

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Dit document betreft een overzicht van de door Delft Support gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding HRM- en PSA-systeem.

Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Akkoord

Door het doen van een Inschrijving gaat u akkoord met alle gestelde eisen zoals deze zijn opgenomen in onderstaande lijst en garandeert u dat u aan deze eisen zult voldoen.

1. Functioneel

1.1. Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Het systeem is standaard ingesteld op Nederlands.
Eis 2	Het systeem ondersteunt verwerking conform en voldoet aan de actuele CAO Jeugdzorg.
Eis 3	Het systeem moet bij wijzigingen in de CAO automatisch de daarbij behorende aanpassingen in arbeidsvoorwaarden en salariselementen kunnen doorvoeren, zodat deze zonder handmatige tussenkomst correct worden verwerkt in de salarisadministratie en personeelsdossiers.
Eis 4	Het systeem ondersteunt het bijhouden van WPM waarbij deze gegevens gemakkelijk aangeleverd worden bij het Rijk.
Eis 5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig doorvoeren van voor DelftSupport relevante CAO- en wetswijzigingen. Opdrachtnemer informeert de door DelftSupport aangewezen contactperso(o)n(en) voorafgaand aan de uitvoering van deze wijzigingen via een duidelijke melding.
Eis 6	Het systeem ondersteunt upload, download, versiebeheer en digitale ondertekening van documenten in alle functionele onderdelen.
Eis 7	Documenten kunnen worden voorzien van tags en zoektermen.
Eis 8	Delft Support maakt voor een geavanceerde digitale handtekening gebruik van ValidSign, tenzij Inschrijver een alternatief als standaard module of toepassing aanbiedt. Deze module of toepassing zal nog wel worden getoetst op juridische aspecten en organisatie, archivering, beveiliging en kosten.
Eis 9	Het systeem biedt sjablonenbeheer voor brieven en contracten met automatische invulling van persoonsvelden.
Eis 10	Het systeem biedt gebruikers een overzicht van de openstaande taken op basis van hun rol, waarbij voor iedere taak een signalering per mail wordt gestuurd naar de gebruiker.
Eis 11	Het systeem moet per workflow en per stap binnen die workflow instelbaar maken of er een signaal naar de medewerker wordt verstuurd, waarbij deze signalen buiten de applicatie (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend per e-mail of ander extern bericht) aan de medewerker kunnen worden verzonden.
Eis 12	Het systeem voert voor alle mogelijke velden (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, BSN, geboortedatum, IBAN, etc.) validatie uit op geldige invoer.
Eis 13	Het systeem biedt een e-mailnotificatie bij mutatieafwijzing met duidelijke terugkoppeling aan de indiener.

	Inhoud
Eis 14	De accountant van Opdrachtgever heeft via een eigen gebruikersaccount inzage in loongegevens, journaalposten en relevante rapportages. Dit account kan door Opdrachtgever geactiveerd en gedeactiveerd worden aan het begin en einde van de periodes van accountantscontrole.
Eis 15	Migratie van bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend personeelsdossiers, salarisdata en dienstverbandhistorie is inbegrepen na beëindiging van de Overeenkomst.
Eis 16	Het systeem bevat ingebouwde controles ter voorkoming van fouten, fraude, dubbele betalingen, onlogische mutaties en inconsistenties.

1.2. Personeelsdossier en beoordeling

	Inhoud
Eis 1	Elk personeelslid heeft één digitaal dossier met gestructureerde tabbladen (arbeidsovereenkomst, salaris, opleidingen, beoordelingen, verzuim, documenten, etc).
Eis 2	Het dossier biedt een overzicht van alle noodzakelijke kerngegevens, waaronder NAW, BSN, IBAN, functie, afdeling, leidinggevende.
Eis 3	Bevoegde rollen en functionarissen (HR, leidinggevende, medewerker) hebben volledige inzage in de voor hun rol relevante onderdelen van een personeelsdossier. Overige rollen en functionarissen hebben geen toegang tot die onderdelen.
Eis 4	Het systeem moet per medewerker een medewerkerskaart tonen waarop relevante informatie in één oogopslag zichtbaar is. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: frequent verzuim, het actuele saldo van wettelijke en bovenwettelijke verlofuren en de status van de personeelsdocumentatie. Deze medewerkerskaart dient zowel voor de leidinggevende als voor de betreffende medewerker zelf raadpleegbaar te zijn.
Eis 5	Het systeem biedt automatische signalen naar zowel de afdeling HR als leidinggevendenden bij aflopende contracten, jubilea, beoordelingsmomenten.
Eis 6	Het systeem moet configureerbare signaleringen bieden waarbij per signaal kan worden ingesteld welke functie of rol de melding ontvangt en op welk moment deze wordt verzonden. Dit omvat in ieder geval het kunnen bepalen van het tijdstip, de frequentie en de voorwaarden waaronder een signaal wordt verstuurd, zodat uitsluitend de voor het onderwerp bevoegde personen op het juiste moment een melding ontvangen.
Eis 7	Het systeem ondersteunt het autorisatieproces voor aflopende contracten en alle relevante aflopende documentatie (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend VOG, SKJ, BIG, etc.) en attendeert tijdig op naderende verlopen termijnen. De leidinggevende moet in het systeem kunnen aangeven of en voor welke periode een contract wordt verlengd.

	Inhoud
Eis 8	Instroom, doorstroom en uitstroom verlopen via vooraf door Opdrachtgever te definiëren en in te richten workflows.
Eis 9	Wijzigingen in het personeelsdossier worden pas doorgevoerd na goedkeuring door de daartoe bevoegde HR-medewerker en/of leidinggevende. Het systeem is configureerbaar zodat per type wijziging kan worden ingesteld welke rol de wijziging moet autoriseren.
Eis 10	Het systeem biedt automatische synchronisatie van relevante persoonsgegevens en arbeidsgegevens (waaronder naam, adres, contract- en salarisgegevens) tussen het HR-systeem en het salarisadministratiesysteem.
Eis 11	Het systeem biedt bulk-mutaties van meerdere dossiers tegelijk voor alle relevante en gangbare bulkmutaties, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, CAO-wijzigingen en functiewijzigingen.
Eis 12	Het systeem biedt een configureerbare workflow voor het onboarden van een nieuwe medewerker, met ten minste de stappen aanmaak, autorisatie en een onboarding-checklist. Het systeem maakt het mogelijk per stap in te stellen welke rol (HR, leidinggevende of andere bevoegde rol) verantwoordelijk is voor de uitvoering of autorisatie. De workflow ondersteunt verplichte stappen voor het uploaden van relevante documenten door de nieuwe medewerker (zoals loonheffingsformulier en identiteitsdocumenten). Het systeem moet kunnen afdwingen dat deze verplichte stappen zijn afgerond voordat de workflow kan worden voortgezet.
Eis 13	Het systeem biedt een workflow voor een uitdiensttreding met daarin tenminste een checklist afmeldproces, materiaalinnname, exitgesprek en dossierarchivering.
Eis 14	Het systeem biedt dossiervalidatie met automatische periodieke controle op aanwezigheid en geldigheid van verplichte documenten, waaronder in ieder geval identiteitsbewijs, arbeidsovereenkomst, VOG, SKJ-registratie en BIG-registratie. Het systeem signaleert ontbrekende of (bijna) verlopen documenten aan de daartoe bevoegde gebruiker.
Eis 15	Het systeem is in staat om medewerkersgegevens uit de recruitmentsoftware rechtstreeks over te nemen in het personeelsdossier. Het systeem biedt daarnaast de mogelijkheid om een recruitmentmodule te gebruiken of te activeren, waarbij deze functionaliteit volledig is inbegrepen in de prijs zoals opgenomen in het Prijzenblad. Integratie met de huidige recruitmentsoftware (HR-Office) moet in ieder geval worden ondersteund.
Eis 16	Het systeem ondersteunt personeelsdossiers van medewerkers met meerdere contracten/functies.
Eis 17	Het systeem houdt de historie van dienstverbanden van medewerkers bij (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, wijziging van functie of aantal contracturen) en maakt deze inzichtelijk voor en exporteerbaar door geautoriseerde gebruikers.

