



Offerteaanvraag

**Openbare Europese aanbesteding Salaris-, HR-
en klantvolgsysteem**

voor

de EMCO Groep



Opdrachtgever: EMCO Groep

Auteur(s): Erik Semmelink en Alexander Visscher

Versie: 3 februari 2026 (Definitief)

© 2026, Rietplas Consultancy B.V. Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Opdrachtgevers	4
1.3 Achtergrond van de aanbesteding	5
1.4 Doel en uitgangspunten van de aanbesteding	5
2. De opdracht	8
2.1 Afbakening van de Opdracht	8
2.2 Huidige situatie	8
2.3 Gewenste situatie	10
2.4 Omvang van de opdracht	12
2.5 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	13
2.6 Wachtkamerconstructie	14
2.7 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst	15
3. Aanbestedingsprocedure	16
3.1 Gekozen procedure	16
3.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed	17
3.3 Projectteam	17
3.4 Aanbestedingsvoorwaarden	17
3.5 Vragenronde	21
3.6 Indienen van de offerte	22
3.7 Opening van de offertes	22
3.8 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure	22
4. Beoordeling en gunning	23
4.1 Algemeen	23
4.2 Beoordelingsteam	23
4.3 Beoordelingssystematiek	23
4.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
4.5 Uitsluitingsgronden	26
4.6 Geschiktheidseisen (minimum eisen)	26
4.7 Gunningcriteria	29
4.8 Gunning	37
Bijlagen	39
A. Kerngegevens aanbesteding	
B. Checklist opbouw offerte	
C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
D. Programma van Eisen en Wensen	
E. Antwoorden open vragen	
F. Formulier Prijsaspecten	
G. Formulier Referenties	
H. Overeenkomst	
I. Verwerkersovereenkomst	
J. Klachtenprocedure Rietplas	
K. GIBIT 2023	

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het aanbestedingsdocument voor de Europese openbare aanbesteding betreffende de levering, implementatie en het technisch beheer van een salarissysteem, een HR- en Klantvolgsysteem voor de EMCO Groep. Indien het door de inschrijver aangeboden Klantvolgsysteem voldoet aan de gestelde eisen en geschikt wordt bevonden, kan Menso N.V. besluiten hiervan eveneens gebruik te maken. Hierna worden de partijen gezamenlijk aangeduid als “EMCO”, “Menso” of “Opdrachtgevers”. De Europese openbare aanbesteding wordt uitgevoerd op naam van de EMCO Groep, aangezien de huidige opdracht in eerste instantie hoofdzakelijk betrekking heeft op EMCO. Voor Menso betreft de opdracht vooralsnog uitsluitend het Klantvolgsysteem. Eventuele toekomstige uitbreidingen voor Menso vallen buiten de huidige scope van deze aanbesteding.

Deze aanbesteding richt zich op professionele aanbieders met kennis van dergelijke systemen en de toepassing ervan binnen de SW-sector en sociaal domein. In dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen worden de opdracht, de aanbestedingsprocedure, de eisen aan inschrijvers en hun inschrijvingen alsmede de wijze waarop Opdrachtgevers de inschrijvingen beoordelen toegelicht.

1.2 Opdrachtgevers

EMCO is het werkleerbedrijf voor de regio Zuidoost-Drenthe en telt ruim 1.500 medewerkers. Voor de gemeenten Emmen, Coevorden en een deel van Borger-Odoorn voert EMCO onderdelen van de Participatiewet uit. De kernopdracht van EMCO is het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt voor diverse doelgroepen, met als doel hun kansen op duurzaam werk te vergroten.

Het uitgangspunt van EMCO is leren en werken op een echte werkplek. Door praktijkervaring te combineren met scholing en training worden mensen voorbereid op een passende plek op de arbeidsmarkt. Een goed voorbeeld hiervan is de op te richten leerlijn Techniek, een samenwerking tussen Menso en de EMCO-groep. Deze leerlijn richt zich op het duurzaam toeleiden van mensen naar werk in de technieksector. Deelnemers volgen theoretische lessen en passen deze direct toe binnen de techniekafdeling van EMCO-groep. Tijdens het traject worden zij intensief begeleid door jobcoaches van Menso. Het doel is dat deelnemers hun opleiding succesvol afronden en, met ondersteuning van de werkgeversadviseurs van Menso, doorstromen naar een passende baan in de techniek.

Voor meer info zie: <https://emco-groep.nl>

Sinds 2018 voert Menso N.V. namens de gemeente Emmen de wettelijke en preventieve taken uit van de Participatiewet en de Leerplichtwet. Daarnaast voert Menso deze taken ook uit voor meerdere Drentse gemeenten, waaronder het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Menso's missie is dat iedereen kan meedoen in de maatschappij. Menso ondersteunt jongeren, werkzoekenden, werkgevers en zelfstandigen – ook mensen met een arbeidsbeperking – bij het vinden van een passende (werk)plek. Dit gebeurt met persoonlijke aandacht, maatwerkoplossingen en in nauwe samenwerking met onderwijsinstellingen en werkgevers. Voor meer informatie met betrekking tot Menso: <https://menso-emmen.nl>

De gezamenlijke missie van EMCO en Menso is om werknemers en werkzoekenden naar vermogen te laten werken en zich optimaal te laten ontwikkelen. Door intensieve samenwerking worden zowel inhoudelijk als financieel goede resultaten behaald: Samen werkt!

Samen met de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn werken Menso en de EMCO-groep toe naar de vorming van één geïntegreerd werkontwikkelbedrijf met als doel om te komen tot een gezamenlijke toekomstbestendige regionale infrastructuur voor uitvoering van de WSW en de Participatiewet. Sinds de

invoering van de Participatiewet in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de begeleiding van inwoners met een arbeidsbeperking naar werk. Tegelijkertijd is de instroom vanuit de voormalige sociale werkvoorziening gestopt, terwijl de doelgroep breder is geworden. Daardoor heeft EMCO de samenwerking gezocht met Menso.

1.3 Achtergrond van de aanbesteding

EMCO maakt momenteel gebruik van het salarispakket van ADP. Aangezien ADP heeft aangegeven de dienstverlening per 1 januari 2028 te beëindigen, is vervanging van het salarissysteem noodzakelijk. Om de continuïteit en betrouwbaarheid van de salarisadministratie te waarborgen, moet tijdig worden overgestapt naar een nieuwe, toekomstbestendige oplossing.

De vervanging van het huidige salarissysteem biedt een logisch moment om de bestaande HR-functionaliteit kritisch te herijken. Door veranderingen in de doelgroep en de intensivering van begeleiding van kandidaten, zijn er aanvullende wensen en eisen ontstaan voor zowel het HR- als het klantvolgsproces. Specifiek is er behoefte aan betere ondersteuning bij het monitoren van de ontwikkeling van deelnemers en de trajecten die zij doorlopen, inclusief een helder trajectplan per deelnemer en een overzicht van openstaande taken. Om deze processen efficiënt, betrouwbaar en toekomstbestendig te ondersteunen, wordt in deze aanbesteding niet alleen een nieuw salarissysteem, maar ook een HR- en klantvolgsysteem uitgevraagd.

Menso maakt momenteel gebruik van het klantvolgsysteem CiVision Samenlevingszaken (CivSam) van PinkRocade. Dit systeem ondersteunt de uitvoering van de wettelijke taken en de benodigde gegevensuitwisseling met de gemeente Emmen en andere ketenpartners. Voor het volgen van kandidaten en het verkrijgen van integraal overzicht en sturingsinformatie bestaat daarnaast behoefte aan aanvullende functionaliteit.

Vanuit de intensieve samenwerking tussen EMCO en Menso wordt onderzocht of een gezamenlijk klantvolgsysteem mogelijk en wenselijk is. Voor Menso blijft CivSam daarbij een noodzakelijk basissysteem vanwege de bestaande en essentiële koppelingen met gemeentelijke systemen. Menso bevindt zich momenteel in de verkennende fase van de selectie van een aanvullend klantvolgsysteem dat bovenop CivSam kan functioneren en heeft hierin nog geen definitieve keuze gemaakt.

1.4 Doel en uitgangspunten van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren van een opdrachtnemer voor de levering, implementatie en het technisch beheer van:

- een salarissysteem voor EMCO;
- een HR- (personeelsinformatie-)systeem voor EMCO;
- een klantvolgsysteem voor EMCO;
- en, optioneel, klantvolgsysteem voor Menso.

De levering, implementatie en technisch beheer van het klantvolgsysteem voor Menso is optioneel. Indien het door de opdrachtnemer aangeboden systeem niet voldoende aansluit bij de functionele en organisatorische behoeften van Menso, behoudt Menso het recht om een alternatieve softwareleverancier te selecteren. Inschrijver (dan Opdrachtnemer) dient in dat geval redelijkerwijs medewerking te verlenen aan de totstandbrenging van koppelingen met deze alternatieve leverancier, waaronder het beschikbaar stellen van documentatie, interfaces, API's en ondersteuning bij dataconversies, binnen de reguliere inspanningen en kosten van de opdrachtnemer.

Hoofdaannemer en consortiumpartners

De uitvoering van de oplossing mag plaatsvinden met meerdere systemen, mits daarbij één hoofdaannemer wordt aangewezen. Deze hoofdaannemer fungeert als penvoerder en is eindverantwoordelijk richting

Opdrachtgevers voor de volledige uitvoering van de overeenkomst, inclusief samenhang, prestaties en naleving van alle contractuele verplichtingen.

- De hoofdaannemer kan onderdelen van de uitvoering uitbesteden aan andere opdrachtnemers, mits de hoofdaannemer te allen tijde eindverantwoordelijk blijft voor de geleverde prestaties en naleving van contractuele verplichtingen.
- De hoofdaannemer draagt zorg voor coördinatie en integratie tussen alle consortiumpartners, inclusief de implementatie van het salarissysteem inclusief payroll-dienstverlening, HR- (personeelsinformatie-) en Klantvolgsysteem.
- Alle communicatie, rapportages, facturatie en juridische verantwoordelijkheden verlopen via de hoofdaannemer richting Opdrachtgevers.

Doelstellingen van de aanbesteding

- Volledige integratie en communicatie van systemen:
 - eenmalige invoer van data is het uitgangspunt;
 - de ICT Prestatie moet goed communiceren met bestaande systemen van Opdrachtgevers.
- Standaardprocessen:
Processen dienen te worden ingericht op basis van best practices, organisatiebreed toegepast en goed gedocumenteerd.
- Workflows:
De ICT Prestatie moet workflows en goedkeuringsflows automatiseren, waardoor handmatig werk en dubbele invoer worden voorkomen.
- Gebruikersgemak:
 - de ICT Prestatie moet makkelijk te begrijpen zijn voor eind- en expertgebruikers;
 - functionaliteiten zoals Single Sign-On, rolspecifieke toegang en digitale handtekening moeten beschikbaar zijn.
- Partnership:
 - de hoofdopdrachtnemer dient op te treden als proactieve, meedenkende partner met een langdurige en stabiele relatie gebaseerd op vertrouwen.
 - de samenwerking moet leiden tot een win-win situatie, waarbij de hoofdopdrachtnemer actief bijdraagt aan het behalen van de organisatiedoelstellingen en toegevoegde waarde levert voor Opdrachtgevers.

Gefaseerde implementatie

Hierbij kiezen Opdrachtgevers voor een gefaseerde implementatie om een soepele overgang te waarborgen:

Fase	Doel	Start / Planning	Scope / Belangrijkste activiteiten	Opmerkingen
Fase 1: Salarisfunctionaliteit	Nieuwe salarissysteem operationeel en gekoppeld aan Compas	Gereed uiterlijk 1 jan 2027	- Koppeling met huidige HR-systeem (Compas) - Schaduwdraai-periode enkele maanden voorafgaand aan ingebruikname	Compas blijft tijdelijk leidend voor HR-gegevens
Fase 2a: HR-functionaliteit	Centraal HR-systeem voor alle HR-processen	Na afronding salarisfunctionaliteit	- Personeelsbeheer - Verzuimregistratie - SW-statistieken en rapportages - Specifieke toepassingen zoals trajecten	Integreert alle HR-processen in één systeem
Fase 2b: Klantvolgfunctionaliteit (EMCO)	Monitoren van voortgang en ontwikkeling van deelnemers/trajecten	Na afronding salarisfunctionaliteit	- Ondersteuning Participatiewet en arbeidstoeleiding - Registratie en monitoring van trajecten binnen EMCO	Integreert alle klantsysteemprocessen in HR-processen in één systeem

Fase 3 (optioneel): Klantvolgfunctionaliteit (Menso)	Implementatie klantvolgsysteem voor Menso	Na afronding definitieve procesinrichting bij Emco	- Ondersteuning van nog te bepalen processen bij Menso - Koppeling met CivSam	Afhankelijk van definitieve procesinrichting
---	---	---	---	--

Gefaseerde implementatie

De keuze voor een gefaseerde implementatie is gebaseerd op strategische, operationele en organisatorische overwegingen:

- Continuïteit van kritieke processen: Door te starten met de salarisfunctionaliteit wordt verzekerd dat de nieuwe oplossing tijdig operationeel is, met het oog op het aflopen van de samenwerking met ADP per 31 december 2027. Tegelijkertijd blijft de bestaande HR-functionaliteit via Compas beschikbaar.
- Risicobeheersing en complexiteitsreductie: Het splitsen van de implementatie in fasen beperkt de complexiteit door telkens één functioneel domein te implementeren. Dit minimaliseert implementatierisico's en maakt het mogelijk om ervaringen uit eerdere fasen mee te nemen naar volgende fasen.
- Aansluiting op toekomstige processen: De optionele fasen (zoals het klantvolgsysteem voor Menso) kunnen worden ingepland nadat de definitieve processen zijn uitgekristalliseerd, waardoor het systeem beter aansluit bij de daadwerkelijke behoeften van de organisatie.

2. De opdracht

Dit hoofdstuk beschrijft de afbakening van de opdracht en de gewenste situatie bij de Opdrachtgevers. De opdracht omvat de levering, implementatie en het technisch beheer van een salarissysteem, HR- en Klantvolgsysteem voor EMCO, evenals, optioneel, de functionaliteiten van een klantvolgsysteem voor Menso.

Opdrachtgevers hebben hiervoor een aantal eisen en wensen geformuleerd:

- Eisen geven het minimumniveau aan waaraan de oplossing en dienstverlening moeten voldoen. Niet voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling.
- Wensen drukken de voorkeuren van Opdrachtgevers uit en worden gebruikt om inzicht te krijgen in de meerwaarde en de ontwikkelmogelijkheden van de aangeboden oplossing. In de open vragen (zie paragraaf 4.8) wordt de inschrijver gevraagd aan te geven in welke mate de aangeboden oplossing invulling geeft aan de geformuleerde wensen.

2.1 Afbakening van de opdracht

De opdracht omvat in ieder geval:

- leveren van licenties voor het Salaris-, HR-systeem en Klantvolgsysteem conform deze offerteaanvraag;
- implementatie, inclusief migratie van gegevens;
- begeleiding van het verandertraject, inclusief procesafstemming, gebruikersondersteuning en adoptie;
- training van gebruikers;
- onderhoud en ondersteuning na livegang;
- integratie/koppelingen met bestaande IT-systemen;
- onderhouden van cao's en arbeidsvoorwaardenregeling van Opdrachtgevers
- verzorgen van services in het kader van de salarisdienstverlening.

Opdrachtgevers zoeken een partner die niet alleen de technische oplossing levert, maar ook borgt dat het systeem praktisch werkt, breed wordt geaccepteerd en aansluit bij de diversiteit van werkzaamheden en digitale vaardigheid binnen de organisaties.

2.2 Huidige situatie

Op dit moment maakt EMCO gebruik van de volgende systemen:

1. Salarissysteem: ADP (Workforce)

Het salarissysteem van ADP ondersteunt EMCO bij de berekening, registratie en verwerking van salarissen voor medewerkers conform de geldende cao's. Het doel is een correcte, door de accountant controleerbare salarisadministratie en tijdige uitbetaling, inclusief loonstroken. Het systeem dient daarnaast correcte gegevensuitwisseling met de financiële administratie te waarborgen, gekoppeld aan de juiste kostenplaatsen (Exact Globe+).

