelmatige Diensten (TOD) uren. Het systeem moet wel mogelijkheid bieden om deze mutaties te laten goedkeuren door de desbetreffende teammanager.

Hoofdstuk 10 – Managementinformatie

- 10.1 HR-medewerkers kunnen zonder tussenkomst van de opdrachtnemer standaard- en eigen rapportages maken op basis van alle gegevens in het HRM-systeem.
- 10.2 Kolomnamen en tabelnamen zijn herkenbaar en begrijpelijk voor HR-medewerkers en logisch gegroepeerd.
- 10.3 Rapportages kunnen beschikbaar worden gemaakt voor specifieke gebruikers(groepen), bijvoorbeeld managers.
- 10.4 Rapportages ondersteunen uitgebreide filtering en sortering, minimaal op organisatieniveaus en perioden (begindatum, einddatum, peildatum, peilperiode).
- 10.5 Rapporten kunnen binnen het HRM-systeem worden opgeslagen en later opnieuw worden gebruikt en aangepast.
- 10.6 Alle rapportages die volgens wet- en regelgeving moeten worden aangeleverd (bijvoorbeeld aan derde partijen, zoals ABP, accountant, arbodienst) zijn als standaardrapportage beschikbaar en door opdrachtgever zelf te genereren.
- 10.7 De voortgang van processen kan worden bewaakt met voortgangsrapportages (op scherm, export, print), bijvoorbeeld aanstellingen per maand of verzuimpercentages per team of medewerker.
- 10.8 Rapportages kunnen minimaal worden geëxporteerd als Excel, Word, PDF, TXT, CSV en XML, in vaste formats worden geprint en door opdrachtgever zelf gegenereerd worden.

Hoofdstuk 11 – Archivering en recordmanagement

- 11.1 De oplossing voldoet aan NEN-ISO 16175-1.
- 11.2 De oplossing voldoet aan TMLO of MDTO, met voorkeur voor MDTO.
- 11.3 Elk archiefstuk en elke aggregatie (bijvoorbeeld dossier) krijgt een unieke identificatiecode.
- 11.4 Informatie blijft duurzaam toegankelijk gedurende de wettelijke bewaartermijn, tenzij deze conform protocol wordt vernietigd; duurzame bestandsformaten worden ondersteund.
- 11.5 De oplossing biedt een gedetailleerde zoekfunctie op alle metadata en combinaties daarvan, binnen rol- en rechtenstructuur.
- 11.6 Beveiligings- en toegangsprotocollen beschermen inhoud en metadata tegen ongeautoriseerde toegang, wijziging of vernietiging.

11.7 Metadata over bewaartermijn, grondslag, resultaat van het werkproces en proces-einddatum kunnen aan informatieobjecten worden toegevoegd; objecten binnen één werkproces krijgen dezelfde termijn.

11.8 De toekomstige acties (vernietigen, overbrengen e-depot) kunnen als metadata worden vastgelegd, inclusief automatische berekening van vernietigings- of overdrachtsdatum.

11.9 Overzichten van te vernietigen of over te brengen informatieobjecten kunnen per jaar worden gegenereerd.

11.10 Informatieobjecten en metadata kunnen onherstelbaar worden vernietigd op basis van metadata. Bij back-up/restore komen vernietigde gegevens niet terug in productie.

Hoofdstuk 12 - Overbrenging/export

12.1 Bestanden en metadata kunnen op basis van zoekcriteria worden geïmporteerd of geëxporteerd voor bijvoorbeeld overbrenging naar e-depot of andere applicaties.

12.2 Exports voldoen aan de standaarden van Forum Standaardisatie. Metadata wordt in een gangbaar machinaal leesbaar formaat (bijvoorbeeld XML) meegeleverd en het verband tussen bestanden en metadata blijft intact (checksums, rollen, rechten).

12.3 Beheerinformatie legt migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en procesgeschiedenis vast zodat betrouwbaarheid aantoonbaar is.

12.4 Bij migratie worden aantoonbare controles uitgevoerd (aantal werknemers, aantal dienstverbanden, aantal dubbele dienstverbanden, aantal man/vrouw/X, aantal arbeidsrelaties, aantal verzuimgevallen, verlofsaldi (inclusief wettelijk en bovenwettelijk), vervaldata verlofsoorten, aantal digitale documenten, jubileumdata, aantal medewerkers met bijzonder verlof, aantal medewerkers met ouderschapsverlof, aantal medewerkers met loonbeslag/schuldsanering, aantal medewerkers per salarisschaal.) en wordt verslag gelegd (verwerkings- en mutatieverslagen, signaal- en uitvallijsten).