	Inhoud
Eis 18	Het systeem ondersteunt in geval van tijdelijke of externe medewerkers registratie van inhuur met beperkte rechten.
Eis 19	Het systeem ondersteunt een jaarplanning van gesprekken met status per medewerker ten behoeve van de beoordelings- en functioneringscyclus.
Eis 20	Het systeem ondersteunt doelenregistratie met vastleggen, bijstellen en evalueren van doelen.
Eis 21	Het systeem biedt koppeling van functieprofielen en competenties.
Eis 22	Het systeem biedt een digitaal 360°-feedbackformulier.
Eis 23	Het systeem biedt digitale gespreksformulieren op basis van sjablonen.
Eis 24	Beide partijen kunnen gespreksverslagen en andere documenten digitaal tekenen.
Eis 25	Het systeem biedt automatische melding bij openstaande formulieren.
Eis 26	Het systeem biedt een opleidingsaanvraag-workflow.
Eis 27	Het systeem biedt registratie van de opleidingshistorie met overzicht van gevolgde trainingen met datum en aanbieder.
Eis 28	Het systeem biedt signalering van verlopen of (bijna) verlopen certificaten, registraties en verklaringen, met automatische melding aan de medewerker en de daartoe bevoegde leidinggevende.
Eis 29	Het systeem biedt budgetbewaking op het gebied van trainingen per medewerker en afdeling met inzicht in opleidingskosten per medewerker en afdeling.
Eis 30	Het systeem biedt een opleidingskalender per medewerker en per afdeling met automatisch overzicht van geplande trainingen.
Eis 31	Beoordelingsformulieren worden automatisch in het dossier opgenomen.
Eis 32	Het systeem biedt feedback-notities voor de medewerker: de medewerker kan feedback toevoegen aan eigen doelen.
Eis 33	HR kan voortgang op beoordelingsgesprekken bewaken zonder de inhoud te zien.
Eis 34	Het systeem biedt integratie met het functiehuis door koppeling van functiebeschrijving en competenties.
Eis 35	Het systeem biedt de mogelijkheid om teams en subteams per doelgroep aan te maken en te beheren. Het systeem maakt het mogelijk om per team of subteam een kostenplaats en kostendrager toe te wijzen.

1.3. Verlof en verzuim

	Inhoud
Eis 1	Het systeem biedt digitale verlofaanvraag via self-service, waarbij de medewerker verlof aan vraagt en de leidinggevende goed- of af kan keuren met onderbouwing richting de medewerker.
Eis 2	Het systeem biedt dynamische verlofsoorten die door Opdrachtgever kunnen worden ingericht en aangepast aan cao- en overige regelingen. Per verlofsoort moet uit de data kunnen worden afgeleid om welk type verlof het gaat en welke geldigheidsduur daarop van toepassing is. Het systeem ondersteunt signaleringen op de geldigheidsduur van de verlofsoort.
Eis 3	Het systeem biedt een automatische saldo-opbouw met jaarlijkse toekenning o.b.v. contracturen.
Eis 4	Het systeem berekent en past automatisch saldo-vervaldata toe voor wettelijke en bovenwettelijke verlofdagen, inclusief alle door Opdrachtgever toegevoegde of aangepaste verlofsoorten.
Eis 5	Het systeem biedt een de mogelijkheid van urenregistratie.
Eis 6	Het systeem biedt de mogelijkheid dat ziekmeldingen door de leidinggevende worden geregistreerd. Na registratie ontvangen zowel de medewerker als de leidinggevende automatisch een bevestigingsmail van de ziekmelding.
Eis 7	Het systeem biedt de mogelijkheid tot automatische export van ziekmelding conform Arbo-protocol naar de bedrijfsarts. Het realiseren van de benodigde koppeling is onderdeel van de Opdracht. Op het moment van publicatie van deze aanbesteding gebruikt de bedrijfsarts Xpert Suite, maar naar verwachting zal Xpert Suite worden vervangen door Dossiermanager.
Eis 8	Opdrachtnemer realiseert een real-time koppeling met het verzuim systeem van Opdrachtgever (Dossiermanager), waarbij alle in het systeem opgeslagen gegevens worden uitgewisseld (met Dossiermanager).
Eis 9	Het systeem biedt de mogelijkheid om een keuze te krijgen in welke informatie vanuit de koppeling wel en niet gedeeld en opgehaald kan worden vanuit Dossiermanager inzake privacy van de medewerker.
Eis 10	Het systeem biedt een integratie met een Poortwachter module.
Eis 11	Het systeem biedt inzicht voor de medewerker en leidinggevende in de vorm van een dashboard met ten minste saldo, opgenomen en resterende verlofsoorten van de desbetreffende medewerker.
Eis 12	Het systeem biedt inzicht voor leidinggevend in de vorm van overzichten per team, van planning, en van bezetting.
Eis 13	Het systeem biedt voor leidinggevend en HR-medewerkers een dashboard met verzuimduur, frequentie, oorzaak.

	Inhoud
Eis 14	Het systeem biedt een automatische melding bij frequent verzuim. De drempelwaarde (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend de 3e ziekmelding) moet door Opdrachtgever zelf configureerbaar zijn.
Eis 15	Het systeem biedt rapportages van de historische verzuimtrend, die per afdeling en periode zijn in te stellen, en die up-to-date zijn en gebaseerd op real-time of nagenoeg real-time data. De rapportages moeten op een gekozen peildatum uit het bronsysteem kunnen worden opgehaald, en inzicht geven in onder andere fte-aantallen per periode, per functie en per team. Het systeem ondersteunt rapportages voor zowel begroting als realisatie, waarbij begrotingsinformatie minimaal beschikbaar moet zijn per functieniveau.
Eis 16	Het systeem biedt de mogelijkheid voor de HR-afdeling om zelf in te stellen welke verlofuren als wettelijk en welke als bovenwettelijk worden aangemerkt.
Eis 17	Het systeem biedt de mogelijkheid om onderdelen, velden en categorieën binnen de inrichting een eigen naamgeving te geven.
Eis 18	Het systeem moet bij het indienen en berekenen van verlofaanvragen automatisch uitgaan van het persoonlijke werkrooster van de medewerker en erkende feest- en sluitingsdagen, zodat niet-gewerkte dagen niet worden meegerekend in het aantal te verrekenen verlofdagen. De medewerker moet per aanvraag hiervan kunnen afwijken (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend een andere invulling van het verlof kiezen) en hierbij een reden kunnen vastleggen.
Eis 19	Het systeem ondersteunt een door Opdrachtgever zelf in te richten workflow voor Ouderschapsverlof/WAZO (OSV).
Eis 20	Het systeem biedt de mogelijkheid dat zwangerschapsmeldingen door de leidinggevende worden geregistreerd. Na registratie ontvangen zowel leidinggevende als HR automatisch een bevestigingsmail van de zwangerschapsmelding. HR ontvangt een taak vanuit een workflow voor WAZO.
Eis 21	Het systeem ondersteunt automatische (her)berekening van het verlofsaldo bij opname van Ouderschapsverlof/WAZO (OSV).
Eis 22	Het systeem ondersteunt aanpassing van het werkrooster bij opname van Ouderschapsverlof/WAZO (OSV).
Eis 23	Het systeem ondersteunt de registratie van opgenomen OSV-uren, waarbij deze zichtbaar zijn op de loonstrook en waarbij de actuele stand van resterende OSV-uren inzichtelijk is.
Eis 24	Het systeem biedt de mogelijkheid tot het genereren van overzichten met betrekking tot Ouderschapsverlof/WAZO (OSV).
Eis 25	Het systeem ondersteunt een signaalfunctie in de vorm van meldingen bij het aflopen van de periode van Ouderschapsverlof/WAZO (OSV).