Het systeem ondersteunt de volgende functionaliteiten en verplichtingen:

- verwerken van alle salarismutaties en -berekeningen;
- aanmaken en digitaal beschikbaar stellen van salarisstroken conform wettelijke eisen via de HR-portal;
- levering van gegevens aan derden en afdrachten aan de Belastingdienst, Pensioenfondsen (ABP & PWRI) en overige instanties;
- levering van digitale gegevensbestanden voor aansluiting met de financiële administratie;
- klaarzetten van betalingen bij de bank ter autorisatie of aanlevering van een betaalbestand (XML) voor de financiële administratie van EMCO;
- handmatige invoer van mutaties die niet automatisch via digitale werkstromen kunnen worden verwerkt.

- het salarissysteem ondersteunt tevens het aanmaken van uitkerings- en berekeningscontracten (bijvoorbeeld voor ouderschapsverlof) en het opstellen van personele begrotingen.

2. Personeelsinformatiesysteem: Emergo Systems (Compas)

Compas fungeert momenteel als leidend HR-bronsysteem voor alle gegevens van gecontracteerde medewerkers, ongeacht het type dienstverband (ambtelijk, WSW, Beschut werk). Het systeem bevat de structuur van de organisatie, formatieplaatsen (functie/afdeling), de formatieruimte en bezetting. Het personeelsdossier is persoonlijk en wordt opgebouwd in overeenstemming met werkprocessen en met goedkeuring of instemming van bevoegde functionarissen.

Het systeem ondersteunt de volgende functionaliteiten:

- correcte registratie van persoonsgegevens;
- opbouwen en actueel houden van een volledig digitaal dossier per medewerker; het dossier dient tevens als communicatiemiddel voor medewerkers, leidinggevend en HRM-medewerkers;
- inzicht voor individuen, leidinggevend en HRM-medewerkers in gemaakte afspraken en rechtspositionele aanspraken;
- inzicht voor leidinggevend in formatie en bezetting van afdelingen, van organisatiebreed tot op ploeg- of afdelingsniveau;
- inzicht voor medewerkers in rechten en resterende saldi van verlofsoorten (verlof, ouderschapsverlof, geboorteverlof, spaarverlof etc.);
- ondersteuning van wettelijke verplichtingen, zoals de Wet Verbetering Poortwachter;
- fungeren als bronsysteem voor andere systemen, waaronder het salarissysteem, personele begroting en voorspellende overzichten;
- levering van SW-statistieken (Panteia) twee keer per jaar voor subsidieverdeling van de sociale werkvoorziening.

3. (Verlof-)Urenregistratiesysteem: URS

Het Urenregistratiesysteem (URS) is een eigen ontwikkelde applicatie van EMCO voor het volledig registreren en beheren van uren.

Het systeem ondersteunt de volgende functionaliteiten:

- registratie van verlofuren (aanwezigheidsregistratie);
- registratie van verschillende urensoorten, zoals reguliere uren, overuren, verlof en bijzonder verlof;
- koppeling van uren aan afdelingen, projecten, opdrachtgevers en orders, voor een nauwkeurig inzicht in inzet en kosten;
- mogelijkheid tot rapportages en analyses per project, afdeling of opdrachtgever;
- volledig beheer van urenadministratie binnen EMCO, met focus op interne processen en interne controle.

Het URS is daarmee een cruciaal instrument voor zowel operationeel management als financiële verantwoording binnen EMCO.

In de huidige situatie wordt met de volgende systemen informatie uitgewisseld. Dit is ook in de gewenste situatie (bij voorkeur via open standaarden) noodzakelijk:

- Exact Globe+
- EntraID (voorheen Azure Active Directory).
- Compas.

Menso maakt momenteel gebruik van CiVision Samenlevingszaken (CivSam) van PinkRoccade als klantvolgssysteem voor alle kandidaten. CivSam ondersteunt de uitvoering van wettelijke taken, waaronder

cliëntregistratie, vastlegging van begeleidingstrajecten, rapportage richting gemeenten en gegevensuitwisseling met de gemeente Emmen en ketenpartners.

Voor de dagelijkse begeleiding van kandidaten bestaat daarnaast behoefte aan meer overzicht en structuur in de registratie van ontwikkeling en voortgang. Met name het zichtbaar maken van kleinere ontwikkelstappen, het ondersteunen van overdracht tussen coaches en het genereren van management- en sturingsinformatie vragen om aanvullende functionaliteit bovenop CivSam.

2.3 Gewenste situatie

EMCO streeft naar een toekomstbestendige oplossing voor salarisadministratie, klantvolg- en personeelsinformatiebeheer, die na volledige implementatie functioneel samenwerkt, hetzij geïntegreerd, hetzij via koppelingen tussen systemen. Het is toegestaan dat hiervoor meerdere systemen worden ingezet, mits de benodigde koppelingen aanwezig zijn en de gegevensuitwisseling effectief functioneert.

Voor de duidelijkheid geldt dat geen onderdelen van de onderhavige opdracht nog in ontwikkeling mogen zijn bij de inschrijver. De inschrijver dient bij het indienen van de inschrijving volledig te voldoen aan alle gestelde eisen en moet dit gedurende de implementatiefase aantoonbaar maken. De nieuwe oplossing moet voldoen aan de volgende eisen:

1. Gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie:
 - intuïtieve gebruikersinterfaces voor HR-medewerkers, coaches, salarisadministrateurs, lijnmanagers en leidinggevenden;
 - selfserviceportalen voor medewerkers voor het beheren van persoonlijke gegevens, verlofoverzichten, en salarisstroken.
2. Gegevensuitwisseling tussen salaris- en HR-functionaliteit:
 - in de eerste fase (Fase 1) blijft Compas het leidende systeem voor payroll-verwerking, terwijl het nieuwe salarissysteem 'gekoppeld' wordt voor salarissuitbetalingen per 1 januari 2027;
 - in de tweede fase (Fase 2) wordt het nieuwe HR-systeem leidend voor alle HR-processen, waaronder personeelsbeheer, verzuimregistratie, rapportage-functionaliteiten etc..
3. Compliance en beveiliging:
 - voldoen aan actuele wet- en regelgeving, zoals AVG, met ingebouwde functionaliteiten voor rapportage en auditing;
 - hoogwaardige beveiliging en toegangsbeheer voor gevoelige HR- en salarisgegevens.
4. Flexibiliteit en schaalbaarheid:
 - een modulair ontwerp dat toekomstige uitbreidingen (zie paragraaf 2.4) en procesoptimalisaties ondersteunt;
 - aanpassingsmogelijkheden voor veranderende wetgeving en organisatiebehoeften.
5. Ondersteuning en onderhoud:
 - doorlopende ondersteuning na implementatie, waaronder incidentenbeheer, het afhandelen van gebruikersvragen en het uitvoeren van software-updates en upgrades. Dit omvat zowel correctief als preventief onderhoud, zodat de functionaliteit en beveiliging van de ICT Prestatie gewaarborgd blijft. De dienstverlening vindt plaats in overeenstemming met de bepalingen uit de GIBIT, waarbij wordt voldaan aan de gestelde eisen voor beschikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit;
 - heldere afspraken over serviceniveaus (SLA's) met meetbare prestatiedoelen.
6. SAAS-oplossing:
 - het systeem wordt gehost op een locatie die valt onder Europese regelgeving.
7. Standaardoplossing:
 - De ICT Prestatie is volledig – als standaardoplossing – beschikbaar;
 - maatwerk wordt tot een minimum beperkt, inclusief workflows afgestemd op HR-werkprocessen binnen de EMCO en Menso.

8. Services in het kader van salarisdienstverlening

- Verwerking van wijzigingen in wet- en regelgeving (bijvoorbeeld cao's SW, Aan de Slag, Volgend Cao SGO, Verloning zonder Cao) in overleg met EMCO;
- Verwerking van wijzigingen in de specifieke rechtspositie van medewerkers op aanwijzing van EMCO;
- Salarisberekeningen worden uitgevoerd door de inschrijver;
- Verwerking van salarisstroken, afdrachten en digitale gegevensleveringen conform wettelijke en contractuele eisen.

9. Koppelingen:

- het systeem moet in fase 1 kunnen koppelen met het Compas-systeem van Emergo Systems ten behoeve van de verwerking van payroll;
- het systeem moet eenvoudig en veilig koppelbaar zijn met andere relevante systemen van Opdrachtgevers (Exact Globe+, EntralID, Key2Finance).

10. Architectuur en integratie

- de aangeboden oplossing integreert zoveel mogelijk bestaande functionaliteiten in één hoofdooplossing, met als doel het beperken van het aantal losse systemen en interfaces.

Buiten de scope van de opdracht:

- Werkzaamheden van de arbodienstverlener (zoals opvolging door de bedrijfsarts en het plannen van consulten).

ICT-prestatie voor EMCO

De ICT-prestatie voor EMCO omvat de levering, implementatie en het technisch beheer van een salarissysteem, een HRM-systeem en een klantvolgsysteem, inclusief de verantwoordelijkheid voor het bijwerken en onderhouden van de koppelingen met andere relevante systeem van EMCO. De ICT-prestatie wordt geleverd, geïmplementeerd en ondersteund door één leverancier of een consortium van partners, waarbij de inrichting en workflows volledig zijn afgestemd op de specifieke werkprocessen en administratieve vereisten van de Opdrachtgevers.

Alle gevraagde functionaliteiten van de ICT-prestatie, zoals beschreven in Bijlage D: Programma van Eisen en Wensen, dienen bij de aangeboden prijs inbegrepen te zijn. Tevens zijn updates en upgrades gedurende de contractperiode inbegrepen in de inschrijving.

Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar het Programma van Eisen en de gunningscriteria.

ICT-prestatie voor Menso

De ICT-prestatie voor Menso betreft uitsluitend een klantvolgsysteem. Menso kan aansluiten op het door EMCO geselecteerde en door opdrachtnemer aangeboden klantvolgsysteem, indien dit aansluit bij de functionele en organisatorische behoeften van Menso.

De inzet van het klantvolgsysteem voor Menso is optioneel en kent de volgende uitgangspunten:

- de prijs voor het klantvolgsysteem voor Menso maakt geen onderdeel uit van de gunning;
- Menso kan op een later moment besluiten het klantvolgsysteem al dan niet af te nemen en heeft geen afnameverplichting.

Inschrijvers wordt verzocht een separate optionele prijs op te nemen voor de levering en implementatie van het klantvolgsysteem voor Menso, inclusief alle in het Programma van Eisen gevraagde functionaliteiten en alle updates en upgrades gedurende de contractperiode.

Indien Menso besluit aan te sluiten, dient het klantvolgsysteem eenvoudig en veilig koppelbaar te zijn met CivSam van de gemeente Emmen, zodat efficiënte gegevensuitwisseling en procesafstemming mogelijk zijn. Nadere toelichting is opgenomen in het Programma van Eisen en de gunningscriteria.

2.4 Omvang van de opdracht

In onderstaande tabel zijn globaal het aantal dienstverbanden, trajecten en gebruikers van het systeem bij EMCO opgenomen:

	HR- en klantvolgsysteem	Salarisadministratie
Dienstverbanden intern - SW - M-Flex - Ambtelijk vast - Ambtelijk tijdelijk (MENCO) - RAP	Per 27-1-2026 - 796 - 334 - 103 - 33 - 1	Per 27-1-2026 - 796 - 334 - 103 - 33 - 1
Personen zonder dienstverband (maar wel met een personeelsdossier): - Gedetacheerden naar EMCO - Inhuur personeel - Stagiaires - Begeleid werken - Uitzendkracht - Externe Wsw-ers - Beschut werk voorfase - Trajecten/LWO's	- zie inhuur - 36 - 2 - vallen onder trajecten - zie inhuur - 7 - 5 - 270	In de basis, zolang de EMCO of een van de dochters deze medewerkers niet betalen, zitten ze niet in het salarissysteem. Betaalde stagiaires gaan wel naar het salarissysteem. Onbetaalde stagiaires niet
Personen RVU uitkering: - WSW en Ambtelijk		Zit bij bovenstaande aantallen in. In januari 2026 zijn dit 28 SW + 1 Ambtelijk.
Trajecten	Bovenop de 270 mensen (die hierboven al genoemd zijn) in een onbetaald traject die wel een personeelsdossier hebben, zijn er ook nog 400 mensen die alleen een cliëntdossier hebben. Dit zijn bijvoorbeeld de mensen die alleen een opleiding volgen zonder plaatsing, de mensen op de wachtlijst zonder plaatsing, de mensen in Begeleid Werken (29 personen) en de mensen die bij Menso komen voor de basistraining of voor de Brugklas.	Deze mensen krijgen geen salaris. Daardoor niet in het salarissysteem. Als deze mensen kilometers of onkosten declareren gaat dit rechtstreeks naar financiën.
Gebruikers - SA-medewerkers - HRM-medewerkers - Coaches - Leidinggevend - Beheerders	- - 66 - ? - 54 - 1	- 2 - - - - 1
Eindgebruikers Overige medewerkers die incidenteel via App of web acties in ICT Prestatie uitvoeren	- N.n.t.b.	Van de 1267 lopende dienstverbanden in januari 2026 hebben 600 personen een papieren loonstrook ontvangen. Hier zaten 5 Menco medewerkers bij die nog geen emailadres opgegeven hadden. In de basis krijgen alle ambtenaren (Menco en Ambtelijk vast) digitale loonstroken.

In onderstaande tabel zijn globaal het aantal dienstverbanden, trajecten en gebruikers van het systeem bij Menso opgenomen:

	Klantvolgsysteem
Trajecten	Ca. 2800
Gebruikers	
- Managers	5
- Coaches	155
- Beheerders	n.n.t.b.
Eindgebruikers	
Overige medewerkers die incidenteel via App of web acties in ICT Prestatie uitvoeren	n.n.t.b.

Het aantal gebruikers van het systeem is gelijk aan het aantal medewerkers dat door de leverancier moet worden opgeleid en getraind voor het gebruik van het systeem.

Flexibiliteit en wijzigingen gedurende de looptijd

Met het oog op politieke, economische, budgettaire, organisatorische en/of bestuurlijke ontwikkelingen kan zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de situatie voordoen dat specificaties waarop de opdracht betrekking heeft wijzigen. Deze ontwikkelingen kunnen tevens van invloed zijn op de omvang van de opdracht, in de vorm van groei of krimp bij de Opdrachtgevers.

Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om dergelijke wijzigingen door te voeren, voor zover deze wijzigingen passen binnen de reikwijdte van de opdracht en de kaders van het aanbestedingsrecht. Wijzigingen worden redelijk en proportioneel toegepast en leiden niet tot een wezenlijke wijziging van de opdracht. Aan wijzigingen in specificaties of omvang kunnen door de Opdrachtnemer geen aanspraken op schadevergoeding, compensatie of gederfde omzet worden ontleend, behoudens voor zover dwingendrechtelijke regelgeving anders bepaalt. Wijzigingen die naar hun aard of omvang leiden tot een wezenlijke wijziging van de opdracht maken geen onderdeel uit van deze Overeenkomst en kunnen aanleiding zijn voor een separate marktbenadering.

Aanvullende diensten en leveringen

Opdrachtgevers houden er rekening mee dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogelijk aanvullende diensten of leveringen aan de orde kunnen zijn, mits deze inhoudelijk aansluiten op het voorwerp van deze aanbesteding. Indien de behoefte ontstaat aan één of meer aanvullende diensten of leveringen, kan één van de Opdrachtgevers de Opdrachtnemer vrijblijvend verzoeken een offerte uit te brengen. De Opdrachtnemer stelt hiertoe een offerte op basis van de dan geldende functionele eisen en met toepassing van de (uur)tarieven en prijsafspraken zoals vastgelegd in de Overeenkomst, voor zover van toepassing. De afname van aanvullende diensten of leveringen is niet verplicht. Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om gemotiveerd af te zien van afname van een aanvullende dienst of levering en zijn in dat geval niet gehouden tot vergoeding van kosten. Het opnemen van deze mogelijkheid tot aanvullende diensten en leveringen brengt geen afnameverplichting met zich mee en maakt geen onderdeel uit van de gunning van de onderhavige aanbesteding.