Hoofdstuk 13 - Koppelingen

13.1 Het HRM-systeem kan gegevens en bestanden uitwisselen met andere systemen volgens standaarden van Forum Standaardisatie. De leverancier voldoet aan het 'Pas-toe-of-leg-uit'-beleid van het Forum Standaardisatie. Koppelingen maken waar mogelijk gebruik van verplicht gestelde open standaarden, waaronder SAML, OAuth2, OpenID Connect en beveiligde REST-API's. Alle API's zijn volledig gedocumenteerd middels OpenAPI.

13.2 Het HRM-systeem kan gekoppeld worden aan (externe) werving- en selectiesystemen (momenteel is dat werken bij Oldambt en werken voor Groningen); integratie in het HRM-systeem is mogelijk.

Hoofdstuk 14 - Toegang en autorisatie

14.1 Het HRM-systeem ondersteunt een organisatiestructuur met minimaal zes hiërarchische niveaus.

14.2 Autorisaties kunnen worden toegekend op hiërarchische lagen, groepen en individueel medewerker-niveau, inclusief per organisatie.

14.3 Het HRM-systeem ondersteunt Role Based Access Control (RBAC); eindgebruikers kunnen meerdere rollen hebben.

14.4 Autorisaties worden in alle onderdelen van het HRM-systeem afgedwongen (inclusief ESS/MSS).

14.5 Eindgebruikers zien alleen functionaliteit en gegevens waarvoor zij zijn geautoriseerd.

14.6 De volledige autorisatiestructuur, inclusief ESS/MSS, wordt centraal beheerd.

14.7 Formele documenten worden als definitief geregistreerd na akkoord van een bevoegde HR-medewerker.

14.8 Het systeem bevat hulpmiddelen om wijzigingen in toegang en autorisatie eenvoudig toe te passen en te controleren.

14.9 Rollen zijn vrij te definiëren en gekoppeld aan groepen in de directoryomgeving (bijvoorbeeld Active Directory) die real time worden ingelezen. Beheerders kunnen daarnaast ad-hoc rechten uitgeven.

14.10 Autorisatie kan worden toegekend op systeem breed niveau, niveau van gegevensgroepen, organisatieniveau, schermniveau en veldniveau.

Hoofdstuk 15 – Technisch applicatieplatform, informatiebeveiliging, privacy en auditrails

15.1 Alle gegevens in het HRM-systeem blijven eigendom van de opdrachtgever. Bij einde contract wordt kosteloos een volledige, bruikbare data-export geleverd (van zes (6) maanden vóór tot drie (3) maanden na einde contract).

15.2 Het HRM-systeem functioneert optimaal binnen de Microsoft-gebaseerde architectuur van de opdrachtgever.

15.3 Het HRM-systeem ondersteunt recente versies van Edge, Safari, Firefox en Chrome (desktop) en browsers op iPad en Android tablets.

15.4 Data-uitwisseling met andere applicaties verloopt veilig via standaard en moderne koppelvlakken.

15.5 De HRM-applicatie ondersteunt Active Directory; in-/uitdiensttreding en functiewijzigingen worden automatisch richting AD verwerkt.

15.6 Authenticatie van medewerkers verloopt via het netwerk van opdrachtgever en AD (Single Sign-On). Toegang van buitenaf vereist twee-factorauthenticatie.

15.7 De opdrachtnemer levert naast productie minimaal een testomgeving.

15.8 De infrastructuur is zodanig ingericht dat gebruikers van verschillende organisaties niet bij elkaars gegevens kunnen en elkaar niet verstoren.

15.9 Logging wordt bijgehouden voor systemen, gebruikers en beheerders, met minimaal: gebeurtenis, gebruiker, apparaat, resultaat, datum en tijd.

15.10 Het HRM-systeem biedt een mobiele app waarmee gebruikers onder andere salarisstroken kunnen raadplegen, verzuim melden, declaraties indienen en verlof registreren, met uitbreidbare functionaliteit.

15.11 De ADFS/AD-koppeling sluit aan op de omgeving van opdrachtgever; compatibiliteit kan vooraf worden getoetst.

15.12 Het HRM-systeem ondersteunt minimaal 100 gelijktijdige gebruikers zonder performanceverlies.

15.13 De leverancier monitort systemen en processen die de beveiliging en continuïteit beïnvloeden en rapporteert hierover conform SLA.

15.14 Indien er sprake is van een faillissement dient de opdrachtnemer aan de curator te melden dat de data in het HRM-systeem eigendom is van de opdrachtgever. Deze data dienen kosteloos aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld te worden.

15.15 Het HRM-systeem is via Single Sign-On benaderbaar binnen de werkomgevingen van de deelnemende partijen.

15.16 Toegang vanuit onbetrouwbare zones naar vertrouwde zones verloopt altijd met tweefactor-authenticatie.

15.17 Wachtwoorden voldoen minimaal aan de eisen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

15.18 Beheerrollen (functioneel, technisch, applicatie) zijn gescheiden van normale gebruikersrollen. De beheerder krijgt bij het inloggen als gebruiker normale gebruikersrechten.