1.4. Declaraties

	Inhoud
Eis 1	Het systeem biedt digitale declaraties met bijlage in de vorm van upload van bon/foto in ten minste de formats PDF en JPEG.
Eis 2	Het systeem biedt een configurabele declaratiecategorieën: HR kan categorieën en vergoedingsregels beheren.
Eis 3	Het systeem biedt een workflow waarbij, na goedkeuring door de daartoe bevoegde rol, de betreffende taak of wijziging automatisch wordt doorgestuurd naar de juiste leidinggevende voor verdere afhandeling. Het systeem maakt het mogelijk om per type wijziging in te richten welke rol (zoals HR, leidinggevende of andere bevoegde rol) verantwoordelijk is voor de autorisatie, selecteert automatisch de juiste leidinggevende en verstuurt een bijbehorende melding.
Eis 4	Het systeem biedt automatische berekening van bedragen op basis van beleid (km-vergoeding, daggeld, etc.).
Eis 5	Het systeem biedt een koppeling naar de salarisengine (uitbetaling) voor het doorsturen van goedgekeurde bedragen naar looncomponent.
Eis 6	Het systeem biedt rapportage van openstaande declaraties met een overzicht per status, medewerker, afdeling.
Eis 7	Het systeem biedt een declaratiebudget per afdeling en medewerker met inzicht in het totaalbedrag per maand.
Eis 8	Het systeem biedt een automatische reiskostenberekening op basis van routeplanner of OV-API.
Eis 9	Het systeem biedt declaratie voor thuiswerkvergoeding met vaste en variabele componenten.
Eis 10	Het systeem biedt digitale archivering van declaraties, welke automatisch worden toegevoegd aan het personeelsdossier.
Eis 11	Het systeem biedt automatische fiscale controles met signaal bij overschrijding belastingvrije grenzen.
Eis 12	Het systeem biedt een export auditfile voor accountantscontrole.
Eis 13	Het systeem biedt een tijdlijnstatus per declaratie met volledig overzicht van afhandeling.
Eis 14	Het systeem biedt de mogelijkheid om meerdere declaraties tegelijk goed te keuren. Declaraties worden pas doorgevoerd na goedkeuring door de daartoe bevoegde HR-medewerker en/of leidinggevende, waarbij de HR-afdeling leidend is in de autorisatievolgorde.
Eis 15	Het systeem biedt de mogelijkheid om bij afwijzing van een declaratie een reden of onderbouwing vast te leggen en deze automatisch aan de medewerker te communiceren. Het systeem bevat een configureerbare dropdown met veelvoorkomende afwijzingsredenen.

Eis 16	Het systeem biedt ingebouwde controles ter voorkoming van misbruik en fraude. Deze controles omvatten ten minste validatie op datum, bedrag, dubbele declaraties en inconsistenties in ingediende gegevens.
Eis 17	Het systeem ondersteunt de fiscale rekenregels voor woon-werkverkeer en past deze automatisch toe binnen de declaratie- en vergoedingsfunctionaliteit.

1.5. Manager Self-Service (MSS)

	Inhoud
Eis 1	Het systeem ondersteunt, zowel via web app als native app MSS.
Eis 2	Het systeem biedt de mogelijkheid dat leidinggevenden elkaar tijdelijk kunnen vervangen en tijdelijk taken van elkaar kunnen overnemen, inclusief taken voor teams of medewerkers die tijdelijk aan een vervangende manager worden toegewezen. Uitsluitend de leidinggevende van het betreffende team of medewerker en de afdeling HR kunnen deze tijdelijke rechten toekennen.
Eis 3	Het systeem moet leidinggevenden in staat stellen om binnen hun autorisaties taken per functionaliteit te delegeren aan individuele medewerkers en/of teams.
Eis 4	Het systeem moet een standaardoverzicht voor leidinggevenden bieden waarin ten minste de belangrijkste managementinformatie zichtbaar is zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend lopend verzuim, frequent verzuim-signalen, formatie-/bezettinginformatie en te accorderen mutaties.
Eis 5	Het systeem biedt mogelijkheid tot het goed- en afkeuren van periodieke stijgingen per medewerker. Het systeem biedt de mogelijkheid om bij afwijzing een reden of onderbouwing vast te leggen en deze automatisch aan de medewerker te communiceren. Het systeem bevat een configureerbare dropdown met veelvoorkomende afwijzingsredenen.

1.6. Employee Self-Service (ESS)

	Inhoud
Eis 1	Het systeem ondersteunt, zowel via web app als native app ESS.
Eis 2	Voor alle handelingen waar de medewerker het initiatief neemt (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, het kopen van extra verlofdagen, het aanvragen van een studie en het aanvragen van WAZO (Wet Arbeid en Zorg) verlofregelingen), moet het mogelijk zijn dat de medewerker dit initiatief of handeling het systeem in het systeem verricht, waarmee de bijpassende workflow in het systeem wordt gestart.
Eis 3	Het systeem biedt binnen ESS een gestuurde workflow voor het indienen van declaraties. De workflow moet medewerkers stap-voor-stap door het proces leiden en controles bevatten ter voorkoming van onjuistheden en fraude.

Eis 4	Het systeem biedt medewerkers de mogelijkheid om binnen ESS een pro forma berekening te maken en in te zien. Het moet voor de medewerker duidelijk zichtbaar zijn dat deze berekening uitsluitend dient als voorbeeld en geen rechtsgeldig salarisdocument is.
Eis 5	Het systeem moet iedere medewerker inzage geven in het volledige eigen personeelsdossier en de medewerker in staat stellen om zelf aanvullende documenten (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend diploma's, certificaten en VOG-verklaringen) veilig te uploaden en direct aan het eigen dossier toe te voegen, conform toepasselijke privacywetgeving.
Eis 6	Het systeem moet iedere medewerker in staat stellen om zelf alle vormen van verlof te starten door het indienen van een verlofaanvraag, waarbij automatisch een workflow wordt gestart richting de juiste beoordelaar(s) en de medewerker de status en uitkomst van de aanvraag kan volgen.
Eis 7	Het systeem moet iedere medewerker in staat stellen om zelf wijzigingsverzoeken op eigen persoonsgegevens te starten, waarbij automatisch een workflow wordt gestart voor controle en akkoord, en de voorgestelde wijzigingen pas na goedkeuring worden doorgevoerd in de bronregistratie.

1.7. Salarisadministratie algemeen

	Inhoud
Eis 1	Het systeem beschikt over een geïntegreerde salarisengine waarmee het volledige salarisverwerkingsproces (inclusief berekening, controle, verwerking en verloning) binnen één omgeving kan worden uitgevoerd, zonder gebruik van externe modules of handmatige berekeningen.
Eis 2	Het systeem ondersteunt verwerking conform en voldoet aan alle relevante actuele wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend: Wet LB 1964, WKR, WW, ZW, WIA, AOW, Pensioenwet, Wet minimumloon, Wet verbetering poortwachter, Wet DBA en fiscale looncomponentregels.
Eis 3	De salarisengine wordt automatisch bijgewerkt bij wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en past wijzigingen direct en correct toe, inclusief aanpassing van tabellen, percentages, grondslagen en wettelijke maxima.
Eis 4	Het systeem berekent het volledige loon (inclusief bruto, netto, werkgeverslasten, premies en bijdragen) volledig automatisch op basis van actuele salarisgegevens, contracturen, rooster, verlof, verzuim, declaraties en overige componenten.
Eis 5	Het systeem genereert automatisch alle wettelijk vereiste salarisdocumenten, waaronder loonstroken, jaaropgaven en verzamelloonstaat.
Eis 6	Het systeem ondersteunt alle soorten dienstverbanden, waaronder flexibele contracten, oproepcontracten, min/max, meerdere dienstverbanden per medewerker en meerdere salarisafspraken per medewerker.