2.5 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

Gezien de impact op de organisatie willen Opdrachtgevers een overeenkomst afsluiten voor een langere duur. De overeenkomst wordt aangegaan conform de bepalingen van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2023. De totstandkoming van de overeenkomst is onder voorbehoud van advies van de Ondernemingsraad van EMCO. EMCO behoudt zich het recht voor om de overeenkomst niet aan te gaan indien het advies van de Ondernemingsraad niet wordt verkregen.

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van zes (6) jaar. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2027 en eindigt van rechtswege op 31 december 2032. De voorafgaande implementatieperiode (hiervoor trekken Opdrachtgevers de periode tot en met 31 december 2026 uit) maakt onderdeel uit van deze overeenkomst. Deze periode telt niet mee voor de berekening van de looptijd van de overeenkomst.

Na de initiële looptijd van zes (6) jaar, hebben Opdrachtgevers de mogelijkheid om de overeenkomst onder dezelfde condities vier maal te verlengen met twee (2) jaar. Opdrachtgevers geven uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de contractperiode aan of van een verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt. De totale looptijd kan derhalve veertien (14) jaar bedragen. Opdrachtgevers hebben de intentie de volledige looptijd inclusief verlenging van de overeenkomst te benutten, maar laat eventuele verlenging afhangen van de geleverde prestaties, beleidsmatige ontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving.

Opdrachtgevers kiezen bewust voor een langere looptijd van de overeenkomst vanwege de grote afhankelijkheid van en verwevenheid met andere systemen. De implementatie en het gebruik binnen de organisatie zijn complex, mede door de sterke integratie met processen en de noodzakelijke adoptie door een diverse groep medewerkers. Een langere looptijd draagt bij aan:

- doelmatig en efficiënt gebruik van de ICT Prestatie en het partnerschap, zolang deze voldoen aan de eisen;
- borging van continuïteit en stabiliteit in de bedrijfsvoering;
- het opbouwen van gebruikerservaring en vertrouwen in de ICT Prestatie;
- stimulering van structurele doorontwikkeling en innovatie door de Opdrachtnemer;
- een rendabele inzet van tijd en middelen voor beide partijen.

De overeenkomst die Opdrachtgevers wensen af te sluiten is als ter informatie bijgevoegd (bijlage H). De overeenkomst zal worden afgesloten met de partij met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie paragraaf 3.5) onderbouwde tekstvoorstellen aan te dragen op het concept van de overeenkomst zoals opgenomen in bijlage H, de GIBIT 2023 (Bijlage K) en de Verwerkersovereenkomst (Bijlage I). Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de overeenkomst, algemene inkoopvoorwaarden en verwerkersovereenkomst daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. Opdrachtgevers beoordelen de voorstellen en daar waar zij een verbetering zien, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. Bij de "Nota van Inlichtingen 1" wordt de overeenkomst inclusief verbetervoorstellen verzonden. Vanaf de laatste "Nota van Inlichtingen" is de overeenkomst definitief en geen concept. De acceptatie van deze versie is een minimumeis.

Leverancier levert voor ondertekening van de overeenkomst een concept Service Level Agreement (SLA) op die als bijlage bij de overeenkomst wordt opgenomen. In de SLA staan de nadere operationele afspraken conform de inschrijving uitgewerkt. Deze dienen in overleg met Opdrachtgevers op een later moment definitief ingevuld en ondertekend te worden. Zie Bijlage D Programma van Eisen en Wensen voor meer informatie. De overeenkomst zal niet eerder worden afgesloten dan wanneer genoemde termijn van 20 kalenderdagen is verstreken.

2.6 Wachtkamerconstructie

Gedurende de eerste zes maanden van de overeenkomst wordt de bij de aanbesteding als tweede geëindigde Inschrijver als reservepartij aangehouden. De wachtkamerconstructie wordt ingezet op het moment dat de gecontracteerde inschrijver niet aan de contractverplichtingen kan voldoen en het contract met betreffende opdrachtnemer, na een geboden hersteltermijn, wegens wanprestatie ontbonden wordt.

Indien binnen twaalf maanden na ingangsdatum de Overeenkomst met Opdrachtnemer wordt ontbonden kunnen Opdrachtgevers zonder her-aanbesteding overgaan tot gunning van de opdracht aan de partij die bij de aanbesteding als tweede is geëindigd. Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om desgewenst een andere keuze te maken na ontbinding van de overeenkomst. Indien Opdrachtgevers daadwerkelijk gebruik gaan maken van de wachtkamerconstructie, zal op dat moment worden getoetst of de als tweede geëindigde inschrijver, nog voldoet aan de in deze offerteaanvraag gestelde eisen.

Inschrijvers die niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie dienen dit in bijlage B bij de inschrijving aan te geven. Het niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie sluit een inschrijver niet uit van eventuele gunning van de opdracht.

2.7 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving. Zie bijlage I.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Gekozen procedure

Omdat de geraamde kosten voor de opdracht de Europese aanbestedingsdrempel overschrijden, vindt deze aanbesteding plaats conform de Herziane Aanbestedingswet 2012. Opdrachtgevers hebben hierbij gekozen voor de openbare procedure, zoals beschreven in artikel 2.26 Aanbestedingswet. De keuze voor deze procedure is gebaseerd op het feit dat er een beperkt aantal aanbieders zijn en Opdrachtgevers de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid willen geven om deel te nemen aan de aanbesteding en de administratieve last zoveel mogelijk wenst te beperken voor marktpartijen en de eigen organisatie.

3.1.1 Motivering inzake ontbreken perceelindeling

Opdrachtgevers hebben ervoor gekozen om het Salarissysteem, HRM-systeem en Klantvolgsysteem in één aanbesteding uit te vragen. Deze keuze is gemaakt op basis van inhoudelijke, organisatorische en financiële overwegingen.

1. Sterke inhoudelijke samenhang van processen

Binnen de uitvoering van de Participatiewet en werkontwikkeling zijn de processen rondom deelnemers/trajecten, leer-werktrajecten en dienstverbanden nauw met elkaar verweven. In de praktijk vindt regelmatig een overgang plaats van deelnemer naar medewerker (bijvoorbeeld bij leerwerktrajecten, Beschut Werk of Wsw). Door de systemen gezamenlijk aan te besteden kan deze overgang eenduidig, efficiënt en foutloos worden ondersteund.

2. Eenduidige gegevensbron en minder fouten

Door te kiezen voor één aanbesteding wordt gestreefd naar een geïntegreerde oplossing of goed op elkaar afgestemde systemen met duidelijke koppelingen. Dit voorkomt:

- dubbele invoer van gegevens;
- verschillen in personeels- en klantgegevens;
- verhoogde foutgevoeligheid bij loonverwerking en rapportages.

Hiermee wordt de kwaliteit en betrouwbaarheid van data vergroot.

3. Efficiëntere implementatie en beheer

Een gezamenlijke aanbesteding maakt het mogelijk om:

- implementatie en migratie integraal te organiseren;
- één regievoerder te hebben voor inrichting en koppelingen;
- beheer, support en doorontwikkeling beter op elkaar af te stemmen.

Dit leidt tot minder complexiteit in beheer en lagere organisatorische belasting.

4. Kostenbeheersing en schaalvoordelen

Door de systemen in samenhang aan te besteden kunnen schaalvoordelen worden gerealiseerd, onder andere door:

- gezamenlijke implementatiekosten;
- efficiëntere contract- en leveranciersafspraken;
- lagere kosten voor koppelingen en maatwerk.

Daarnaast ontstaat beter inzicht in de totale kosten over de contractperiode (TCO).

5. Betere sturingsinformatie en verantwoording

Een geïntegreerde benadering maakt het mogelijk om managementinformatie te ontsluiten over de gehele keten:

- van begeleiding en ontwikkeling van deelnemers,
- via inzet en ontwikkeling van medewerkers,
- tot financiële en salarisgerelateerde informatie.

Dit ondersteunt zowel interne sturing als externe verantwoording richting gemeenten en toezichthouders.

6. Toekomstbestendigheid en flexibiliteit

De aanbesteding is gericht op een toekomstbestendige oplossing die meebeweegt met:

- veranderingen in wet- en regelgeving;
- doorontwikkeling naar een regionaal werkontwikkelbedrijf;
- veranderende doelgroepen binnen de Participatiewet.

Een integrale uitvraag biedt hiervoor meer flexibiliteit dan losse aanbestedingen.

3.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via het elektronisch platform TenderNed, met uitzondering van hetgeen bepaald in paragraaf 3.5 betreffende het indienen van vragen via info@rietplas.nl. Overige informatie-uitwisseling vindt via dit platform plaats. Rietplas Inkoopadvies kondigt er namens Opdrachtgevers de opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de opdracht af. Inschrijvers dienen gebruik te maken van TenderNed voor het verkrijgen van informatie, het indienen van de inschrijving. Communicatie mondeling, per brief of per e-mail, buiten de specifieke geboden mogelijkheden is nadrukkelijk niet toegestaan. Inschrijvers zijn en blijven verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten. Inschrijvingen die niet via het TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijvers.

Meer informatie over digitaal inschrijven is via www.tenderned.nl te downloaden en/of beschikbaar via het telefoonnummer van de Servicedesk van TenderNed: 0800-8363376. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed. In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde aanbestedingsprocedure verder beschreven.

3.3 Projectteam

Zowel het opstellen van deze offerteaanvraag als de beoordeling van de uitgebrachte offertes vindt plaats door een projectteam, waarin alleen medewerkers van Opdrachtgevers zitting hebben. Het project wordt uitgevoerd door het projectteam. Opdrachtgevers laten zich bij deze aanbesteding ondersteunen door Rietplas Inkoopadvies. Rietplas levert inkoop- en aanbestedingsexpertise gedurende deze aanbesteding en ondersteunt het projectteam in haar werkzaamheden. Rietplas is op geen enkele wijze als inschrijver, onderaannemer of als adviseur van een inschrijver betrokken bij deze aanbesteding.

3.4 Aanbestedingsvoorwaarden

3.4.1 Gestanddoeningstermijn

Inschrijver moet zijn inschrijving gestand doen gedurende 3 maanden na de dag waarop de opening van de inschrijvingen heeft plaatsgevonden. Omdat het mogelijk is dat tegen de gunningbeslissing een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient inschrijver zijn inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de genoemde termijn van 20 dagen. In geval er een civiel kort geding wordt aangespannen, is inschrijver bereid zijn inschrijving tot twee weken na de uitspraak van een kort geding gestand doen. Inschrijver zal dit verzoek niet op onredelijke gronden weigeren.

3.4.2 Voorbehouden

- De in deze offerteaanvraag gestelde eisen en wensen zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij Opdrachtgevers. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de in deze offerteaanvraag genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.

- Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. Door het uitbrengen van een inschrijving gaat u akkoord met deze voorwaarde. Tevens behouden Opdrachtgevers zich het recht voor de wijze waarop de aanbesteding zal verlopen aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen in de aard en de omvang van de opdracht.
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een inschrijver, een lid van een combinatie en/of een onderaannemer zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, dan behouden Opdrachtgevers zich het recht voor de procedure voor deze inschrijver te beëindigen.
- Opdrachtgevers zijn is te allen tijde gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst (deel)werkzaamheden die onder de beschrijving van deze opdracht vallen, (gedeeltelijk) in eigen beheer uit te gaan voeren c.q. anders weg te zetten.
- De totstandkoming van de overeenkomst is onder voorbehoud van advies van de Ondernemingsraad van EMCO. EMCO behoudt zich het recht voor de overeenkomst niet aan te gaan indien dit advies niet wordt verkregen.
- Bij de interpretatie achteraf van een gesloten overeenkomst tussen Opdrachtgevers en de (winnende) Inschrijver is, naast de overeenkomst, deze offerteaanvraag met bijlagen en de daarbij behorende Nota's van Inlichtingen leidend t.o.v. de inschrijving van inschrijver.
- Aanvullingen, wijzigingen, afwijkingen, verduidelijkingen, beperkingen en dergelijke in de inschrijving van inschrijver of daarbij behorende bijlagen, voor zover deze überhaupt al waren toegestaan, gelden alleen indien Opdrachtgevers deze uitdrukkelijk schriftelijk accepteren. Uit het feit dat Opdrachtgevers daarover geen opmerkingen hebben gemaakt in het kader van de (voorlopige) gunning en/of contractsluiting mag een dergelijke acceptatie niet worden afgeleid.
- Aan planningen kunnen geen rechten worden ontleend. Aan indicaties/omzetgegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt, hebben Opdrachtgevers het recht de Overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden;
- Opdrachtgevers zijn gerechtigd de Overeenkomst met Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, een verplichte of facultatieve Uitsluitingsgrond na gunning van de Opdracht van toepassing is, de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de Opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend, tenzij het niet toekennen van een vergoeding disproportioneel is. Dit is ter beoordeling aan Opdrachtgevers.

Specifiek voor Menso – klantvolgsysteem:

De afname en aansluiting van het klantvolgsysteem voor Menso bij de door EMCO gekozen ICT-prestatie is optioneel. Menso kan zelfstandig besluiten al dan niet deel te nemen en aan te sluiten bij het door de opdrachtnemer aangeboden klantvolgsysteem. Indien Menso besluit niet af te nemen of niet aan te sluiten:

- wordt de overeenkomst tussen EMCO en opdrachtnemer onverminderd van kracht voor alle andere onderdelen;
- kunnen hieraan door de opdrachtnemer geen rechten op gunning, vergoeding of schadevergoeding worden ontleend.

Deze bepaling geldt naast de andere voorbehouden van Opdrachtgevers, waaronder het voorbehoud van instemming van de Ondernemingsraad en andere algemene contractvoorbehouden conform de GIBIT 2023.

3.4.3 Contacten met medewerkers van Opdrachtgevers over de aanbesteding

Het is niet toegestaan op andere wijze dan onder 'Nota's van Inlichtingen' (zie paragraaf 3.5) beschreven informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Mochten Opdrachtgevers danwel Rietplaspas Inkoopadvies

vernemen dat een inschrijver op een andere wijze Opdrachtgevers heeft benaderd dan kan deze inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure

3.4.4 Geheimhouding

Alle informatie uit deze offerteaanvraag en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de inschrijver, met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke, voorafgaande toestemming van Opdrachtgevers.

Alle door u aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van Opdrachtgevers. Opdrachtgevers zullen alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij u anders vermeldt.

Het is de inschrijvers niet toegestaan informatie van Opdrachtgevers naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder hun uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Vice versa erkennen Opdrachtgevers dat de informatie welke aan haar in de inschrijvingen en in nadere toelichtingen bekend wordt gemaakt van vertrouwelijke aard is. Opdrachtgevers verzekeren geheimhouding tegenover derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die haar in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie. Vanzelfsprekend worden, voor zover noodzakelijk of wenselijk, wel interne betrokkenen van Opdrachtgevers vertrouwelijk voorzien van relevante informatie uit de inschrijvingen. Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat er tevens sprake zal zijn van een toestemming indien een rechter in een gerechtelijke procedure Opdrachtgevers verplichten tot bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen van) inschrijvingen.

3.4.5 Taal

Alle correspondentie en documentatie van Opdrachtgevers wordt in het Nederlands verstrekt. Inschrijvingen en bijbehorende documenten moeten eveneens in het Nederlands zijn opgesteld. Uitzondering geldt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld (bijvoorbeeld referentieverklaringen, technische specificaties, jaarverslagen, verzekeringspolissen, bankgaranties). Opdrachtgevers kunnen in dat geval een officiële vertaling verlangen; de kosten hiervan zijn voor rekening van de inschrijver.

3.4.6 Vergoeding kosten

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden niet door Opdrachtgevers vergoed, ook niet in het geval van het stopzetten van de aanbestedingsprocedure.