15.19 Gebruikers kunnen zelf hun wachtwoord wijzigen of via “wachtwoord vergeten” een nieuw wachtwoord ontvangen.

- 15.20 Uitsluitend bevoegde personen hebben toegang tot systemen en gegevens op basis van taak/functie.
- 15.21 De opdrachtnemer accepteert en implementeert de relevante BIO2-maatregelen zonder meerkosten.
- 15.22 Infrastructuur en organisatie zijn adequaat beveiligd conform ISO/IEC 27001 of vergelijkbaar. Jaarlijks wordt een onafhankelijke verklaring van getrouwheid geleverd, zonder meerkosten, via een onafhankelijke derde partij (TPM).
- 15.23 De leverancier staat externe audits toe om betrouwbaarheid van dienstverlening te toetsen.
- 15.24 Alle communicatie en gegevensoverdracht zijn versleuteld volgens actuele, algemeen aanvaarde cryptostandaarden en NCSC-richtlijnen.
- 15.25 De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever bij het uitvoeren van DPIA's, beantwoording van relevante vragen is inbegrepen in de prijs.
- 15.26 Bevoegde gebruikers kunnen rapportages uitdraaien van wie welke wijzigingen ten aanzien van welke medewerkers heeft uitgevoerd, in welke periode.
- 15.27 Voor het verlenen van toegang tot het systeem aan externe leveranciers wordt vooraf een risicoafweging gemaakt. De risicoafweging bepaalt onder welke voorwaarden de leveranciers toegang krijgen.
- 15.28 De opdrachtnemer is binnen zijn invloedssfeer verantwoordelijk voor het voorkomen van onbevoegde inzage of wijziging van gegevens.
- 15.29 De opdrachtnemer exploiteert de in het HRM-systeem opgeslagen gegevens niet commercieel.
- 15.30 De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever van virussen, malware en andere softwarematige aanvallen via het HRM-systeem.
- 15.31 De opdrachtnemer voldoet aan de meldplicht datalekken en handelt conform geldende wet- en regelgeving.
- 15.32 Bij geconstateerde kwetsbaarheden brengt de opdrachtnemer binnen vier (4) uur advies uit, levert bij hoog risico binnen acht (8) uur een workaround en binnen twee (2) weken een definitieve oplossing zonder beperking van functionaliteit.
- 15.33 Er zijn afspraken over continuïteit, back-up en herstel. Bij beëindiging van de dienst blijft het product ondersteund tot data en functionaliteit veilig overgedragen zijn aan opdrachtgever.

Hoofdstuk 16 - Audit trails

- 16.1 De audit trail is niet muteerbaar; gegevens kunnen niet worden gewijzigd.
- 16.2 Elke bewerking door gebruikers wordt gelogd in een audit trail.
- 16.3 Het HRM-systeem biedt rapportagemogelijkheden op de audit trails, de opdrachtgever kan deze rapportages opvragen.
- 16.4 De applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit trail van alle handelingen op informatieobjecten, metadata, processen, documenten, dossiers en andere objecten. Inclusief gebruiker, datum en tijd; bij voorkeur inzichtelijk voor bevoegde gebruikers.

Hoofdstuk 17 – Software as a Service (SaaS)

- 17.1 Alleen voor specifieke professionele bewerkers mogen minimale lokale softwareonderdelen worden geïnstalleerd, conform de beveiligingseisen.
- 17.2 Voor overige gebruikers voldoet de applicatie volledig aan de definitie van SaaS; gebruik vindt plaats via browser of app, zonder lokale installatie.
- 17.3 Het HRM-systeem draait volledig in de cloud onder beheer van de leverancier en is via een webportal toegankelijk voor front- en backoffice.

17.4 De geografische opslaglocatie van de gegevens is bekend en bevindt zich in de EU. Opslag van persoonsgegevens vindt plaats binnen de EU. Servers van de opdrachtnemer staan op Europees grondgebied.

17.5 Voor licentiebeheer worden geen hardware/dongles gebruikt.

Hoofdstuk 18 - Gesprekkencyclus

18.1 In het HRM-systeem kan de gesprekkencyclus worden geïnitieerd (door medewerker of teammanager).

18.2 In het HRM-systeem kunnen online de bijbehorende formulieren worden ingevuld en geaccordeerd door medewerker en teammanager. Ook kunnen Word/PDF documenten geüpload worden.

18.3 Het HRM-systeem biedt de mogelijkheid rapportages te maken over wie welke gesprekken met elkaar hebben gehad (persoonsnaam + datum).