1.8. Salarisberekeningen

	Inhoud
Eis 1	Het systeem ondersteunt volledige automatische berekening van looncomponenten op basis van de CAO Jeugdzorg, inclusief schaalindeling, periodieken, onregelmatigheidstoelagen, overwerk, ORT, bereikbaarheidsdiensten, tredeverhogingen en toeslagen.
Eis 2	Het systeem voert alle salarisberekeningen uit op basis van de feitelijk geldende contractuele afspraken en roostergegevens, inclusief vaste en variabele uren.
Eis 3	Het systeem ondersteunt automatische verwerking van mutaties uit ESS/MSS, HR-processen en verzuimregistraties, waarbij mutaties alleen kunnen worden verwerkt indien deze correct zijn geautoriseerd.
Eis 4	Het systeem biedt vrije en configureerbare looncomponenten die door Opdrachtgever kunnen worden beheerd, inclusief brutering, nettoring, grondslagen en fiscale regels.
Eis 5	Het systeem ondersteunt automatische berekening van reserveringen, waaronder maar niet uitsluitend: vakantiegeld, verlofreservering en eindejaarsuitkering.
Eis 6	Het systeem berekent automatisch de pensioenpremies conform PFZW en levert alle benodigde gegevens aan in het vereiste formaat en conform de geldende uitvraag.

1.9. Aangiftes en wettelijke verplichtingen

	Inhoud
Eis 1	Het systeem biedt een geïntegreerde aangifteketen voor Loonaangifte (LAP), inclusief automatische validaties, foutmeldingen, waarschuwingen en correcties, conform eisen van de Belastingdienst.
Eis 2	Het systeem ondersteunt automatische correctieberichten (binnen het tijdvak en buiten het tijdvak), inclusief volledig overzicht van alle ingediende en gecorrigeerde aangiftes.
Eis 3	Het systeem moet volledig aansluiten op het SBR-kanaal van de Belastingdienst en alle technische vereisten voor beveiligde gegevensoverdracht ondersteunen.
Eis 4	Het systeem ondersteunt de aanlevering van gegevens aan UWV (bijv. EDI), pensioenfondsen PFZW, verzuimverzekeraars en overige relevante ketenpartners.
Eis 5	Het systeem ondersteunt de berekening en aanlevering van de Werkkostenregeling (WKR), inclusief real-time inzicht in gebruikte vrije ruimte, overschrijdingen en signaleringsregels.

1.10. Processen rondom verloning

	Inhoud
Eis 1	Het systeem biedt een configureerbare verloningskalender waarbij Opdrachtgever verloningsmomenten kan instellen, inclusief aanleverdeadlines en controleprocessen.
Eis 2	De salarisverwerking kan pas worden afgesloten nadat alle controles zijn uitgevoerd, waarbij het systeem waarschuwingen geeft bij afwijkingen, onlogische mutaties of ontbrekende gegevens.
Eis 3	Het systeem biedt een controleoverzicht waarin alle mutaties, afwijkingen, signalen en uitzonderingen zichtbaar zijn per verwerkingsronde voor de salarisadministrateur.
Eis 4	Het systeem ondersteunt proefverloningen en detailcontroles voorafgaand aan de definitieve salarisrun.
Eis 5	Het systeem ondersteunt bulkmutaties (o.a. indexaties, schaalwijzigingen, premiewijzigingen) die in één keer kunnen worden verwerkt voor meerdere medewerkers.

1.11. Betaalbestanden & financiële verwerking

	Inhoud
Eis 1	Het systeem genereert automatische SEPA-betalbestanden (PAIN.001) voor nettolonen, werkgeversbetalingen, loonbeslagen en derdenbetalingen.
Eis 2	Het systeem ondersteunt automatische berekening en verwerking van loonbeslagen conform wettelijke regels en biedt een geïntegreerde workflow voor beheer van beslagdossiers.
Eis 3	Het systeem genereert journaalposten van alle salariscomponenten en levert deze real-time of nagenoeg real-time aan het financieel systeem van Opdrachtgever, conform de inrichting van kostenplaatsen, kostensoorten, kostendragers en functies.
Eis 4	Het systeem biedt inzicht in de totale loonkosten op medewerker-, team-, functie- en organisatieniveau.

1.12. Documentatie & dossiervorming salarisadministratie

	Inhoud
Eis 1	Alle salarisdocumenten worden automatisch gearchiveerd in het digitaal personeelsdossier, inclusief:

	Inhoud
	• loonstroken, • jaaropgaven, • mutatieverslagen, • salarisspecificaties, • verloningsrapportages.
Eis 2	Het systeem biedt automatische versiecontrole, auditlogging en volledige traceerbaarheid van wijzigingen in salariscomponenten.

1.13. Rapportage

	Inhoud
Eis 1	Het systeem biedt een real-time rapportagemodule.
Eis 2	Het HR- en salarissysteem moet rapportages kunnen genereren over ten minste verlof, ziekteverzuim, re-integratie, in- en uitdiensttreding, bezetting en formatie, waarbij: • alle rapportages zijn gebaseerd op real-time of nagenoeg real-time data; • rapportages kunnen worden geëxporteerd en gekoppeld aan o.a. Power BI; • rapportages op een gekozen peildatum uit het bronsysteem kunnen worden opgevraagd; • inzicht wordt gegeven in fte-aantallen per periode, per functie, per team én per kostendrager, waarbij één medewerker over meerdere onderdelen in percentages kan worden verdeeld en dit zichtbaar is in de rapportages; het systeem rapportages ondersteunt voor zowel begroting als realisatie, waarbij begrotingsinformatie minimaal per functieniveau beschikbaar is.
Eis 3	Alle gekoppelde systemen moeten dezelfde kenmerken, datavelden en terminologie hanteren, zodat rapportages en dashboarding op basis van deze gegevens consistent, betrouwbaar en eenduidig blijven.
Eis 4	Alle relevante systemen moeten koppelbaar zijn met Power BI, zodat gegevens automatisch (real-time of geplande verversing) kunnen worden opgehaald zonder handmatige export of import van data.

2. Techniek

2.1. Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Het aangeboden systeem is een integraal webbased SaaS-systeem waarbij software, hosting, technisch beheer en updates volledig worden verzorgd door Opdrachtnemer. Hosting vindt plaats binnen de EER en voldoet aan de GDPR. Functioneel beheer ligt bij Opdrachtgever, met de mogelijkheid dit optioneel bij Opdrachtnemer in te kopen.
Eis 2	Het systeem beschikt over een webbased userinterface die, zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).
Eis 3	Het systeem waarop de Oplossing is gebaseerd betreft standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Opdrachtnemer dient geen maatwerkprogrammatuur te ontwikkelen om de gewenste functionaliteit te bieden.
Eis 4	De cloud native webbased applicatie werkt op de via InTune beheerde laptops van Delft Support en ondersteunt Windows 11 evenals toekomstige, door Microsoft ondersteunde versies van Windows.
Eis 5	Inschrijver die functionaliteit aanbiedt via een windows-applicatie die op een workstation wordt aangeboden, garandeert dat de door hem aangeboden applicatie zonder beperkingen functioneert onder Citrix XenDesktop 2203 of hoger in combinatie met Windows 10, 64 bits.
Eis 6	Inschrijver die functionaliteit aanbiedt via een windows-applicatie die lokaal op een workstation draait, garandeert dat de door hem aangeboden applicatie gepackaged kan worden met APP-V versie 5 en hoger.
Eis 7	Alle sneltoetsen en toets-combinaties in het systeem werken zonder beperkingen in een virtuele omgeving (Citrix XenDesktop).
Eis 8	Als de functionaliteit van Inschrijver gebruik maakt van printers, dan dient de aansturing via de instellingen van de werkplekomgeving te gebeuren. Deze mag niet gewijzigd worden.
Eis 9	Opdrachtnemer biedt, gedurende de contractperiode, altijd de meest actuele versie van het systeem aan, waarbij deze de werking van alle functionaliteiten garandeert. Inschrijven op basis van toekomstige releases is niet toegestaan.
Eis 10	Het systeem is voor het gebruik van ESS en MSS benaderbaar vanaf elk recent ondersteunde soort mobiel device (via web app of native app) met verschillende beeldschermen en operating systemen (laptop, smartphone, tablet, Windows, Apple, Google Android). Daarnaast moet worden ingelogd via tweefactorauthenticatie (2FA).