3.4.7 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden in het aanbestedingsdocument

Deze offerteaanvraag is met grote zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, gebreken, of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of anderszins constateren dan verzoeken wij u hiervan zo spoedig mogelijk via TenderNed, al dan niet via de Nota('s) van Inlichtingen, melding te maken teneinde Opdrachtgevers in de gelegenheid te stellen zo nodig één en ander te corrigeren. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een inschrijver die niet-overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Opdrachtgevers verwijzen in dit kader naar het Grossmann-arrest (HvJ EG, 12-2-2004, C-230/02). Het indienen van offerte houdt impliciet in dat u als inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn inschrijving. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, kan de inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten. Indien aan een inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de inschrijving geacht

niet te zijn gedaan. Inschrijvingen die niet voldoen aan de inhoudelijke eisen, zijn ongeldig en worden niet in behandeling genomen.

3.4.8 Merknaam

Opdrachtgevers hebben geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer noch voor bepaalde merken, types, herkomst etc. Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen sprake is van een merknaam, octrooi of type of een bepaalde oorsprong of productie, dient u conform artikel 2.76, lid 2 van de Aanbestedingswet te lezen 'of gelijkwaardig'.

3.4.9 Overeenkomst en algemene inkoopvoorwaarden

Door in te schrijven stemt de inschrijver in met de toepasselijkheid van alle voorwaarden en werkwijzen van Opdrachtgevers die in de aanbestedingsdocumenten van onderhavige aanbesteding worden genoemd.

De GIBIT 2023 is van toepassing op deze opdracht en bijgevoegd als bijlage K. De algemene verkoopvoorwaarden van inschrijver (dan opdrachtnemer) worden uitdrukkelijk uitgesloten. Daar waar de Overeenkomst niet anders voorziet, zullen de GIBIT 2023 van toepassing zijn (bijlage K). Opdrachtgevers passen hier de GIBIT 2023 toe als haar Algemene Inkoopvoorwaarden, omdat de GIBIT 2023 naar de mening van Opdrachtgevers het beste aansluit bij deze aanbesteding. Wel is het noodzakelijk dat Opdrachtgevers op een aantal onderdelen afwijken van de GIBIT 2023. Deze afwijkingen kunnen bestaan uit: inhoudelijke wijziging van de betreffende bepaling/het betreffende artikel, het vervallen van de betreffende bepaling/ het betreffende artikel of de toevoeging van een nieuwe bepaling / nieuw artikel. Alle afwijkingen worden in Bijlage K **vetgedrukt** weergegeven. Opdrachtgevers vinden deze wijzigingen niet onredelijk bezwarend en ook niet disproportioneel in relatie tot het voorwerp van opdracht van de aanbesteding en de geraamde waarde daarvan.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie paragraaf 3.5) voorstellen aan te dragen op de GIBIT 2023 en de in bijlage I reeds toegevoegde verwerkersovereenkomst. Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de GIBIT 2023 en de verwerkersovereenkomst daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. Opdrachtgevers beoordelen de voorstellen en daar waar zij een verbetering zien, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. Opdrachtgevers zijn niet verplicht de aangegeven tekstsuggesties over te nemen.

Eventueel aangepaste versies vormen vervolgens een vast uitgangspunt voor de inschrijving (Eis). Met andere woorden: door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de GIBIT 2023. De toepassing van algemene voorwaarden van inschrijver, hoe ook genaamd, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Toepassing of verwijzing naar dergelijke algemene voorwaarden wordt beschouwd als een inschrijving onder voorwaarden en leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

3.4.10 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing kunnen Opdrachtgevers de best scorende inschrijver(s) vragen in een verificatiegesprek haar inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende offerte, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit een verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving. In dat geval zal er niet opnieuw een aanbestedingstraject worden doorlopen, maar zal de opdracht worden gegund aan de inschrijver, die bij de aanbesteding in rang na de in eerste instantie gegunde inschrijver als hoogst scorende inschrijver is aangemerkt. Inschrijver stemt met het indienen van zijn inschrijving ermee in dat een aanpassing van de rangorde niet aan de orde is, wanneer:

- de hoogst scorende inschrijver de verificatiefase met een negatief resultaat afsluit of;

- de Inschrijving van de hoogst scorende inschrijver ter zijde moet worden gelegd indien niet aan de gestelde vereisten en voorwaarden kan worden voldaan;
- de Inschrijving van de hoogst scorende inschrijver ter zijde moet worden gelegd als gevolg van een gerechtelijke uitspraak.

Toelichting: Wanneer de nummer 1 uit de rangorde om een van de drie vermelde redenen afvalt, zal de gecommuniceerde rangorde niet worden aangepast en zal nummer 2 worden uitgenodigd om dezelfde procedure te doorlopen.

Na beoordeling van de inschrijvingen zullen Opdrachtgevers alle inschrijvers schriftelijk mededelen (door middel van een gunningbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet) aan welke inschrijver Opdrachtgevers voornemens zijn de opdracht te gunnen. De mededeling houdende het voornemen tot gunning geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien deze mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan ook nog geen sprake van een overeenkomst tussen Opdrachtgevers en de beoogde winnaar. Zo spoedig mogelijk – doch zeker niet eerder dan 20 dagen na verzending van het voornemen – zullen Opdrachtgevers met de beoogde winnaar in contact treden om tot gunning over te gaan.

3.5 Vragenronde

Inhoudelijke en procedurele vragen en/of bezwaren naar aanleiding van de aanbestedingsprocedure, de aankondiging, de inhoud van deze offerteaanvraag met bijlagen en de uit te voeren opdracht, kunnen uitsluitend per e-mail worden ingediend op het adres: info@rietplas.nl. Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. Geïnteresseerden worden verzocht om bij stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s).

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging menen tegen te komen, dan dient inschrijver dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan de aanbestedende dienst. Indien na sluiting van de inschrijftermijn blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door inschrijvers zijn gemeld via e-mail: info@rietplas.nl, zijn deze voor rekening en risico van inschrijver.

De planning van de vragenronden en de publicatie van de Nota's van Inlichtingen is opgenomen in de planning (bijlage A). Vragen die zijn ontvangen (per e-mail) worden geanonimiseerd beantwoord. We stellen het op prijs dat u de vragen ruim van tevoren indient.

Vragen gesteld tijdens een tweede, of volgende vragenronde, mogen enkel betrekking hebben op de antwoorden die gegeven zijn in de voorgaande vragenronde. Van inschrijvers wordt een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Indien inschrijver van mening is dat een antwoord in een Nota van Inlichtingen niet correct is, dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via e-mail: info@rietplas.nl.

De Nota('s) van Inlichtingen vormen een integraal onderdeel van de offerteaanvraag. Mededelingen, toezeggingen of afspraken die niet in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd, zijn niet bindend voor Opdrachtgevers. De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken. Wanneer inschrijver van deze mogelijkheid geen gebruik maakt, komt dit voor risico van inschrijver. Opdrachtgevers en overige inschrijvers kunnen er dan gerechtvaardigd vanuit gaan dat de inschrijver tegen de procedure alsook op de inhoud van deze aanbesteding geen bezwaren heeft. Op basis van de ingediende vragen en/of bezwaren kunnen Opdrachtgevers besluiten om de aanbestedingsdocumenten aan te passen.

3.6 Indienen van de offerte

Inschrijven kan uitsluitend digitaal door het indienen van een offerte voor **30 maart 2026, 12.00 uur** via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een offerte of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. Opdrachtgevers adviseren om deelnemers om hun inschrijving op tijd in te dienen. Een niet tijdig ingediende Inschrijving wordt geacht niet te zijn ingediend en wordt daarom in beginsel niet in behandeling genomen. Opdrachtgevers, TenderNed en Rietplas Inkoopadvies zijn niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijver wat betreft het tijdig, volledig en voor zover vereist het rechtsgeldig ondertekenen en aanleveren van informatie en benodigde documenten via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van TenderNed.

De inschrijvingen zijn voor Opdrachtgevers niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum van de inschrijvingen is verstreken. Alle standaardformulieren dienen te zijn ondertekend door een natuurlijke persoon die bevoegd is de betreffende onderneming (Deelnemer/lid Samenwerkingsverband/Derde) te vertegenwoordigen. De tekenbevoegdheid moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Indien de ondertekenaar niet als bevoegde vertegenwoordiger is vermeld in het uittreksel dient inschrijver bij de inschrijving een toereikende volmacht te voegen.

3.7 Opening van de offertes

Rietplas Inkoopadvies opent namens Opdrachtgevers de kluis met inschrijvingen op **30 maart 2026 om 12.30 uur**. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van de inschrijvingen aanwezig zijn. Rietplas Inkoopadvies zal namens Opdrachtgevers een proces-verbaal versturen van de opening van de offertes met daarin vermeld welke partijen hebben geoffreerd.

3.8 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Klachten over deze aanbesteding dienen in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota(s) van Inlichtingen niet of niet afdoende wordt behandeld, kunt u een klacht indienen. Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de inschrijver gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. Dit klachtenmeldpunt wordt bemenst door een ervaren en onafhankelijke inkoper die is aangewezen om klachten te behandelen. Deze medewerker is niet betrokken bij de onderhavige aanbesteding. Zie bijlage J voor de klachtenprocedure van Rietplas. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking ten aanzien van de aanbestedingsprocedure. Opdrachtgevers zijn vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een inschrijver kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de inschrijver of Opdrachtgevers) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door Opdrachtgevers wordt beslist.

Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor Opdrachtgevers, tenzij hieraan door een gerechtelijke uitspraak een afdwingbaar vervolg wordt gegeven.

4. Beoordeling en gunning

4.1 Algemeen

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in dit hoofdstuk. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

4.2 Beoordelingsteam

Het team dat namens Opdrachtgevers de inschrijvingen beoordeelt, bestaat uit in ieder geval de volgende functies:

- MT-lid
- medewerkers Salarisadministratie EMCO
- medewerkers HRM EMCO
- medewerkers HRM Menso
- medewerkers Applicatiebeheer/ICT
- medewerkers Finance
- afvaardiging OR.

Opdrachtgevers hebben het recht de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal. Het aantal zal altijd minimaal 5 personen zijn. Hiernaast zal de inkoopadviseur van Rietplas Inkoopadvies de procedure begeleiden en de algemene offertedocumenten beoordelen.

4.3 Beoordelingssystematiek

Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van Opdrachtgevers herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door Opdrachtgevers aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van Opdrachtgevers niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden. De beoordelingssystematiek bestaat uit de volgende vijf stappen:

Stap 1: wijze van indiening

Allereerst stellen Opdrachtgevers vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften van hoofdstuk 2 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats. Alleen inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling compleetheid

Vervolgens controleren Opdrachtgevers of een inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het aanbestedingsdocument is opgesteld en ingevuld. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

Opdrachtgevers onderzoeken in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde 'derde' uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook paragraaf 4.4 en 4.5. Indien een inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding, wordt de inschrijving van de betreffende inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van de inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling naar stap 4.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordelen Opdrachtgevers of een inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in paragraaf 4.6 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid op grond van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5. Indien er maar één inschrijver is die na beoordeling van de geschiktheidseisen over blijft, zal stap 5 worden overgeslagen en wordt er direct overgegaan tot een verificatiegesprek met proof of concept conform paragraaf 4.8.1.

Stap 5: beoordeling / gunning beste prijs-kwaliteitsverhouding aanbidding

Inschrijvingen die voldoen aan de bovenstaande stappen worden beoordeeld aan de hand van de beoordelingscriteria (hierna te noemen gunningcriteria). Uitgangspunt voor gunning van de opdracht is beste prijs kwaliteitsverhouding. Dit houdt in dat de gunning niet plaatsvindt op basis van de prijsstelling, maar op basis van kwalitatieve criteria. Als inschrijver krijgt u na de gunning een gemotiveerde terugkoppeling van de beoordeling en de door u gescoorde punten. Zie paragraaf 4.7 voor de gunningscriteria. Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om aan inschrijvers nadere bewijsstukken en/of toelichting op te vragen. De beantwoording van de open vragen dient in de aangeboden formulieren.

4.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruikgemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage C). Door het gebruik van dit UEA hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de UEA ermee akkoord dat Opdrachtgevers zich het recht voorbehouden om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten alle formele bewijsstukken, zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in dit hoofdstuk en behorende bij de UEA, uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de verzenddatum van het schriftelijke verzoek bij Opdrachtgevers te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking.

Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale offerte. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

4.4.1 Bedrijfsgegevens

De inschrijver dient bij deel II van de UEA de bedrijfs- en contactgegevens van de inschrijver in te vullen. Opdrachtgevers zullen het contact met inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure laten verlopen via een door de inschrijver aangewezen contactpersoon. Deze contactpersoon dient gedurende de gehele procedure

als enig aanspreekpunt te gelden. Indien door omstandigheden de contactpersoon gewijzigd wordt, dient dit tijdig door inschrijver schriftelijk aan de contactpersoon namens Opdrachtgevers gemeld te worden.

4.4.2 Samenwerkingsverband

Bij een samenwerkingsverband gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder deel II van de UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemers uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen. De onderneming dient, indien hij bij deel II van de UEA heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, bij deel II van de UEA ook aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ten behoeve van de communicatie met Opdrachtgevers dient een samenwerkingsverband een penvoerder aan te wijzen en weer te geven in deel II-B van de UEA. Deze penvoerder dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband op te treden. De penvoerder zorgt voor een overzichtelijke weergave in de offerte en geeft duidelijk aan welk document van welke onderneming afkomstig is. Wat in dit hoofdstuk geldt voor 'inschrijver' geldt in het geval van een 'samenwerkingsverband' voor alle (afzonderlijke) deelnemers van het samenwerkingsverband.

4.4.3 Inschrijving handels- of beroepsregister

Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om aan de inschrijvers met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is te gunnen, nadere bewijsstukken op te vragen. Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet. De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Een geldige gedragsverklaring aanbesteden volstaat ook. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dienen Opdrachtgevers in staat te stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver. Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor Opdrachtgevers duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving.

In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van Opdrachtgevers tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel te worden bijgevoegd van derden waarop de inschrijver zich beroept, van onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding.

4.4.4 Eén keer inschrijven

Inschrijver mag zich slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij als hoofdaannemer met onderaannemer(s), hetzij als één combinatie met één of meer andere partijen (zie hierboven). Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan worden alle Inschrijving die meerdere keren mee willen dingen niet in behandeling genomen.

4.4.5 Nakoming verplichtingen

Indien inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij, verklaart inschrijver met de UEA dat de holding/groep/concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen.

4.5 Uitsluitingsgronden

Op het moment van inschrijving kan inschrijver volstaan met het ondertekenen van de UEA. Door het ondertekenen van deze UEA geeft inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat inschrijver de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van Opdrachtgevers binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De verplichte uitsluitingsgronden (zie deel III.A en III.B van het UEA) zijn:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten;
- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;

De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden (zie deel III.C van het UEA) zijn:

- schending verplichtingen o.b.v. milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;
- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

De bovengenoemde eisen gelden ook voor de afzonderlijke leden van een combinatie en de onderaannemers. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een lid van de combinatie of een onderaannemer, komt de desbetreffende inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

4.6 Geschiktheidseisen (minimum eisen)

Met de invulling van het UEA verklaart inschrijver tevens dat zijn onderneming voldoet aan de door Opdrachtgevers gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en overige minimumeisen. Inschrijver kan een beroep op derden doen voor bepaalde kwalificaties. Deze moeten wel bij de inschrijving worden aangegeven.

4.6.1 Financiële en economische draagkracht

Op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht (zie ook deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) bepalen Opdrachtgevers mede of een inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtgevers leggen de inschrijving terzijde indien inschrijver niet voldoet aan de gestelde eis.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende Geschiktheidseisen.