Hoofdstuk 19 – Implementatie

19.1 Implementatie, conversie en testen vinden in 2026 plaats en zijn afgerond vóór 1 januari 2027.

19.2 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor volledige implementatie volgens voorgesteld en afgestemd implementatie-, conversie- en testplan. Inclusief koppelingen, conversie van volledige data en historie, testen, oplossen van gebreken en training volgens het train-de-trainer principe.

19.3 Binnen de eerste maand na ingangsdatum wordt samen een definitief implementatieplan opgesteld; dit maakt integraal onderdeel uit van de opdracht.

19.4 Er worden geen aanvullende implementatiekosten in rekening gebracht anders dan in de inschrijving aangeboden.

19.5 Na opdracht stellen partijen acceptatiedocumenten op voor technische en inhoudelijke acceptatie. De definitieve acceptatie vindt pas plaats na volledige, naar tevredenheid opgeleverde werking.

19.6 De opdrachtnemer ontzorgt de opdrachtgever actief bij implementatie en datamigratie.

19.7 De leverancier levert Nederlandstalige technische en functionele documentatie met implementatieaanwijzingen.

19.8 Bij handmatige import en export van gegevens worden minimaal de formaten Excel, Word, PDF, TXT, CSV en XML ondersteund.

Hoofdstuk 20 – Service Level Agreement (SLA)

20.1 Bij de offerte wordt een concept-SLA aangeleverd. De definitieve SLA wordt later gezamenlijk vastgesteld. De SLA dient marktconform te zijn en voldoet minimaal aan de PvE Eisen.

20.2 In de SLA worden afspraken over beschikbaarheid, incidentafhandeling, kwaliteitsniveau, support en onderhoud expliciet vastgelegd.

20.3 De opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over naleving van de SLA middels een Service Level Rapportage met daarin minimaal: incidenten, oplossingen, problemen en doorlooptijden.

Hoofdstuk 21 – Beschikbaarheid

21.1 De leverancier garandeert een betrouwbaar, stabiel en optimaal functionerend HRM-systeem.

21.2 Bij infrastructuurbeschikbaarheid van 90% bij de opdrachtgever garandeert de opdrachtnemer systeem-beschikbaarheid van 90% op werkdagen 07:00–21:00 uur en 89% op overige uren.

21.3 De helpdesk biedt Nederlandstalige technische en functionele ondersteuning, telefonisch en via e-mail/webportaal, op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, zonder extra kosten. Bij kritieke calamiteiten is altijd een contactpersoon beschikbaar.

21.4 De helpdesk beschikt over een ticketsysteem waarin calls en voortgang online inzichtelijk zijn voor de opdrachtgever.

21.5 Er zijn duidelijke escalatieniveaus en contactgegevens bij problemen met helpdeskmedewerkers of andere issues. Incidenten worden ingedeeld in minimaal twee (2) prioriteiten: Prioriteit 1 (voortgangsbelemmerend) en prioriteit 2 (niet-voortgangsbelemmerend). Per prioriteit gelden vaste responstijden en doorlooptijden. Zo wordt een organisatiebreed incident binnen vier (4) uur opgepakt, een incident op groepsniveau binnen één (1) werkdag en een individueel incident binnen twee (2) werkdagen. Incidenten met prioriteit 2 worden binnen tien (10) werkdagen opgelost of er wordt een passende workaround aangeboden.

21.6 Er is een systeemstatuspagina met actuele status en verstoringen; de opdrachtgever ontvangt bij verstoringen een storingsmail en ook over de voortgang wordt de opdrachtgever proactief per mail op de hoogte gehouden.

Hoofdstuk 22 – Ondersteuning

22.1 De opdrachtnemer voert overleg met de opdrachtgever op tactisch en operationeel niveau, naar behoefte.

22.2 De opdrachtnemer stelt één (1) projectleider aan als eenduidig aanspreekpunt gedurende het hele traject. Vervanging vindt alleen plaats door een gelijkwaardig persoon en wordt tijdig gecommuniceerd aan opdrachtgever.

22.3 De opdrachtnemer traint beheerders zodanig en levert Nederlandstalige (trainings)documentatie en hulpmiddelen aan. Zodat zij het HRM-systeem zelfstandig functioneel kunnen beheren en eindgebruikers kunnen trainen (online en op locatie).

22.4 De opdrachtnemer ondersteunt bij noodsituaties ter attentie van aanlevering van salarismutaties en denkt mee over oplossingen/workarounds om vertraging in salarisbetaling te voorkomen.

22.5 Er is een online kennisbank met onder andere handleidingen, FAQ's en standaardrapportages, vrij toegankelijk voor medewerkers van de opdrachtgever.

22.6 De opdrachtnemer deelt periodiek de roadmap van het HR-systeem met de opdrachtgever op strategisch, tactisch en operationeel niveau.