	Inhoud
Eis 11	Er is een continuïteitsregeling (eventueel aangevuld met een escrow) zodat er geborgd is dat (de software van) de dienst onderhouden en gebruikt kan blijven worden en de data beschikbaar blijft als de leverancier de dienst niet meer kan voortzetten (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, in geval van een faillissement).
Eis 12	De leverancier heeft de actuele architectuur van de clouddiensten vastgelegd en houdt die altijd actueel, waaruit de onderlinge samenhang en de afhankelijkheden van de IT-functionaliteiten die deel uitmaken van de clouddienst duidelijk wordt.
Eis 13	Er wordt alleen gebruik gemaakt van actief ondersteunde software en libraries, volgens het Life cycle management N-2 principe. Dit betekent dat de versie die wordt gebruikt nooit meer dan twee versies mag achterlopen.
Eis 14	Leverancier controleert minimaal jaarlijks op verouderde en kwetsbare software en componenten en kan desgevraagd hierover rapporteren aan Delft Support.
Eis 15	De applicatie is volledig logisch gescheiden van andere klanten, d.w.z. dat de applicatie op geen enkel niveau (logisch) gedeeld wordt met andere partijen.
Eis 16	Er is een autorisatiematrix of rollenmodel met bijbehorende autorisaties (RBAC).
Eis 17	Wachtwoorden worden altijd sterk versleuteld opgeslagen.
Eis 18	Alle geboden omgevingen (OTAP) zijn alleen toegankelijk via autorisatie.
Eis 19	Er is een mogelijkheid tot testen zonder dat productiegegevens worden gemuteerd.
Eis 20	Test en/of acceptatie-omgevingen zijn duidelijk herkenbaar als zodanig en visueel afwijkend aan de productie-omgeving.
Eis 21	Sessietijden zijn op verzoek van en in overleg met Delft Support aan te passen.
Eis 22	Het aantal gelijktijdige sessies is op verzoek van en in overleg met Delft Support aan te passen.
Eis 23	Er is niet-muteerbare auditlogging beschikbaar van alle activiteiten in het systeem (wie heeft wanneer wat gedaan) die eenvoudig toegankelijk is voor geautoriseerde personen binnen Delft Support.
Eis 24	De applicatie beschikt over logging van de (web)requests.
Eis 25	De logbestanden van de (web)requests zijn toegankelijk voor bevoegde medewerkers van Delft Support.
Eis 26	De applicatie beschikt over logging van de gebruikers.
Eis 27	De logbestanden van de applicatie zijn alleen toegankelijk voor bevoegde medewerkers van Delft Support.
Eis 28	Alle genoemde loggegevens worden minimaal drie maanden bewaard.
Eis 29	Minimaal maandelijks wordt er gerapporteerd over de beschikbaarheid en eventuele security incidenten aan de diensteigenaar.
Eis 30	Bij een security incident dat Delft Support direct raakt wordt de CISO van Delft Support onmiddellijk geïnformeerd en wordt gezamenlijk een actieplan opgesteld.
Eis 31	De beschikbaarheid van de applicatie is 99% per maand, gedurende het servicewindow van werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur.
Eis 32	Het is mogelijk om een periodiek externe beschikbaarheidstest uit te voeren van de SAAS applicatie voor de eigen monitortool (b.v. via een http request of REST API call waarbij statusinformatie teruggegeven wordt).

	Inhoud
Eis 33	Er zijn technische en procedurele maatregelen getroffen waardoor er nooit meer dan 8 uur dataverlies optreedt (RPO=8 uur) en de dienstverlening binnen 24 uur na een calamiteit kan worden hersteld (RTO=24 uur).
Eis 34	Als de applicatie van Inschrijver vereist dat op servers van Opdrachtgever programmatuur geïnstalleerd dient te worden, dan garandeert Inschrijver dat dit zonder beperkingen functioneert op servers die draaien op Windows Server 2016 (x64) en hoger of SLES (SUSE Linux Enterprise Server) 15 of hoger.
Eis 35	Indien applicatie van Inschrijver vereist dat een database op het netwerk van Opdrachtgever wordt gezet, dan garandeert Inschrijver dat deze functioneert onder Oracle server 19.0 of MySQL 10.0.30-MariaDB en hoger in combinatie met SLES 15 en hoger, of SQL server 2016 en hoger i.c.m. Windows Server 2016 (X64) en hoger.
Eis 36	(De actuele versie van) de applicatie ondersteunt te allen tijde, (de actuele combinaties van versies van) onze besturingssystemen en (database-) platformen blijvend.
Eis 37	Het systeem beschikt over een documentviewer, zowel via de web app als via native app.
Eis 38	Het systeem moet rolgebaseerde autorisaties ondersteunen, conflicterende functies uitsluiten en wijzigingen in autorisaties en kritieke transacties automatisch loggen met datum, tijd, gebruiker en actie. Het systeem moet rapportages kunnen genereren van rollen, rechten en autorisatiewijzigingen, en periodieke review ondersteunen.
Eis 39	Het systeem logt alle inzagen van logbestanden.
Eis 40	Er wordt geen gebruik gemaakt van derde partij analytics, trackers en hulpmiddelen.
Eis 41	Er worden geen advertenties ingevoegd in pagina's en diensten.
Eis 42	Er wordt blijvend voldaan aan de meest actuele toegankelijkheidseisen zoals beschreven op https://www.digittoegankelijk.nl/ .
Eis 43	Het systeem moet een geïntegreerde documentviewer bieden waarmee alle voor de medewerker beschikbare documenten (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend loonstroken, jaaropgaven, contractdocumenten, beleidsdocumenten en overige aan het personeelsdossier gekoppelde documenten) eenvoudig en overzichtelijk kunnen worden ingezien. De documentviewer moet hierbij de meest gangbare bestandsformaten ondersteunen, waaronder ten minste PDF, JPG, JPEG, PNG, Word-bestanden (DOC/DOCX) en Excel-bestanden (XLS/XLSX).

2.2. Integratie en koppelingen

	Inhoud
Eis 1	Opdrachtnemer realiseert een real-time koppeling met PowerBI waarbij alle in het systeem opgeslagen gegevens worden uitgewisseld.