- te beschikken over voldoende financiële – en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verleningen, te waarborgen;
- te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform aanbestedingsdocumenten uit te voeren;
- dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel- economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan komen;
- dat, indien in de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) de continuïteit van de rechtspersoon wordt geadresseerd, er geen gerede twijfel bestaat ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon op basis van de vastgestelde activa en passiva;
- dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en wettelijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Een afdoende verzekering dekt de schade waarvoor Leverancier aansprakelijk is conform de Overeenkomst.
- dat hij binnen 6 werkdagen na het eerste verzoek hiertoe van Opdrachtgevers de volgende bewijsmiddelen kan overleggen:
 - een verklaring van maximaal 6 maanden oud op de sluitingsdatum, van een te goeder naam en faam bekendstaande financiële instelling waaruit blijkt dat de financiële draagkracht van de Inschrijver voldoende is om de beschreven Dienstverlening te kunnen uitvoeren;
 - een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de laatste jaarrekening. Voor een inschrijver die niet jaarrekening-plichtig is volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring;
Indien bij gunning een nieuwere accountantsverklaring beschikbaar is dan bij inschrijving opgenomen, zal op basis van deze nieuwere verklaring het derde en laatste punt hierboven opnieuw worden gecontroleerd. Alleen indien deze verklaring ook voldoet aan het gestelde zal de opdracht definitief in uitvoering worden gegeven.
- indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

4.6.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid bepalen Opdrachtgevers of een inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Zie ook deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, waarbij met de term 'selectiecriteria' de geschiktheidseisen worden bedoeld. Opdrachtgevers leggen een Inschrijving terzijde indien de inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen.

4.6.2.1 Nederlandse taal

Het uitvoerend personeel van inschrijver dat contacten onderhoudt met Opdrachtgevers, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart u aan deze geschiktheidseis te voldoen.

4.6.2.2 Kerncompetenties

Voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de Opdracht achten Opdrachtgevers bepaalde competentie(s) noodzakelijk. Inschrijver dient aan de hand van een referentie aan te tonen over de competentie te beschikken. Het dient hierbij te gaan om verwijzingen naar de competentie die inschrijver heeft opgedaan tijdens verrichtingen in de afgelopen periode van ten hoogste drie jaar, verleend uitstel daaronder begrepen (er wordt gerekend vanaf de datum van publicatie van de Aanbesteding). Inschrijver

dient de referentie(s) in Standaardformulier (Bijlage G) in te vullen, te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen.

Om de geschiktheid aan te tonen dient inschrijver te beschikken over de volgende competentie:

- Kerncompetentie 1: inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren, implementeren en onderhouden van een salarissysteem binnen een SW-organisatie met minimaal 300 medewerkers. Bepalend voor de periode van drie jaar is de einddatum van uitvoering van de opdracht. Voor een referentieopdracht die nog in uitvoering is, geldt dat deze op het moment van Inschrijving dient te voldoen aan de hierna genoemde kenmerken van een vergelijkbare opdracht (en dus tenminste één jaar in uitvoering dient te zijn op het moment van Inschrijving, waarbij op het moment van Inschrijving tenminste een bedrag van € 60.000,- is gefactureerd).
- Kerncompetentie 2: inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren, implementeren en onderhouden van een personeelsinformatiesysteem bij organisaties met medewerkers uit verschillende doelgroepen, met meerdere cao's, historisch recht op cao's en een complexe matrixstructuur, inclusief verdeling van werkgeverstaken.
- Kerncompetentie 3: inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren, implementeren en onderhouden van een klantvolgsysteem binnen het sociaal domein, waarbij regie wordt gevoerd op minimaal 300 actuele deelnemers/trajectors.

Er is sprake van een vergelijkbare opdracht indien de opdracht de volgende kenmerken heeft:

- de opdrachtgever/referent is niet een interne klant, noch een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij van inschrijver;
- de referentieopdracht een looptijd heeft van tenminste één jaar;

Opdrachtgevers behouden zich het recht voor de aangeleverde informatie te verifiëren met de referent zoals genoemd op het referentieformulier

4.6.2.3 Certificering

Inschrijver dient op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

- ISO 9001: inzake Kwaliteitsmanagement van haar bedrijfsprocessen:
Inschrijver dient over een ISO 9001:2015 of gelijkwaardig systeem voor kwaliteitsborging te beschikken. Minimeis is het hebben van een geldig ISO 9001:2015 of gelijkwaardig certificaat. Indien Inschrijver een gelijkwaardig alternatief voor ISO 9001:2015 gebruikt, kan hij de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem waarin Inschrijver aantoont dat de organisatie van Inschrijver maatregelen neemt om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening te waarborgen.
- ISO 27001: inzake Informatiebeveiliging:
Inschrijver dient over een ISO 27001:2015 of gelijkwaardig systeem voor informatiebeveiliging te beschikken. Minimeis is het hebben van een geldig ISO 27001:2015 of gelijkwaardig certificaat. Indien Inschrijver een gelijkwaardig alternatief voor ISO 27001:2015 gebruikt, kan hij de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het informatiebeveiligingssysteem waarin Inschrijver aantoont dat de organisatie van Inschrijver maatregelen neemt om de informatiebeveiliging van de aangeboden dienstverlening te waarborgen. Indien inschrijver een beroep doet op een derde, dient deze derde partij daarnaast over een ISO 27017 en/of ISO 27018 en/of gelijkwaardig systeem voor clouddiensten te beschikken.
- ISAE 3402 Type II controleverklaring:
Inschrijver dient een actuele ISAE 3402 Type II-verklaring te overleggen, of een gelijkwaardige controleverklaring, waaruit blijkt dat de beheersingsmaatregelen binnen de organisatie effectief zijn ingericht en operationeel zijn gedurende een relevante periode.

Inschrijver verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat inschrijver aan bovenstaande voldoet. Ten bewijze van het feit aan het bovenstaande te voldoen, dient inschrijver het UEA in te vullen en te ondertekenen. Slechts de inschrijver aan wie Opdrachtgevers voornemens zijn de Opdracht te gunnen dienen binnen 5 Werkdagen na een eerste verzoek een digitale kopie van de originele certificaten te overleggen. Het certificaat moet op de datum van de aanbesteding geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

Indien inschrijver zelf niet voldoet aan deze Geschiktheidseis, kan inschrijver geen beroep doen op de technische bekwaamheid van een derde. In geval van inschrijving in Combinatie geldt dat de deelnemer aan de Combinatie moet voldoen aan deze geschiktheidseis.

4.6.3 Beroep op derden

Om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, kan een inschrijver zich beroepen op de financiële en economische draagkracht, evenals de technische en beroepsbekwaamheid van een of meerdere derden, ongeacht de juridische relatie met deze partij(en). Binnen deze aanbesteding is het niet toegestaan een beroep te doen op een derde waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is.

Indien de inschrijver meerdere derden inschakelt, dient voor elke afzonderlijke derde een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het betreffende Standaardformulier te worden toegevoegd aan de Inschrijving.

4.6.4 Programma van Eisen en Wensen

De minimale eisen voor de uitvoering van de Opdracht zijn opgenomen in hoofdstuk 2 en in bijlage D (Programma van Eisen en Wensen). Bijlage D beschrijft de functionele, technische en organisatorische randvoorwaarden waaraan de oplossing minimaal moet voldoen (eisen), evenals aanvullende aspecten die bijdragen aan kwaliteit, gebruiksgemak en toekomstbestendigheid (wensen).

- Eisen zijn verplicht en vormen de minimale voorwaarden voor een geldige inschrijving. Niet voldoen aan een eis kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.
- Wensen zijn niet verplicht, maar worden beoordeeld op meerwaarde. Zij bieden inschrijvers de mogelijkheid zich te onderscheiden op kwaliteit, innovatie of gebruiksvriendelijkheid.

De inschrijver kan in het antwoord op open vraag 1 aangeven in welke mate aan de wensen wordt voldaan en, waar relevant, toelichten hoe dit binnen de aangeboden oplossing is geborgd.

Voor het eventueel doen van voorstellen voor alternatieve teksten is de vragenronde (zie paragraaf 3.5) bestemd.

Bijlage D (Programma van Eisen en Wensen) dient volledig ingevuld en als onderdeel van de inschrijving te worden ingediend.

- Het invullen en indienen van Bijlage D is noodzakelijk om zowel het voldoen aan de eisen als de beoordeling van de wensen te kunnen vaststellen.
- Door het ondertekenen van het UEA bevestigt de inschrijver aanvullend akkoord te gaan met de eisen, maar dit ontslaat niet van de verplichting om Bijlage D in te dienen.

4.7 Gunningcriteria

Aanbiedingen worden beoordeeld aan de hand van gunningcriteria waaraan weegfactoren zijn gekoppeld. De uiteindelijke gunning zal tot stand komen nadat alle beoordelingen in een overall beoordelingsstaat verzameld worden. De verhouding prijs en kwaliteit is als volgt bepaald:

- Prijaspecten: 25%
- Kwalitatieve aspecten: 75%.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve (sub-)gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald, wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider van Rietplas Inkoopadvies toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningscriterium worden dus los van elkaar beoordeeld.

4.7.1 Kwalitatieve aspecten

Het gunningscriterium kwaliteit is verdeeld in de volgende onderdelen (sub-gunningscriteria):

- open vragen (45%)
- dialooggesprek en demo (30%).

De kwalitatieve aspecten worden allereerst beoordeeld op basis van antwoorden op de open vragen. De beantwoording van de open vragen is vormvrij. Aan de vorm worden geen specifieke eisen gesteld, met uitzondering van de volgende minimale voorwaarden:

- afdrukstand: staand
- lettergrootte: minimaal 10-punts;
- regelafstand: minimaal 1,0;
- per vraag is het maximaal aantal pagina's aangegeven;
- De beantwoording wordt per vraag aangeleverd als apart PDF-document.

Let op:

- ***Bij de beantwoording dient u zoveel mogelijk de structuur van de afzonderlijke vragen en deelonderwerpen te volgen.***
- ***Het aantal pagina's is bewust beperkt om de essentie van het project helder en beknopt weer te geven. Een expert met inzicht in het project heeft weinig tekst nodig om tot de kern te komen. Daarom wordt een bondige, concrete en to-the-point beantwoording verwacht.***
- ***De beantwoording (inclusief bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's. Indien inschrijver meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld.***
- ***De inschrijver mag onder geen beding prijzen of aan prijs gerelateerde informatie in de beantwoording opnemen, behalve op de wijze zoals gevraagd in de prijslijst.***
- ***Visuele hulpmiddelen, zoals schermafbeeldingen, kunnen de duidelijkheid van uw antwoord bevorderen. Houd er rekening mee dat deze mee worden gerekend in het aantal A4-pagina's.***
- ***De beoordeling van de visie op het klantvolgsysteem voor Menso brengt geen afnameverplichting voor Menso met zich, maar maakt wel onderdeel uit van de gunningsbeoordeling binnen dit kwalitatieve aspect.***

Vraag 1. Visie op salarissysteem voor EMCO

Het salarissysteem wordt door EMCO gebruikt voor de berekening, registratie en verwerking van salarissen voor medewerkers conform diverse cao's. Het doel is een correcte, door de accountant controleerbare salarisadministratie en tijdige uitbetaling van salarissen en vergoedingen, inclusief een correcte loonstrook. De ICT Prestatie moet tevens zorgen voor foutloze gegevensuitwisseling met de financiële administratie, gekoppeld aan de juiste kostenplaatsen. Geef in uw antwoord een toelichting op de volgende deelvragen:

- Hoe sluit de aangeboden oplossing volgens inschrijver aan bij de in paragraaf 2.3 geschetste gewenste situatie bij EMCO: waar zit de kracht van het systeem en wat is het onderscheidend vermogen ten opzichte van oplossingen van conculega's?
- Inschrijver wordt verzocht om de wensen die zijn opgenomen in bijlage D toe te lichten.
- Op welke wijze ondersteunt uw systeem de aansluiting met branche-specifieke standaarden en bestanden (zoals het Panteia-bestand)?

Geef in een beschrijving van maximaal 6 pagina's A4 uw visie op de gevraagde dienstverlening. Voeg uw antwoord op vraag 1 als PDF als Bijlage E1 aan uw inschrijving op TenderNed.

Vraag 2. Visie op HR- en Klantvolgysteem voor EMCO

Het HR-/klantvolgysteem bij EMCO vormt de basisregistratie voor alle gecontracteerde medewerkers, inclusief verschillende soorten dienstverbanden. Geef in uw antwoord een toelichting op de volgende deelvragen:

- a. Hoe sluit de door inschrijver geboden oplossing aan bij de in paragraaf 2.3 geschetste gewenste situatie voor EMCO? Waar ligt de kracht van het systeem en wat is het onderscheidend vermogen ten opzichte van oplossingen van concurrenten?
- b. In welke mate geeft uw oplossing invulling aan de in bijlage D geformuleerde wensen op het gebied van HR-, klantvolg- en salarisintegratie?
- c. Hoe wordt de koppeling tussen HR-, klantvolg- en salarissysteem technisch en functioneel gerealiseerd, inclusief borging van datakwaliteit, beveiliging en synchronisatie?
- d. Op welke wijze zijn de workflows ingericht en geoptimaliseerd voor de SW-specifieke processen (zoals inzetbaarheid, loonwaardebepaling, begeleiding en verloning)?
- e. Beschrijf welke mogelijkheden uw organisatie biedt om invulling te geven aan de wens van Menso voor een aanvullend, flexibel en adaptief klantvolgysteem dat bovenop of naast CivSam kan functioneren. Licht toe hoe uw oplossing aansluit op de gewenste situatie van Menso en ruimte biedt voor inrichting en doorontwikkeling naarmate processen, registraties en samenwerkingsafspraken van Menso zich verder ontwikkelen.

Geef in een beschrijving van maximaal 6 pagina's A4 uw visie op de gevraagde dienstverlening. Voeg uw antwoord op vraag 2 als PDF als Bijlage E2 aan uw inschrijving op TenderNed.

Vraag 3. Implementatieplan

Opdrachtgevers hechten groot belang aan een zorgvuldige, beheersbare en soepele implementatie van de gekozen oplossing. De aanbesteding betreft niet alleen een technische migratie, maar nadrukkelijk ook een verandertraject. Succesvolle implementatie vraagt om aandacht voor gedrag, werkprocessen en draagvlak binnen de organisatie. Opdrachtgevers zoeken daarom een implementatiepartner die:

- proactief bijdraagt aan de veranderstrategie en een effectieve implementatieaanpak;
- aantoonbare ervaring heeft met implementaties binnen organisaties met diverse doelgroepen en uiteenlopende gebruikersniveaus;
- gedurende alle fasen nadruk legt op gebruikersondersteuning, adoptie en acceptatie;
- niet alleen de technische oplossing oplevert, maar ook borgt dat deze in de praktijk werkt zoals beoogd en breed wordt geaccepteerd;
- procesbegeleiding biedt en Opdrachtgevers ondersteunt bij het maken van keuzes en het inrichten van processen, onder meer via procesanalyses of workshops voorafgaand aan of tijdens de implementatie.

De inschrijver dient in een implementatieplan inzicht te geven in de aanpak, fasering, risico's en samenwerking tijdens de implementatie, zodat duidelijk wordt hoe de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie wordt gerealiseerd. Het plan gaat in ieder geval in op de volgende onderdelen:

- a. Implementatie-aanpak, fasering en planning:
 - Beschrijf de implementatie-aanpak, inclusief fasering, tijdsplanning, belangrijkste mijlpalen en de samenhang tussen technische en organisatorische activiteiten.
 - Licht toe hoe u zorgt voor een stapsgewijze en beheersbare overgang van de huidige naar de nieuwe situatie, inclusief test- en acceptatiefases.
 - Geef aan welke oplevermomenten (mijlpalen) als beslispunten gelden en hoe de voortgang wordt bewaakt.
- b. Behoud van processen en data-integriteit:
 - Hoe waarborgt u dat de bestaande processen binnen Opdrachtgevers ononderbroken kunnen doorgaan tijdens de implementatie?

- Op welke wijze zorgt u voor datakwaliteit, consistentie en integriteit bij de migratie van bestaande data naar het nieuwe systeem?
 - Beschrijf de aanpak voor test-, acceptatie- en validatiefasen, inclusief controles op volledigheid en juistheid van data.
- c. Samenwerking en rolverdeling:
- Beschrijf de voorgestelde rolverdeling tussen uw organisatie en Opdrachtgevers tijdens de implementatie.
 - Hoe wordt de samenwerking georganiseerd, inclusief projectstructuur, communicatie en escalatielijnen?
 - Welke ondersteuning en begeleiding biedt u aan gebruikers en key-users van Opdrachtgevers tijdens het traject?
- d. Verandertraject en adoptie
- Beschrijf op welke wijze u Opdrachtgevers ondersteunt bij het verandertraject dat samenhangt met de invoering van het nieuwe systeem.
 - Hoe geeft u invulling aan de in deze aanbesteding beschreven wensen met betrekking tot verandermanagement, communicatie, draagvlak en adoptie?
 - Welke instrumenten, werkvormen of interventies zet u in om gebruikers op verschillende niveaus (leidinggevend, HR, medewerkers) te begeleiden bij de overgang?
 - Hoe borgt u dat het systeem daadwerkelijk aansluit op het werkveld en duurzaam wordt ingebed in de organisatiecultuur van Opdrachtgevers?
- e. Risico's en mitigerende maatregelen:
- Welke belangrijkste risico's ziet u bij de implementatie van de aangeboden oplossing?
 - Hoe worden deze risico's geïdentificeerd, gemonitord en gemitigeerd gedurende het traject?
 - Geef aan welke maatregelen beschikbaar zijn om bij onvoorziene omstandigheden tijdig te kunnen bijsturen.

Geef in een beschrijving van maximaal 6 pagina's A4 uw visie op de gevraagde dienstverlening. Voeg uw antwoord op vraag 4 als PDF als Bijlage E3 aan uw inschrijving op TenderNed. Na gunning van de opdracht werkt opdrachtnemer het concept implementatieplan in overleg met Opdrachtgevers uit tot een definitief implementatieplan.

Punten toekennen

De kwalitatieve sub-gunningscriteria in de twee open vragen worden door het beoordelingsteam als volgt beoordeeld:

- Het beoordelingsteam kent per onderdeel een waardering toe in de vorm van een score van 0, 2, 4, 6, 8 of 10 punten:

Niet passend	• Het antwoord sluit niet of nauwelijks aan op de vraag of de eisen; het lijkt generiek of irrelevant. • Er wordt geen onderscheidend vermogen aangetoond; er is sprake van een standaardbenadering. • Geen of nauwelijks relevante inhoud, geen concreet bewijs of oplossingen. Er is een gebrek aan bewijs of duidelijke aansluiting op de wensen van opdrachtgever	0 punten
Matig	• Het antwoord biedt enige relevantie, maar mist diepgang of volledigheid. • Het onderscheidend vermogen is beperkt; de aanpak is niet specifiek voor de situatie. • Beperkte concrete voorbeelden of resultaten, en deze zijn weinig overtuigend.	2 punten
Voldoende	• Het antwoord is passend en geeft voldoende invulling aan de vraag, maar is niet inspirerend. • Bevat enige mate van onderscheidend vermogen, maar dit is niet substantieel. • Bevat enkele concrete voorbeelden, maar de onderbouwing kan sterker.	4 punten
Ruim voldoende	• Het antwoord is relevant, sluit goed aan op de vraag en is duidelijk en volledig en laat onderscheidend vermogen zien.	6 punten

	• Er worden concrete voordelen, voorbeelden en resultaten genoemd, die relevant zijn voor de specifieke situatie. • Toont onderscheidend vermogen door concrete voorbeelden, voordelen of aanpak.	
Goed	• Het antwoord is zeer relevant en goed onderbouwd, volledig en goed afgestemd op de specifieke vraag. • Er is duidelijk onderscheidend vermogen zichtbaar, met overtuigende voordelen en voorbeelden en unieke oplossingen. • Het antwoord toont innovatie, creativiteit of specifieke inzichten die verder gaan dan de standaard. • Het wordt ondersteund door bewijs zoals meetbare resultaten.	8 punten
Uitmuntend	• Het antwoord is uitzonderlijk relevant, zeer goed uitgewerkt en volledig afgestemd op de vraag. • Het antwoord toont een uniek en innovatief onderscheidend vermogen, ondersteund met overtuigend bewijs en concrete resultaten. • Het antwoord inspireert vertrouwen en onderscheidt zich duidelijk van concurrenten.	10 punten

- Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt, zonder vooraf kennis te hebben genomen van het criterium prijs, de beantwoording van de open vragen individueel en onafhankelijk en kent individueel een puntenscore toe middels het hierboven vermelde beoordelingskader. De gemiddelden van alle individuele beoordelingen maal de weegfactor vormt de score.
- Iedere inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen kenmerken. Hoewel elke inschrijving individueel wordt beoordeeld, kan het beoordelingsteam bij de beoordeling rekening houden met observaties uit andere inschrijvingen. Deze observaties kunnen immers bijdragen aan het toetsingskader en het verwachtingspatroon van het beoordelingsteam.

4.7.2 Dialooggesprek en demo

Maximaal drie inschrijvers die voldoen aan alle gestelde geschiktheids- en minimeisen en die de hoogste totaalscore behalen op prijs en de beantwoording van de open vragen (kwalitatieve subgunningscriteria), worden uitgenodigd voor deelname aan het dialooggesprek, inclusief een demonstratie.

Ter beoordeling van de werking en het gebruik van het aangeboden systeem richt de inschrijver een demo- en testomgeving in, waarin het systeem wordt gedemonstreerd en beproefd. Aan de hand van bij de uitnodiging voor het dialooggesprek te verstrekken casussen stelt inschrijver Opdrachtgevers in staat om, met behulp van een werkende testomgeving, een kwalitatieve beoordeling uit te voeren. Cases zijn opgesteld vanuit een perspectief dat het deels zaken zijn die samengaan met de huidige wijze van werken (As-Is) maar ook gericht op de toekomstige manier van werken van de organisatie (To-Be). De minimaal in de uitnodiging voor het dialooggesprek beschreven cases dienen tijdens de demonstratie aantoonbaar te worden behandeld.

Opdrachtgevers wensen door inschrijvers te worden geïnspireerd op een aantal thema's, zonder dat hieruit een verplichting voortvloeit tot afdruk of aanschaf van aanvullende functionaliteiten.

Onderstaande inspiratiesessies maken geen onderdeel uit van de minimale eisen, maar worden betrokken bij de kwalitatieve beoordeling:

- Toekomstbestendigheid
 Inschrijver geeft inzicht in relevante innovatieve ontwikkelingen binnen zijn oplossing en presenteert de geplande doorontwikkeling, bij voorkeur in de vorm van een roadmap met tijdsindicatie, voor een horizon van circa vijf (5) jaar.

- Omgaan met verschillende doelgroepen en digitale vaardigheden
 Binnen EMCO en Menso is sprake van uiteenlopende doelgroepen, variërend van stafmedewerkers en leidinggevendenden tot medewerkers en deelnemers met een afstand tot de arbeidsmarkt en beperkte digitale vaardigheden of middelen. Inschrijver licht toe op welke wijze het systeem laagdrempelig, toegankelijk en gebruiksvriendelijk kan worden ingericht voor deze verschillende doelgroepen.
- Werving en selectie
 Inschrijver inspireert EMCO en Menso met best practices op het gebied van werving en selectie. Hierbij wordt ingegaan op de wijze waarop het systeem de eerste kennismaking van een kandidaat met de organisatie ondersteunt en hoe het systeem toegankelijk is voor de verschillende categorieën gebruikers.
- Gesprekkencyclus en talentontwikkeling
 Inschrijver inspireert EMCO en Menso met best practices op het gebied van gesprekkencyclus en talentontwikkeling.

Het dialooggesprek dient te worden gehouden door het team dat daadwerkelijk de inrichting en implementatie van het systeem bij Opdrachtgevers gaan uitvoeren. De accountmanager, de verantwoordelijke voor het implementatietraject (projectleider) en de technisch consultant/functioneel consultant worden door Opdrachtgevers als sleutelfunctionarissen gezien en uitgenodigd. De sleutelfunctionarissen mogen tijdens de demo alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) geven op het kwalitatieve deel van de inschrijving. Het is niet toegestaan om tijdens de demo af te wijken van de inschrijving.

De dialooggesprekken met demo vinden plaats op **7 april 2026**. Van deze datum kan niet worden afgeweken. Inschrijver dient deze datum derhalve reeds te reserveren. Inschrijvers die in aanmerking komen voor de dialooggesprekken met demo, ontvangen daarvoor uiterlijk op **2 april 2026** een uitnodiging met het definitieve tijdstip en locatie alsmede de casussen.

Inschrijver krijgt maximaal 90 minuten de tijd voor het presenteren van de demo en maximaal 30 minuten de tijd voor de inspiratiesessie;

De inschrijver die na de dialooggesprekken de hoogste score heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk, is de inschrijver met de aanbieding met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De beoordeling van de demonstratie en het dialooggesprek vindt plaats op basis van de volgende aspecten:

- Vertrouwen in de werking van de aangeboden oplossing op basis van de demonstratie;
- Toegevoegde waarde van het systeem in termen van functionaliteiten, flexibiliteit, aanpasbaarheid en gebruiksvriendelijkheid;
- Vertrouwen in de sleutelfunctionarissen op basis van het interview: hun kennis van de Inschrijving, inzicht in de Opdracht en het vermogen om dit te vertalen naar een concrete, succesvolle praktijk aanpak.

Punten toekennen

De dialooggespreksonderdelen worden door het projectteam als volgt beoordeeld:

- Het beoordelingsteam kent per onderdeel een waardering toe in de vorm van een score van 0, 2, 4, 6, 8 of 10 punten:

Onvoldoende	• Inschrijver wekt geen vertrouwen. • Het systeem mist essentiële functionaliteiten of is gebruikersonvriendelijk. De demo overtuigt niet. • Sleutelfunctionarissen doorgronden de Inschrijving en Opdracht niet en tonen geen kennis of overtuigingskracht om tot een goed resultaat te komen.	0 punten
Matig	• Inschrijver wekt beperkt vertrouwen. • De demo roept twijfels op over de praktische toepasbaarheid van het systeem. Gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit zijn onder de maat. De toegevoegde waarde is onvoldoende onderbouwd.	2 punten

	• Sleutelfunctionarissen tonen onvoldoende inzicht of overtuigen niet dat zij een voldoende resultaat kunnen realiseren.	
Voldoende	• Inschrijver wekt voldoende vertrouwen, maar er zijn enkele aandachtspunten. • Het systeem is op onderdelen minder helder of gebruiksvriendelijk. Functionaliteiten zijn aanwezig maar bieden beperkte meerwaarde. • Sleutelfunctionarissen beschikken over voldoende kennis, maar overtuigen niet op alle onderdelen.	4 punten
Ruim voldoende	• Inschrijver wekt meer dan voldoende vertrouwen, maar er zijn enkele aandachtspunten. • Het systeem is op onderdelen minder helder of gebruiksvriendelijk. Functionaliteiten zijn aanwezig maar bieden beperkte meerwaarde. • Sleutelfunctionarissen beschikken over meer dan voldoende kennis, maar overtuigen niet op alle onderdelen.	6 punten
Goed	• Inschrijver wekt vertrouwen. • Het systeem is begrijpelijk, functioneel sterk en voldoet goed. De toegevoegde waarde is duidelijk, maar niet uitzonderlijk. • Sleutelfunctionarissen hebben een goed inzicht in de Inschrijving en de Opdracht, beschikken over relevante kennis en zullen naar verwachting een goed resultaat realiseren.	8 punten
Uitmuntend	• Inschrijver wekt uitmuntend vertrouwen. • Het systeem is helder en begrijpelijk. Functionaliteiten, flexibiliteit, aanpasbaarheid en gebruiksvriendelijkheid zijn van uitzonderlijk niveau. De demo toont aantoonbaar grote toegevoegde waarde voor Opdrachtgevers. • Sleutelfunctionarissen doorgronden de Inschrijving en de Opdracht volledig, maken overtuigend de vertaalslag naar de praktijk en beschikken aantoonbaar over de vereiste kennis en expertise. Zij zijn duidelijk van cruciale toegevoegde waarde.	10 punten

De leden van het beoordelingsteam beoordelen de demo's en dialooggesprekken eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een 'eigen' score toe. Na de individuele beoordeling wordt middels een consensusoverleg één unaniem gedragen score voor de demo en dialooggesprekken vastgesteld. Die score wordt vermenigvuldigd met de wegingsfactor. Indien inschrijvingen in rang met nummer 1 en nummer 2 met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Opdrachtgevers niet mogelijk is een gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het gunningscriterium Dialooggesprek en demo de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal er worden geloot.

4.7.3 Prijsaspecten

De prijs bestaat uit de inschrijfsom zoals opgegeven op het Prijzenblad (Bijlage F). Uw inschrijving dient te worden aangeboden met een transparante prijsstelling en duidelijke specificaties conform prijstabel en toegevoegd bij uw inschrijving. Als daartoe aanleiding bestaat, zal de externe adviseur namens Opdrachtgevers de inschrijver om een toelichting vragen. Indien het ingevulde Prijzenblad (Bijlage F) niet voldoet aan de door Opdrachtgevers gestelde eisen aan de inschrijving, hebben Opdrachtgevers het recht de inschrijving ongeldig te verklaren.

Voor de prijsaspecten maken Opdrachtgevers gebruik van een open format. Opdrachtgevers verzoeken om een gedetailleerde prijsopgave voor de implementatie en het gebruik van het personeelsinformatie- en salarissysteem, waarbij de volgende gefaseerde implementatie wordt gehanteerd:

De prijsopgave dient gebaseerd te zijn op prijspeil 2026.

Door middel van het invullen van het open kostenmodel wordt een vergelijkingsprijs bepaald voor de totale kosten over een periode van zes jaar (TCO 72 maanden gerekend vanaf datum livegang: 1 januari 2027; de periode tot en met 31 december 2026 trekt EMCO uit voor de implementatie en schaduwdraai-periode).

Uitgangspunten prijs:

- Implementatiekosten:

Op basis van uw implementatieplan verzoeken Opdrachtgevers een gespecificeerde begroting van de implementatiekosten:

- De implementatiekosten dienen volledig vast en bindend te zijn, inclusief alle vereiste activiteiten zoals: migratie en dataconversie, integratie met bestaande systemen en koppelingen, configuratie en inrichting, testfasen, schaduwdraaien, instructies en trainingen voor gebruikers en functioneel beheerders, procesworkshops, projectmanagement etc.;
- Verrekening van implementatiekosten met jaarlijkse kosten is niet toegestaan.

- Jaarkosten voor systeemgebruik:

- In de jaarlijkse kosten dienen inbegrepen te zijn:
 - Beheer- en helpdeskkosten;
 - Kosten voor blijvende naleving van wet- en regelgeving;
 - Updates en upgrades (niet op verzoek van Opdrachtgever);
 - De in de inschrijving aangeboden wensen en functies.
- De ICT Prestatie mag maximaal één versie achterlopen op de meest actuele release.
- Kosten voor implementatie mogen niet verwerkt worden in de jaarlijkse kosten.
- Licentiekosten mogen pas vanaf livegang, en niet vóór 1 januari 2027 in rekening worden gebracht. Vanaf dat moment gaan ook de bijbehorende onderhoudsovereenkomsten in.
- Onvolledige of foutieve onderbouwing niet kan leiden tot meerwerk of aanvullende vergoeding.
- Indexering van tarieven kan uitsluitend jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2027, en maximaal op basis van Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Het voorstel tot indexatie dient minimaal drie maanden voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij Opdrachtgevers en geldt pas na schriftelijke bevestiging.
- Inschrijver kan zich niet beroepen op later geconstateerde onvolledigheden of verborgen kosten; meerwerk op basis van onjuiste inschatting wordt niet vergoed.

- Uurtarieven:

Inschrijver dient aan te geven welke uurtarieven van toepassing zijn bij eventuele aanvullende werkzaamheden buiten de scope van de opdracht. De opgegeven uurtarieven per functionariessoort worden vermenigvuldigd met een fictieve wegingsfactor en vervolgens opgeteld tot een totaalbedrag. De uurtarieven zijn all-in, waarin alle aan de dienstverlening verbonden kosten zijn inbegrepen. Buiten deze in de inschrijving opgenomen uurtarieven worden geen aanvullende kosten aan EMCO in rekening gebracht.