	Inhoud
Eis 2	Het systeem ondersteunt koppelingen met de boekhouding, Belastingdienst, pensioenafdracht, loonbeslagen, verzekeraars, WKR-tooling en het UWV.
Eis 3	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met het pensioenfonds PFZW. Pensioenaangiften aan PFZW worden automatisch en volledig ondersteund, inclusief terugkoppeling en foutafhandeling.
Eis 4	Opdrachtnemer realiseert een real-time of nagenoeg real-time koppeling tussen het systeem en het DMS van Opdrachtgever, zodat in het systeem gegenereerde en gebruikte documenten automatisch kunnen worden opgeslagen in het DMS. Het systeem van Opdrachtnemer hoeft zelf geen DMS-functionaliteit te bevatten, mits documenten veilig kunnen worden opgeslagen en er te allen tijde wordt voldaan aan de Archiefwet.
Eis 5	Opdrachtnemer realiseert een real-time koppeling met het recruitment systeem van Opdrachtgever (HR Office), waarbij alle in het systeem opgeslagen gegevens worden uitgewisseld.
Eis 6	Het systeem biedt een koppeling met het financieel systeem voor export naar grootboek/crediteuren.
Eis 7	Het HR-systeem biedt een betrouwbare en volledige gegevensuitwisseling met het PSA systeem en het financieel systeem van Opdrachtgever, waarbij HR als bronsysteem fungeert en financiële informatie correct en eenduidig wordt verwerkt in de aangesloten systemen.
Eis 8	Het systeem ondersteunt de toekenning en export van financiële kenmerken per kostenpost of bedrag (zoals kostenplaats, kostensoort, kostendrager of functie), zodat deze kenmerken correct worden overgenomen in het financieel systeem en bijdragen aan een juiste verwerking in het grootboek en de crediteurenadministratie.
Eis 9	Het HR-systeem levert alle benodigde gegevens aan het salarissysteem voor de verwerking van financiële mutaties en personeelsmutaties, waaronder in ieder geval salariscomponenten, declaraties, verlofverrekeningen, schaalwijzigingen, functiewijzigingen, urenwijzigingen, bijzondere verlofvormen en persoonswijzigingen (zoals naamswijzigingen en adreswijzigingen). De gegevensuitwisseling ondersteunt een correcte opbouw van verzamelloonstaten en journaalposten.
Eis 10	Het HR-systeem ondersteunt de export van de personeelsbegroting per team, per functie en per kostenplaats naar het financieel systeem, zodat begroting en realisatie via Power BI kunnen worden vergeleken.
Eis 11	Het systeem maakt het mogelijk om medewerkers aan één of meerdere kostendragers en kostenplaatsen toe te wijzen, waarbij per medewerker een procentuele verdeling kan worden ingericht die in alle relevante koppelingen en berekeningen wordt toegepast.

	Inhoud
Eis 12	Het systeem ondersteunt het opstellen en beheren van de personeelsbegroting, inclusief het begroten per medewerker, per functie, per team en per kostenplaats.
Eis 13	Indien voor een goede ketentest er een koppeling nodig is met andere testsystemen van de opdrachtgever dan zal de leverancier voor haar deel zorgen dat deze koppelingen blijven werken op de testomgeving. Welke koppelingen dit zijn wordt in onderling overleg bepaald.
Eis 14	Het systeem moet een werkende, beveiligde en gedocumenteerde API-koppeling met TOPdesk kunnen bieden, waarmee gegevensuitwisseling tussen het systeem en TOPdesk ten behoeve van de samenwerking met DelftSupport wordt gerealiseerd en beheerd.
Eis 15	Opdrachtgever zet een integratie laag in voor het beveiligd leggen van koppelingen. De integratie laag bestaat (p.a.) uit een XML-gateway met o.a. ontsluiting van ESB, Digikoppeling en sFTP oplossing. Als het netwerk van Opdrachtgever als bron, doel of intermediair is betrokken bij een koppeling, dan moet gebruik gemaakt worden van de componenten van de integratie laag, tenzij anders overeengekomen.
Eis 16	Indien er sprake is van een koppeling t.b.v. van informatie-uitwisseling en het netwerk van Opdrachtgever is bij deze informatie-uitwisseling betrokken als bron, doel of intermediair, dan zal het al dan niet geautomatiseerde initiatief van die informatie-uitwisseling vanuit het netwerk van Opdrachtgever genomen worden. Als hiervan afgeweken wordt dan wordt dat door Opdrachtnemer gemotiveerd en ook zal Opdrachtnemer de betreffende koppeling zodanig beschrijven dat deze m.n. op beveiliging beoordeeld kan worden door Opdrachtgever. Motivering of beschrijving kunnen reden voor Opdrachtgever zijn om de oplossing van Opdrachtnemer af te wijzen.
Eis 17	Koppelingen voldoen aan de volgende eisen: 1. Er wordt gebruik gemaakt van versleuteling (2-zijdig TLS); 2. Er wordt gebruik gemaakt van open standaarden; 3. Er zijn geen extra handelingen van de gebruiker nodig om de gegevensoverdracht te starten; 4. Er wordt gecontroleerd op volledige en juiste overdracht en er verschijnt een melding als de overdracht niet volledig en juist is; 5. - De overdracht van informatie vindt direct na het definitief worden van de informatie plaats of kan ingesteld worden op periodiciteit waarbij er tenminste de opties dagelijks, wekelijks en maandelijks zijn.
Eis 18	Voor REST API koppelingen tussen de SAAS applicatie en applicaties van Delft Support of andere SAAS applicaties wordt of minimaal tweezijdig TLS gebruikt of eenzijdig TLS samen met een IP whitelist.
Eis 19	Het is mogelijk Single Sign On (SSO) te realiseren, bij voorkeur m.b.v. Entra ID (OpenID Connect). Als vanuit een onvertrouwde zone toegang wordt verleend naar een vertrouwde zone, gebeurt dit alleen op basis van minimaal two-factor authenticatie.

	Inhoud
Eis 20	Leverancier is zich bewust van zijn positie in de keten. Wanneer het product of de dienst onderdeel is van een keten van andere producten of diensten, maken Opdrachtgever en betrokken leveranciers gezamenlijk afspraken over een juiste samenwerking in de keten.
Eis 21	Indien de SAAS applicatie mail namens Delft Support of haar klanten stuurt, wordt voldaan aan de volgende standaarden: DKIM, SPF, DMARC, STARTTLS en DANE. Delft Support zal noodzakelijke records aan de eigen DNS server toevoegen. Hierbij wordt het DKIM key management bij voorkeur door de 3rd party mailer gedaan door middel van het gebruik van een DKIM CNAME DNS constructie in de DNS zone van het sender domain. Hierbij mag geen sprake zijn van een gedeelde mailserver; er moet een 1:1 relatie zijn tussen mail domain en hosting mail server.
Eis 22	Voor het opslaan en verwerken van zaakgerichte gegevens wordt voldaan aan de NEN-ISO 16175-1:2020 norm of er wordt gekoppeld met het DMS van Opdrachtgever op basis van de STUF-ZDS standaard). Koppelen met het DMS van OPdrachtgever heeft de voorkeur.
Eis 23	Bij een Inschrijver die een koppeling met Microsoft Office aanbiedt werkt deze koppeling met Office 365 en hoger.
Eis 24	Het systeem ondersteunt gegevensuitwisseling met andere systemen waarbij per koppeling kan worden ingesteld of informatie uitsluitend wordt opgehaald uit het bronsysteem of dat synchronisatie tussen systemen plaatsvindt, afhankelijk van de inrichting en mogelijkheden van de betrokken systemen.
Eis 25	Data kan beveiligd beschikbaar gesteld worden door het koppelen met andere applicaties, waarbij de SAAS applicatie als bronsysteem beschouwd kan worden.

2.3. Data center

	Inhoud
Eis 1	Er wordt gebruik gemaakt van een TIER-3 of hoger gekwalificeerd datacenter.
Eis 2	Datacenter en dataopslag (inclusief backup) bevinden zich gedurende de looptijd van het contract in de Europese Economische Ruimte (EER) of andere landen waarvoor een adequaatheidsbesluit is afgegeven door de Europese commissie, conform AVG.
Eis 3	In geval van datareplicatie tussen de datacenters is het verkeer altijd versleuteld met AES256 of minimaal vergelijkbare encryptiesterkte.