- Minimumeisen prijsopgave:

- Alle tarieven dienen in euro exclusief BTW te zijn en gebaseerd op prijspeil 2026.
- Tarieven voor jaarkosten en doorlopende vergoedingen zijn vast tot 1 januari 2027, met uitzondering van een beperkte indexatie voor uurtarieven.
- Indexatie voor kostprijsstijgingen boven 10% vereist overleg voor tariefaanpassing.
- Tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast op basis van de CBS-index, groep J62 (of opvolger), maximaal gelijk aan de jaarlijkse stijging.

- Facturatie en overige bepalingen:

- Maandelijks kosten mogen pas worden gefactureerd na de daadwerkelijke livegang van de ICT Prestatie.

- Alle prijzen moeten worden ingevuld in bijlage F, die leidend is voor prijsbeoordeling. Prijzen vermeld buiten bijlage F scheppen geen rechten of verplichtingen.
- Uurtarieven dienen all-in te zijn (inclusief reis-, verblijf- en overheadkosten).
- Kosten die niet expliciet zijn opgenomen, maar nodig zijn voor een goed functioneren van de oplossing, komen voor rekening van de leverancier, tenzij zij uitsluitend door derden kunnen worden uitgevoerd.
- Inschrijvingen met negatieve bedragen worden uitgesloten van deelname.
- Alle kostenposten moeten inclusief opleiding, implementatie, management, en overige diensten worden vermeld.
- Prijzen buiten deze voorwaarden worden niet geaccepteerd, en de aanbestedende diensten behouden zich het recht voor om inschrijvingen met disproportionele prijzen na verificatie terzijde te leggen.

Inschrijver voegt als bijlage F een tarievenblad toe met een specificatie/uitsplitsing van de aangeboden propositie. Opdrachtgevers dienen vanuit bijlage F de vertaling te kunnen maken naar de TCO. Niet in het Prijzenblad opgenomen kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking. Het is aan inschrijver te bewaken dat alle werkzaamheden ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht (er valt te denken aan installatie, realisatie, onderhouds- en licentiekosten), worden gereflecteerd in het Prijzenblad (bijlage F).

De totaalprijs wordt conform de beoordelingsmethodiek omgerekend naar een puntentotaal. De offerte met het laagste inschrijfbetrag of gewogen uurtarief zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder met behulp van onderstaande formule:

$$(\text{laagste bedrag} : \text{te beoordelen bedrag}) \times \text{maximaal aantal punten} = \text{gewogen score}.$$

Het gunningscriterium prijs wordt alleen beoordeeld door Rietplaspas Inkoopadvies. De prijsinformatie wordt niet vooraf gedeeld met de beoordelaars van de kwalitatieve aspecten. Het ingevulde prijzenblad zal alleen beoordeeld en gecontroleerd worden door de ondersteunende inkoopadviseur.

4.8 Gunning

Hieronder is een voorbeeld van de puntentelling weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de subtotalscore per onderdeel. De subtotalscores van alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen. De inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald is de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Aan deze inschrijver wordt de Overeenkomst gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium kwaliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

Voorbeeld puntentelling	Weeg- factor	Maximaal		Score inschrijver X		Score inschrijver Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijzaspecten (25%)							
Vergelijkingsprijs	25	10	250	€	200,00	€	250,00
Subtotaal			250	200,00		250,00	
Kwalitatieve Aspecten (75%)							
Visie op salarissysteem	15	10	150	7,5	112,50	5	75,00
Visie op HR- en klantvolgsysteem Emco	15	10	150	7,5	112,50	5	75,00
Implementatieplan	15	10	150	7,5	112,50	5	75,00
Subtotaal			450	337,50		225,00	
Subtotaal voor dialooggesprekken			700	537,50		475,00	
Dialooggesprekken met demo			300	8	240,00	6	180,00
Totaal			1000	777,50		655,00	

4.8.1 Verificatiegesprek en contractafsluiting

Het beoordelingsteam stelt vast op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden. Blijkt tijdens het verificatiegesprek dat in de inschrijving onjuiste dan wel onvoldoende/onvolledige informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan die conform deze offerteaanvraag dan wel blijkens wet- en regelgeving tot uitsluiting of terzijde legging van de inschrijving zouden leiden, dan kan dit ertoe leiden dat de aanbestedende dienst kan of moet besluiten dat de betreffende inschrijver (alsnog) afvalt. In dat geval zal de Aanbestedende dienst vervolgens van de andere inschrijvingen opnieuw de totaalscore vaststellen conform deze offerteaanvraag en wordt de inschrijver die dan de hoogste totaalscore heeft behaald alsnog uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Dezelfde procedure als hiervoor beschreven zal dan worden gevolgd.

Bijlagen

- A. Kerngegevens aanbesteding
- B. Checklist opbouw offerte
- C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- D. Programma van eisen
- E. Antwoorden Open vragen
- F. Formulier Prijsaspecten
- G. Formulier Referenties
- H. Overeenkomst
- I. Verwerkersovereenkomst
- J. Klachtenprocedure Rietplas
- K. GIBIT 2023

Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. Opdrachtgevers behouden zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle kandidaat-inschrijvers plaats.

A.1 Tijdschema

Activiteiten offertezoek	Datum
Publiceren Aankondiging op TenderNed	4 februari 2026
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offertezoek	17 februari 2026 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offertezoek (= Nota van Inlichtingen)	24 februari 2026
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	4 maart 2026 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	11 maart 2026
Deadline aanbieden offertes door leveranciers	30 maart 2026 12:00 uur
Openen kluis met offertes	30 maart 2026 12:30 uur
Dialoggesprekken met demo	7 april 2026
Bekendmaking gunning onder voorwaarden en start opschortende termijn / bezwaartermijn	9 april 2026
Verificatiegesprek	Nader te bepalen
Einde opschortende termijn / bezwaartermijn	30 april 2026
Opdrachtverstrekking	Na 30 april 2026
Afstemming, inrichting en implementatie	1 mei 2026

Bovenstaande planning dient beschouwd te worden als een doelplanning en is aan veranderingen onderhevig. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

A.2 Adressen

Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

Bijlage B. Checklist opbouw offerte

Uw offerte dient te worden ingediend via TenderNed. Gelieve dit formulier ook te ondertekenen en in te dienen:

Check	Opnemen
	- Bijlage B
	- Bijlage C
	- Bijlage D
	- Bijlage E 1
	- Bijlage E 2
	- Bijlage E 3
	- Bijlage F
	- Bijlage G

Meewerken aan:	
Wachtkamer constructie	Ja / Nee

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie bijgaande Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Bijlage D. Programma van eisen

Deze bijlage bevat het **Programma van Eisen en Wensen** dat van toepassing is op de te leveren oplossing en dienstverlening.

Het document beschrijft de functionele, technische en organisatorische randvoorwaarden waaraan de oplossing minimaal moet voldoen (*eisen*), evenals aanvullende aspecten die bijdragen aan kwaliteit, gebruiksgemak en toekomstbestendigheid (*wensen*).

- **Eisen** zijn **verplicht** en vormen de minimale voorwaarden voor een geldige inschrijving. Niet voldoen aan een eis kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.
- **Wensen** zijn **niet verplicht**, maar worden **beoordeeld op meerwaarde**. Zij bieden inschrijvers de mogelijkheid zich te onderscheiden op kwaliteit, innovatie of gebruiksvriendelijkheid.

De **inschrijver** kan in het antwoord op **open vraag 1** aangeven in **welke mate aan de wensen wordt voldaan** en, waar relevant, **toelichten hoe dit binnen de aangeboden oplossing is geborgd**.

A. Algemeen			
Nr.	Omschrijving eis	Eis/ wens	Voldoet aan eis /wens (J/N)
1	De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving bedraagt zes maanden.	Eis	
2	Inschrijver garandeert dat de aanbidding volledig voldoet aan alle gestelde eisen in de offerteaanvraag, inclusief bijlagen.	Eis	
3	Inschrijver garandeert dat de aanbidding de volledige gewenste situatie afdekt zoals beschreven in de offerteaanvraag.	Eis	
4	Inschrijver verklaart akkoord te gaan met alle uitgangspunten voor de inhoudelijke offerte (Inschrijving), zoals beschreven in de offerteaanvraag en bijlagen.	Eis	
5	De inschrijving dient expliciet of impliciet te voorzien in het kosteloze recht op upgrades, updates en nieuwe versies van alle software gedurende de looptijd en eventuele verlengingstermijnen van de overeenkomst. Indien de implementatie van upgrades, updates of nieuwe versies buiten de overeengekomen scope valt en op verzoek van Opdrachtgever wordt uitgevoerd, is deze niet kosteloos. In dat geval geschiedt de implementatie tegen een nader overeen te komen vergoeding of, bij gebreke daarvan, tegen de reguliere tarieven van Leverancier.	Eis	
6	Inschrijver levert bij oplevering de meest recente versie van de ICT Prestatie en zorgt ervoor dat de ICT Presentatie gedurende de looptijd actueel wordt gehouden met nieuwe versies, updates en upgrades in het kader van correctief, preventief, adaptief en functioneel (nieuwe features) onderhoud. Hierbij worden alleen versies toegepast die door de betreffende software leverancier(s) zijn vrijgegeven voor productie. Het toepassen van beta- en preview versies is niet toegestaan. Alle updates, upgrades en/of releases van de ICT Prestatie - inclusief de implementatie daarvan - vallen - ongeacht de aanleiding daartoe - binnen de overeenkomst.	Eis	
7	Nieuwe releases van het softwarepakket worden regelmatig uitgebracht en volgens de OTAP-procedure doorgevoerd. De Opdrachtgever-specifieke inrichting van de ICT Prestatie (functionele configuratie, gegevens en koppelingen met andere systemen) blijft intact bij de uitrol van nieuwe versies en updates. Een test-/acceptatieomgeving en een productieomgeving volstaand. Het ontwikkelen van de software vindt plaats op de ontwikkelomgeving van de leverancier/fabrikant, conform eis A10.	Eis	
8	De ICT Prestatie (inclusief koppelingen) moet blijven functioneren na nieuwe releases. Inschrijver voert controle uit op nieuwe releases voordat deze worden gedistribueerd.	Eis	

9	Inschrijver controleert releases voorafgaand aan distributie. In geval van onjuist functioneren van een release, moet een rollback-procedure beschikbaar zijn om de ICT Prestatie terug te zetten naar de vorige stabiele versie.	Eis	
10	Inschrijver configureert een gescheiden test en productie omgeving (applicatie + database). Nieuwe versies worden eerst aangeboden in de testomgeving. Uitrol van nieuwe versies in productie wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever. In uitzonderlijke gevallen (dreigende productieverstoringen) heeft Opdrachtgever het recht om de uitrol van updates tijdelijk uit te stellen totdat er adequate maatregelen zijn getroffen om verstoringen te voorkomen.	Eis	
11	Ontwikkelingen, wijzigingen, storingen en nieuwe releases worden tijdig en gedetailleerd gecommuniceerd. Deze informatie is gestructureerd, zoekbaar, en voorzien van reacties van andere klanten.	Eis	
12	Updates en patches mogen uitsluitend buiten reguliere werktijden worden uitgevoerd (avonduren en weekenden).	Eis	
13	Niet muteerbare mutatielogs dienen op aanvraag ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.	Eis	
14	Bij de offerte levert de opdrachtnemer een SLA met minimaal afspraken over: beschikbaarheid, ondersteuning, bereikbaarheid, responstijden, oplostijden.	Eis	
15	Alle prijzen, tarieven en kosten worden gespecificeerd in euro's, exclusief BTW.	Eis	
16	Eventueel verleende prestaties die niet expliciet zijn overeengekomen, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.	Eis	
17	Kosten voor aanvullende opdrachten of werkzaamheden kunnen alleen worden gefactureerd indien deze schriftelijk zijn aangevraagd door de Opdrachtgever.	Eis	
18	Inschrijver houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde ICT Prestatie. Denk bijvoorbeeld aan rechten van betrokkenen, anonimiseren, dataminimalisatie, verwijderen van gegevens, bewaartermijnen, etc. Alle wet- en regelgeving zoals de GDPR/AVG zijn leidend i.g.v. tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van opdrachtnemer. De gegevens van opdrachtgever worden alleen in de EER opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG. De ICT Prestatie voldoet aan de vereisten die de AVG en de Archiefwet stellen. Dit houdt in dat opdrachtgever zelf de bewaartermijnen kan instellen, rekening houdend met afwijkende bewaartermijnen in de AVG/Archiefwet.	Eis	
19	Inschrijver conformeert zich met de aangeboden ICT Prestatie aan de AVG, op basis van de bijgevoegde model verwerkersovereenkomst (bijlage I).	Eis	
20	De infrastructuur en organisatie van de inschrijver zijn adequaat beveiligd volgens ISO 27001:2017 of vergelijkbaar. Inschrijver is bij gunning gecertificeerd voor ISO 27001 en overhandigt het certificaat met verklaring van toepasselijkheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst.	Eis	
21	Vulnerability assessments (security scans) worden periodiek uitgevoerd (minimaal 1 x per jaar).	Eis	
22	Opdrachtnemer gaat akkoord met een audit door een medewerker van opdrachtgever of door opdrachtgever ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau.	Eis	
23	Datacenter van Inschrijver voldoet aan de ISO/IEC 27001 t/m 27006.	Eis	
24	Datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de opdrachtgever via mail. Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever. Bijvoorbeeld: de opdrachtnemer zal	Eis	

	indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan de opdrachtgever worden gerapporteerd.		
25	Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens naar keuze van Opdrachtgever teruggegeven en/of vernietigd/gewist na overleg met Opdrachtgever.	Eis	
26	Na gunning dient inschrijver het volledige implementatieteam voor te stellen, inclusief CV's en relevante ervaring van alle teamleden. Tijdens de implementatie mogen geen wijzigingen in het implementatieteam worden doorgevoerd zonder voorafgaand overleg met en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.	Eis	

B. Algemeen – De ICT Prestatie			
Nr.	Omschrijving eis	Eis/ wens	Voldoet aan eis /wens (J/N)
1	De aangeboden ICT Prestatie is een volledige SaaS-cloudoplossing die draait op een externe serveromgeving van de inschrijver; on-premise hosting is niet toegestaan.	Eis	
2	Het SaaS-platform is platformonafhankelijk en biedt toegang tot de applicatie op elk type device zonder de noodzaak voor lokale software-installaties zoals plugins of Citrix Receiver.	Eis	
3	De data wordt opgeslagen binnen de EU en voldoet aan de richtlijnen van de Nederlandse overheid.	Eis	
4	De aangeboden ICT Prestatie biedt een gebruiksvriendelijke interface met ondersteuning van visuele elementen zoals pictogrammen.	Eis	
5	De gebruikersinterface, handleidingen, helpfunctie en andere documentatie zijn volledig beschikbaar in het Nederlands.	Eis	
6	Voor elke module is een digitale handleiding beschikbaar waarin de specifieke velden worden toegelicht.	Eis	
7	Het ondersteunt single sign-on binnen het netwerk van de opdrachtgever. Buiten het netwerk is tweefactorauthenticatie (2FA) verplicht voor toegang.	Eis	
8	Alle gebruikersauthenticatie, inclusief webgebruikers, vindt plaats via tweefactorauthenticatie (2FA). Daarnaast biedt de ICT Prestatie de mogelijkheid tot een gastinlog voor medewerkers die geen toegang hebben tot de EMCO-omgeving.	Eis	
9	De ICT Prestatie voldoet aan de eisen van de AVG en is ontworpen met privacy by default en privacy by design. Privacyverhogende maatregelen worden waar mogelijk doorgevoerd.	Eis	
10	De standaardinstellingen van de software zijn zo privacy vriendelijk mogelijk.	Eis	
11	De ICT Prestatie en de hostingomgeving zijn gecertificeerd conform ISO/IEC 27001 (of een vergelijkbare norm).	Eis	
12	De ICT Prestatie waarborgt een specifieke scheiding van toegangsrechten wanneer een medewerker meerdere dienstverbanden heeft, zodat leidinggevenden alleen toegang hebben tot relevante gegevens en mutaties binnen hun eigen afdeling.	Eis	
13	Maatwerk met betrekking tot de eisen wordt tot een minimum beperkt. Indien maatwerk vereist is, maakt inschrijver dit vroegtijdig kenbaar	Eis	