2.4. Privacy, gegevens en gegevensbescherming

	Inhoud
Eis 1	Er wordt te allen tijd voldaan aan de AVG.
Eis 2	Leverancier heeft een security officer in dienst.
Eis 3	Leverancier heeft een eigen informatiebeveiligingsbeleid (ter inzage).
Eis 4	Leverancier heeft een disaster recovery plan (ter inzage) en kan aantonen dat regelmatig (minimaal 1 keer per jaar) getest wordt.
Eis 5	Leverancier heeft een operationeel Coordinated Vulnerability Disclosure proces dat gepubliceerd is op de website van de leverancier.
Eis 6	Opdrachtnemer beschikt over het ISO/IEC 27001:2022-certificaat en de door Opdrachtnemer te leveren dienst(verlening) en/of product (zoals omschreven in deze opdracht) is in scope van dit certificaat. Daarnaast heeft Opdrachtnemer passende beheersmaatregelen getroffen afkomstig uit de ISO27002, hetgeen blijkt uit de aan het certificaat gekoppelde verklaring van toepasselijkheid.
Eis 7	Alle software (front-end en back-end) behorend tot het systeem is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
Eis 8	Leverancier toont de toereikendheid aan d.m.v. minimaal één van volgende manieren: 1) actueel en geldig certificaat inclusief verklaring van toepasselijkheid; 2) rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bv. ISAE3xxx), SOC type II); 3) een assurancerapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA; 4) door eigen controles/mededelingen over informatiebeveiligingsmaatregelen in lijn met hoofdstuk 4.4 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
Eis 9	De leverancier laat minimaal 1 x per jaar een penetratietest uitvoeren op de geleverde dienst en communiceert het resultaat. DelftSupport kan na overleg zelf ook een penetratietest (laten) uitvoeren bij leverancier.
Eis 10	Personen die werken voor Inschrijver/Verwerker hebben een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.
Eis 11	De data blijven altijd eigendom van Delft Support en zij bepaalt als enige wie de beschikking heeft over de gegevens en/of de gegevens verwerkt.
Eis 12	Data is alleen toegankelijk via de applicatie en via een beveiligd koppelvlak.
Eis 13	Er wordt niet meer data opgeslagen dan strikt noodzakelijk voor de juiste werking van de dienst, zowel voor het gebruik als voor monitoring en beheer van de dienst.
Eis 14	Data 'at-rest' is versleuteld.
Eis 15	Leverancier voorkomt dat gevoelige gegevens worden gecached.
Eis 16	De applicatie of dienst levert zelf operationele stuur- en managementinformatie

	Inhoud
Eis 17	Stuur- en managementinformatie die de applicatie of dienst zelf kan genereren, kan geëxporteerd worden naar tenminste .XLSX, .CSV en .PDF.
Eis 18	Leverancier stelt gegevens aan Opdrachtgever beschikbaar uiterlijk vanaf één maand nadat Opdrachtgever Leverancier hiertoe schriftelijk heeft verzocht.
Eis 19	Leverancier kan aan de in de vorige eis beschreven verplichting onder meer voldoen door: - aan Opdrachtgever Koppelingen/API's ter beschikking te stellen en de daarbij horende documentatie, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens middels de Koppelingen/API's op te vragen; - aan Opdrachtgever de gegevens ter beschikking te stellen in de vorm van een of meerdere bestanden (zoals .xls-bestanden of .csv-bestanden), die conform een afgesproken frequentie (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend dagelijks of wekelijks) aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld worden; - aan Opdrachtgever toegang tot de onderliggende databases met daarin de gegevens te geven.
Eis 20	Bij alle leveringen biedt Leverancier aan Opdrachtgever: - een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de aan de ICT Prestatie ten grondslag liggende datamodellen of; - gegevensmodel dat ten grondslag ligt aan te leveren gegevens, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens op een correcte manier te interpreteren.
Eis 21	Voor zover door het verlenen van toegang tot de opgeslagen gegevens een bepaalde beveiliging (waaronder begrepen autorisaties) wordt omzeild, zal Leverancier Opdrachtgever daarover informeren en uitdrukkelijk waarschuwen.
Eis 22	Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik van de verkregen gegevens. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor eventuele aanspraken van derden die uit dit gebruik voortvloeien.
Eis 23	Afspraken over de toegang tot data kunnen in een GLO (gegevensleveringsovereenkomst) worden vastgelegd. Dit in onderlinge afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze GLO bevat tenminste de volgende onderdelen: beschrijving te leveren gegevens, classificatie gegevens (betreft het persoonsgegevens of vertrouwelijke gegevens), formaat van levering, wijze van levering (zie punt 3) en frequentie van levering.
Eis 24	Leverancier stelt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst in staat om te allen tijde toegang te krijgen tot de met de ICT Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever verwerkte gegevens, alsmede de daarbij ingestelde (instellingen met betrekking tot) autorisaties.
Eis 25	Aan het eind van de contractperiode worden de gegevens overgedragen aan DelftSupport. De gegevens worden aangeleverd in de vorm zoals het bij Inschrijver op dat moment beschikbaar is, inclusief een beschrijving van het volledige datamodel. Het DBMS waarin de over te dragen gegevens staan is de dan bij Inschrijver aanwezige versie van Oracle, tenzij anders overeengekomen.

	Inhoud
Eis 26	Partijen zullen in het kader van deze Overeenkomst een verwerkersovereenkomst sluiten waarin de kaders worden vastgelegd omtrent de verwerking van de persoonsgegevens door Opdrachtnemer. De verwerkersovereenkomst maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. (Verwerkersovereenkomst is als bijlage bijgesloten bij de aanbestedingsdocumenten)
Eis 27	Als het gaat om gegevens die in aanmerking komen voor anonimiseren (in het kader van en in de zin van de AVG), dan heeft de Oplossing de mogelijkheid om gegevens te kunnen anonimiseren en een rapport te genereren waaruit blijkt dat dit heeft plaatsgevonden.
Eis 28	Alle software (front-end en back-end) behorend tot het systeem is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
Eis 29	Het systeem voldoet aan de Archiefwet met bewaartermijn volgens gemeentelijke selectielijst.

2.5. Onderhoud en beheer

	Inhoud
Eis 1	Er is een SLA afgesloten, vastgelegd en geaccepteerd door DelftSupport voordat de dienst in productie wordt genomen.
Eis 2	De leverancier is transparant over zijn change- en releasebeleid. Er zijn afspraken gemaakt over het testen en in productie nemen van nieuwe releases (SLA/DAP). Deze afspraken hebben betrekking op o.a. de tijdige aankondiging van nieuwe releases en de mogelijke aanpassingen in functionaliteit.
Eis 3	Bij elke release, service pack, patch wordt een release note uitgebracht met de belangrijkste wijzigingen. De release note bevat een beschrijving van: - De impact op de organisatie, processen, gebruikers en omringende techniek; - Veranderingen en consequenties voor de gegevensuitwisselingen met gemeentelijke systemen; - Veranderingen en consequenties voor gegevensleveringen en de rapportages van Opdrachtgever. Bij omvangrijke wijzigingen ondersteunt Inschrijver indien gewenst Opdrachtgever bij implementatie en het testen.
Eis 4	Gepland onderhoud wordt buiten het service window uitgevoerd en minimaal 2 weken van tevoren aangekondigd.

	Inhoud
Eis 5	Gepland onderhoud wordt zo uitgevoerd dat de niet beschikbaarheid van de applicatie tot een minimum wordt beperkt.
Eis 6	Ongepland onderhoud kan indien nodig buiten het service window worden uitgevoerd voor het toepassen van kritieke security patches.
Eis 7	Leverancier zorgt dat er minimaal 2 weken tijd is om wijzigingen te testen voor livegang naar de productie.

2.6. Standaarden

	Inhoud
Eis 1	Er wordt, voor zover van toepassing , voldaan aan de verplichte standaarden zoals gespecificeerd door forum standaardisatie. Verplichte standaarden van het forum standaardisatie hebben een pas-toe-of-leg-uit karakter.
Eis 2	Er wordt, voor zover van toepassing, voldaan aan de verplichte en pas-toe-of-leg-uit gemeentelijke standaarden van de VNG.
Eis 3	Het systeem met haar koppelingen voldoet aan de gestelde eisen binnen de volgende documenten: - National Cyber Security Center (NCSC), met als aanvulling dat de verbindingen worden opgezet op basis van TLS 1.2 of hoger; - De ICT kwaliteitsnormen behorende bij de GIBIT; - Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
Eis 4	Er wordt voldaan aan de Cyberbeveiligingswet.

3. Dienstverlening

3.1. Algemeen

	Inhoud
Eis 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.
Eis 2	U garandeert dat het in te zetten personeel minimaal de deskundigheid en ervaring bezit die nodig is voor het met voldoende kwaliteit uitvoeren van de opdracht.
Eis 3	U zet uitsluitend personeel in dat bij u in loondienst is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 4	U stelt een persoon aan als operationeel aanspreekpunt aan. Deze persoon is te allen tijde inhoudelijk op de hoogte van de specifieke situatie bij Opdrachtgever.
Eis 5	Alle voor opdrachten van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden communiceren in de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als mondeling vloeiend.
Eis 6	U garandeert de professionele onafhankelijkheid van het in te zetten personeel (inclusief verantwoordelijke leidinggevend) en onafhankelijke totstandkoming van projectresultaten en uit te voeren diensten. Uw organisatie en het in te zetten personeel mag geen belangen hebben bij de inzet van bepaalde methodes, middelen of bij bepaalde uitkomsten van te verrichten onderzoeken of aanschaftrajecten. U zult geen opdrachten voor Opdrachtgever mogen uitvoeren indien de onafhankelijke totstandkoming van uw dienstverlening niet gegarandeerd is.
Eis 7	Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die een proactieve en actief participerende rol invult. Opdrachtnemer sluit met de gevraagde dienstverlening aan op de visie en kaders van Opdrachtgever.
Eis 8	Inschrijver 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.
Eis 9	Opdrachtnemer dient te voldoen aan elk verzoek om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door de Belastingdienst waarin vermeld staat dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies, met betrekking tot de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde medewerker zijn betaald.
Eis 10	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.

Eis 11	Opdrachtnemer zal wanneer de Overeenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, actief en zonder het berekenen van kosten meewerken aan de transitie van de dienstverlening naar de nieuwe contractant.
Eis 12	U garandeert telefonisch bereikbaar te zijn tijdens kantooruren (maandag t/m donderdag 08.30 – 17.00 uur en vrijdag 08.30 – 16.00 uur) voor eventuele vragen vanuit Opdrachtgever.
Eis 13	Gebruikersdocumentatie en handleidingen worden beschikbaar gesteld in het Nederlands.

3.2. Implementatie

	Inhoud
Eis 1	Opdrachtnemer levert een volledig (definitief) implementatieplan op binnen 2 weken na gunning.
Eis 2	De implementatieduur en livegang van de Oplossing betreft maximaal 3 maanden vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst.
Eis 3	Opdrachtnemer zorgt na de livegang voor een schaduwdraaiperiode van minimaal twee maanden, waarin het systeem parallel kan worden gevolgd en gecontroleerd. Tijdens deze periode worden eventuele afwijkingen, vragen of knelpunten actief opgepakt en opgelost.
Eis 4	Opdrachtnemer levert binnen het systeem een FAQ en informatiebulletins bij elke relevante stap in de gebruikersprocessen. Daarnaast levert Opdrachtnemer per gebruikersgroep (zoals medewerker, leidinggevende en HR) een duidelijke en complete handleiding.
Eis 5	Opdrachtnemer verzorgt drie gebruikerstrainingen. Eén voor de functioneel beheerder, één voor de HR-afdeling en één voor de eindgebruikers, afgestemd op de taken en het kennisniveau van iedere groep.
Eis 6	Migratie van personeelsdossiers, salarisdata en dienstverbandhistorie is volledig inbegrepen in de Opdracht.

3.3. Prijzen en facturatie

	Inhoud
Eis 1	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven.
Eis 2	U hanteert een all-in prijs exclusief BTW. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen: huur, verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, transportkosten die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en

	Inhoud
	selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten.
Eis 3	Alle prijzen zoals gespecificeerd bij uw Inschrijving staan vast tot 1 januari 2028. Vervolgens bestaat de mogelijkheid om te indexeren conform de GIBIT. Indexeringsvoorstellen over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
Eis 4	U dient de facturen, in PDF, te versturen aan Crediteuren@delftsupport.nl. • Contractnummer; • Korte omschrijving van de levering; • Ordernummer (indien van toepassing); • Bedrag exclusief BTW; • BTW; • Bedrag inclusief BTW. Facturen die deze informatie niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
Eis 5	Facturatie van licenties vindt maandelijks vooraf plaats, op basis van het aantal gebruikers op dat moment. Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid het aantal licenties maandelijks aan te passen. Eenmalige kosten worden als volgt gefactureerd: • 30% na opdrachtverstrekking; • 40% na oplevering van een omgeving voor testdoeleinden; • 30% na integrale acceptatie. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.
Eis 6	U draagt zorg voor één verzamelfactuur per maand (indien van toepassing).
Eis 7	Als de inschrijver signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit vroegtijdig te melden, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.

3.4. SLA

	Inhoud
Eis 1	Inschrijver stelt een SLA op welke onderdeel wordt van de Overeenkomst, waarin de volgende onderdelen minimaal terugkomen: 1. Servicedesk, escalatieprocedures en reactietijden. 2. Ondersteuningsniveaus (bijv. 24/7 of kantoortijden). 3. Beschikbaarheidsgaranties. 4. Incidentafhandeling (prioritering, reactietijden, oplostijden).

	Inhoud
	5. Rapportagefrequentie en inhoud (servicerrapportages, performance metrics). 6. Proactieve ondersteuning, zoals health checks, adviesrapportages of periodieke evaluaties.
Eis 2	Bij hoge/urgentie prioriteit storingen dient de servicedesk tijdens werkdagen tussen 6:00 en 23:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
Eis 3	Indien er niet voldoende voldaan wordt aan één of meerdere van de in de SLA beschreven KPI's gelden de volgende bepalingen: • Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen (conform het format welke als bijlage 10 is toegevoegd). • Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld. • Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in. • Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is. Opdrachtgever kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Dienstverlener in verzuim is.
Eis 4	Opdrachtnemer rapporteert periodiek (minimaal 1x per jaar, bij voorkeur per kwartaal) over: • alle in de SLA opgenomen elementen. • afhandeling van klachten. • fouten (bijv. aantal correctieruns). • verbetervoorstellen in processen en inrichting.
Eis 5	Opdrachtnemer voert periodiek overleg met Opdrachtgever, bestaande uit vier operationele overleggen per jaar met de contractbeheerder van DelftSupport, minimaal één tactische/technische overleg per jaar en minimaal één strategisch overleg per jaar.
Eis 6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van de overleggen, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gesprekverslag binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.

3.5. Juridische eisen

	Inhoud
Eis 1	Alle afspraken tussen Opdrachtgever en Inschrijver zullen schriftelijk middels een Overeenkomst worden vastgelegd. Afspraken die niet worden vastgelegd hebben geen rechtskracht.
Eis 2	Geschillen zullen worden beslecht bij de rechtbank te Den Haag.
Eis 3	Inschrijver mandateert contactpersoon rechtsgeldig voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Overeenkomst.