14	De kantoorapplicatie Microsoft Office 365 is geïntegreerd met de ICT Prestatie.	Eis	
15	De ICT Prestatie is toegankelijk voor alle gebruikers, waaronder deelnemers/trajecters en medewerkers van Opdrachtgever met mogelijke fysieke, cognitieve of digitale beperkingen.	Eis	

C. Salarisadministratie – Functionaliteit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	De ICT-prestatie ondersteunt meerdere bedrijven en dienstverbanden, ingedeeld naar binnen Opdrachtgevers toegepaste cao's. Wijzigingen in deze indeling worden automatisch verwerkt, inclusief wijzigingen met terugwerkende kracht. Elke regeling valt onder een eigen loonheffingnummer. Opdrachtgevers hebben de mogelijkheid om aanvullende, eigen regelingen toe te voegen. Het systeem is daarmee ingericht op meerdere bedrijven en cao's en biedt de benodigde flexibiliteit.	Eis	
2	Mogelijkheid om de inschaling (schaal, trede en periodiekdatum) en de verdeling over verschillende organisatieplaatsen in de ICT Prestatie te raadplegen.	Eis	
3	Mogelijkheid diverse bedrijven onafhankelijk van elkaar te verlonen.	Eis	
4	Collectieve mutaties kunnen collectief worden aangepast/doorgevoerd voor betrokken medewerkers.	Eis	
5	Actief onderhouden landelijke wet- en regelgeving op het gebied van sociale verzekeringen, loonheffing.	Eis	
6	Opdrachtgevers kunnen zelfstandig looncomponenten definiëren en aanpassen, waaronder eenmalige vergoedingen en fiscale tegemoetkomingen, met volledige beslissingsbevoegdheid over toekenning en toepassing.	Eis	
7	Het systeem maakt loonstroken en jaaropgaven digitaal beschikbaar voor medewerkers, bijvoorbeeld via een medewerkersportaal. Daarnaast ondersteunt het systeem het batchgewijs printen van loonstroken en jaaropgaven, zodat documenten ook op papier kunnen worden verstrekt. Dit is noodzakelijk voor medewerkers die geen gebruik kunnen of willen maken van digitale voorzieningen. De oplossing moet geschikt zijn voor grootschalige printstromen (circa 600–700 loonstroken per periode voor SW en M-Flex).	Eis	
8	Mutaties dienen tevens automatisch met terugwerkende kracht herrekend en verwerkt kunnen worden.	Eis	
10	Proef-, proforma- en transitieberekeningen: De ICT Prestatie dient de volgende functionaliteiten te bieden: - de salarisadministratie kan met de ICT Prestatie realtime proforma bruto/netto- en bruto/bruto-berekeningen, inclusief werkgeverslasten en eventueel transitievergoedingen, uitvoeren; - proforma-berekeningen tonen wijzigingen voor de medewerker (bijv. bruto/netto, vergoedingen, belastingen) en de totale loonkosten voor de werkgever; - genereren van rapportages met de resultaten van deze berekeningen; - bij einde dienstverband kan de ICT Prestatie automatisch de transitievergoeding berekenen; - de ICT Prestatie moet de kernfunctionaliteit voor proef- en proforma-berekeningen volledig ondersteunen, onafhankelijk van externe systemen; - indien Opdrachtgevers besluiten gebruik te maken van Pardon (software voor complexe salaris- en rechtspositieregelingen), dient een import-/exportfunctie aanwezig te zijn om gegevens uit Pardon of vergelijkbare systemen te verwerken.	Eis	

12	Proefberekeningen en Pardon-koppeling: Indien een directe koppeling met Pardon aanwezig is, kan informatie voor proefberekeningen, transitievergoedingen en loonkostenbegrotingen via deze koppeling beschikbaar worden gesteld.	Wens	
13	De ICT-prestatie moet retouroverzichten leveren na proefverwerkingen en na definitieve verwerking. Deze overzichten bevatten minimaal informatie over: - inhoudingen; - toekenningen; - eventuele foutmeldingen. De retouroverzichten worden op bedrijfsniveau teruggeleverd en maandelijks beschikbaar gesteld.	Eis	
14	Het kunnen registreren van loonbeslagen (inclusief CAK) in de ICT Prestatie inclusief een overzicht (opbouw historie inclusief startdatums, einddatums).	Eis	
15	De ICT Prestatie moet beschikken over historie t.a.v. gewijzigde gegevens binnen de salarisadministratie (bijv. gewijzigde betaaladressen).	Eis	
16	De ICT Prestatie moet de mogelijkheid bieden om bij een medewerker aan te geven dat deze een garantieloon ontvangt (een hoger loon dan gebruikelijk voor de functie). Deze functionaliteit geldt uitsluitend voor medewerkers onder de SW-cao. Indien van toepassing moet het gekoppeld kunnen worden aan een afwijkende loontabel van EMCO. Daarnaast moet de ICT Prestatie de registratie van speciale toelagen ondersteunen, zowel tijdelijke als vaste, met vermelding van een begin- en eventuele einddatum.	Eis	
17	Signalering, berekening en verwerking van ziektekortingen De ICT Prestatie moet signalering, berekening en verwerking van ziektekortingen volledig ondersteunen en voldoen aan de volgende eisen: - automatische signalering wanneer een salarisgerelateerde ziektekorting van toepassing is, rekening houdend met de geldende bepalingen uit de verschillende cao's; - berekening en toepassing van ziektekortingen op basis van vooraf gedefinieerde rekenregels. - flexibiliteit bij toepassing: het moet mogelijk zijn af te wijken van de vooraf ingestelde rekenregels, zoals hoogte van de korting en einddatum, mits geautoriseerd. - rapportagemogelijkheid: op elk gewenst moment een overzicht van zieke medewerkers genereren en beschikbaar stellen als functionele rapportage. - koppeling met ziekte- en verlofsysteem, zodat relevante gegevens automatisch worden meegenomen bij de berekening en verwerking van ziektekortingen.	Eis	
18	Statistiek historische ziekteverzuimgegevens De ICT Prestatie moet historische ziekteverzuimgegevens kunnen opslaan en analyseren, zodat trends inzichtelijk zijn en vergeleken kunnen worden met eerdere periodes. Analyse per locatie, afdeling of functiegroep moet mogelijk zijn, en gegevens moeten beschikbaar zijn voor export of koppeling met Power BI voor rapportage en dashboards.	Eis	
19	De ICT Prestatie signaleert automatisch het stopzetten of hervatten van reiskosten, eigen bijdrage collectief vervoer en/of bonus (bijv. vroeg beginnen of bij detachering) in verband met ziekte of werkhervatting na ziekte en biedt de mogelijkheid om dit vooraf op gedefinieerde rekenregels te berekenen en/of toe te passen.	Eis	
20	De ICT Prestatie dient de pensioenadministratie en -berekeningen volledig te ondersteunen en te voldoen aan de volgende eisen:	Eis	

	- berekent het pensioen(jaar)inkomen conform de reglementen en bepalingen van de pensioenfondsen die voor Opdrachtgever van toepassing zijn; - verzorgt de tijdige, correcte en elektronische pensioenaangiften aan de betreffende pensioenfondsen; - ondersteunt de vrijwillige voortzetting van pensioenpremies en biedt de mogelijkheid om deze betaling handmatig te beëindigen. Op individueel persoonsniveau moet het mogelijk zijn om de uitdienstmelding aan te passen of tijdelijk uit te stellen, bijvoorbeeld in situaties waarin de uitdiensttreding nog niet via de salarisadministratie is verwerkt of de afhandeling via het UWV is vertraagd. In deze situaties blijven de pensioenlasten voor rekening van Opdrachtgever, zodat een correcte en consistente communicatie richting de medewerker door het pensioenfonds wordt geborgd. - bij uitdiensttreding meldt de ICT Prestatie de medewerker automatisch af bij het betreffende pensioenfonds; - biedt de mogelijkheid om de verdeling van pensioenpremies en -lasten tussen werkgever en medewerker per medewerker aan te passen, conform geldende regelgeving en cao-afspraken.		
21	De ICT Prestatie dient afdrachtverminderingen/heffingskortingen toe te passen en te onderhouden door middel van digitale loonaangifte (door een koppeling) met de Belastingdienst.	Eis	
22	Mogelijkheid om na iedere salarisrun automatisch of middels een eenvoudige handeling de output te genereren voor SEPA, journaalposten en opdrachtbrieven.	Eis	
23	Bewindvoerdersregistratie en postafhandeling: - de ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om per medewerker een bewindvoerder te registreren; - de ICT Prestatie waarborgt dat de bewindvoerder alle voor de medewerker relevante correspondentie en informatie ontvangt; - de ICT Prestatie ondersteunt dat één bewindvoerder gekoppeld kan zijn aan meerdere medewerkers.	Eis	
24	Bewindvoerdersregistratie en postafhandeling: - Bij voorkeur biedt de ICT Prestatie de mogelijkheid dat de medewerker zelf eveneens toegang heeft tot dezelfde informatie, naast de bewindvoerder.	Wens	
25	Zelfstandige salarisplanning en verwerking: - De salarisadministratie moet zelfstandig de planning van salarisverwerking kunnen bepalen, inclusief: - controles, - betaaldatum, - aangiften, - afdrachten. - Na definitieve verwerking door de Opdrachtgever, dient het systeem automatisch alle uit te voeren betalingen en aangiften te verzenden. - Voor elk bedrijf of loonheffingsnummer moet de planning en verwerking afzonderlijk mogelijk zijn.	Eis	
26	De ICT Prestatie biedt maandelijks per bedrijf of loonheffingsnummer mutatie- en uitvaloverzichten, inclusief foutmeldingen en signalen van verwerkte gegevens.	Eis	
27	Productieruns kunnen onbeperkt worden herhaald; outputbestanden, inclusief gereedstaande bestanduitwisselingen richting de bank, Belastingdienst en pensioenuitvoerders (ABP en PWRI) worden overschreven bij correcties. Het is mogelijk om (individuele) correctie producties te kunnen afroepen, die aanvullend of	Eis	

	overschrijvend werken. Het is mogelijk om bijzondere producties te kunnen draaien om het jaar af te sluiten (jaaropgaves, cumulatieven).		
28	Proefproducties en proefloonstroken: - De ICT Prestatie moet proefproducties en proefloonstroken kunnen aanmaken voor één of meerdere medewerkers. - Deze proefberekeningen dienen om de uitkomst van mutaties vooraf te controleren en vormen de basis voor de daaropvolgende controles en goedkeuringen.	Eis	
29	Doorlooptijd en procesmonitoring salarisverwerking: - De doorlooptijd van afroepen tot het beschikbaar krijgen van de resultaten van proef- of reguliere salarisverwerking bedraagt maximaal 1 uur. - De Salarisadministratie moet de voortgang van het proces (intern bij de leverancier) op hoofdlijnen kunnen volgen, zodat een goede inschatting kan worden gemaakt wanneer de verwerking volledig is afgerond. - In de drukke periodes (bijvoorbeeld einde jaar) kan de doorlooptijd langer zijn; dit vormt geen harde eis. - Communicatie over de status van de verwerking blijft te allen tijde een functionele eis.	Wens	
30	De ICT Prestatie ondersteunt berekeningen op basis van percentages en tabellen, waarbij gegevens voor salaris- en HR-processen automatisch worden omgezet in de vereiste resultaten. De ICT Prestatie dient hierbij maximale rekencapaciteit te benutten, zodat handmatige berekeningen en invoer door gebruikers tot een minimum worden beperkt.	Eis	
31	Mutaties op werkgeversniveau kunnen door de Salarisadministratie worden ingevoerd. Inschrijver van de ICT Prestatie onderhoudt alle wettelijke variabelen en regelingen. Vervolgens onderhoudt de leverancier de cao-gegevens met standaardwaarden. De Salarisadministratie moet kunnen afwijken van standaardwaarden waar dat formeel toegestaan is. Het is tevens mogelijk om eigen regelingen toe te passen in de salarisverwerking.	Eis	
32	De ICT Prestatie voert periodieke salarisverhogingen binnen schalen automatisch door en bevat een workflow voor accordering door de manager. Daarnaast biedt het systeem de mogelijkheid voor de Salarisadministratie om handmatig aanpassingen door te voeren, bijvoorbeeld bij extra salaristreden.	Eis	
33	Kortings- en verlofregelingen (zoals langdurig ziek, ouderschapsverlof, generatiepactverlof, seniorenverlof, onbetaald verlof) - de ICT Prestatie ondersteunt automatische toepassing van procentuele verminderingen op de salarisbasis; - de ICT Prestatie stuurt de relevante looncomponenten aan die in de basis worden meegenomen; - de ICT Prestatie biedt de mogelijkheid tot handmatige aanpassing van verdeling pensioenpremies (werknemer/werkgever); - verwerkt correct de samenloop van regelingen volgens cao- en wettelijke bepalingen.	Eis	
34	Het is mogelijk om overzichten samen te stellen met namen en looncomponenten, die maandelijks of eenmalig meekomen en gebruikt kunnen worden voor de financiële administratie.	Eis	
35	In de ICT Prestatie is het mogelijk om op medewerkersniveau af te wijken van wat er op werkgeversniveau standaard ingeregeld is (blokkeren/afwijken).	Eis	
36	In de ICT Prestatie is het mogelijk om op medewerkersniveau vast te leggen op welke kostenplaats en afwijkende kostenplaats de loonkosten moeten worden verantwoord. De loonkosten per dienstverband moet ook procentueel verdeeld kunnen worden over	Eis	

	meerdere kostenplaatsen, zonder dat hiervoor extra dienstverbanden aangemaakt hoeven te worden.		
37	De salarisadministratie moet de mogelijkheid hebben om een loonverdeling vast (structureel) of eenmalig (alleen in de vastgelegde maand) aan te sturen. Ook moet het mogelijk zijn om afzonderlijke looncomponenten naar afwijkende kostenplaatsen (grootboeknummers) door te belasten, zowel vast als eenmalig.	Eis	
38	Het netto resultaat van een salarisberekening kan opgedeeld worden in betalingen op meerdere bankrekeningnummers (inclusief afwijkende tenaamstelling en reden van betaling). De systematiek van loonbeslag (beginsaldo en maandelijkse aflossing) en vastgelegde beslagvrije voet wordt automatisch bewaakt/ondersteund.	Eis	
39	De salarisadministratie kan naast toelagen en (onkosten)vergoedingen ook (netto)-inhoudingen - vast en variabel - invoeren. Het totaal van een zelf opgevoerde inhouding op werkgeversniveau kan worden meegenomen in het automatische afdrachtsysteem.	Eis	
40	De ICT Prestatie dient de verwerking en rapportage van de volgende afdrachten te ondersteunen: - Loyalis: verwerking en afdracht conform polisvoorwaarden. - IZA: genereren van een overzicht van afdrachtgegevens. - Pensioenfondsen: aanmaken van betaalopdrachten en overzicht van berekende pensioenafdrachten (PWRI en APB). - Loonheffing en pensioen: overzicht met uitsplitsing per regeling, inclusief cumulatief bedrag, maandbedrag en grondslag. - Collectieve loonaangifte: aanmaken van borderel en betaalopdracht voor de collectieve loonaangifte.	Eis	
41	De output kan gefilterd worden op medewerkers-, kostenplaats- of afdelings-niveau, evenals op periode (jaar/maand), enzovoorts. Documenten kunnen worden geëxporteerd naar PDF voor afdrukken, delen/verzenden of lokaal opslaan. Ook moet het mogelijk zijn om van de lijsten een Excel bestand te maken. Meerdere documenten kunnen <u>gelijktijdig</u> geselecteerd worden om één voor één in te zien.	Eis	
42	De salarisstroken zijn na controle beschikbaar in het portaal van de medewerkers en in de app. Het is mogelijk om notities te kunnen toevoegen. Het moment van beschikbaar stellen van de stroken is te bepalen. Output van salarisproducties, die na controle 'overgedraaid' moeten worden, kunnen verborgen worden. Tevens kunnen filteren op 'zichtbare' en 'verborgen' output.	Eis	
43	Medewerkers kunnen een notificatie instellen waarmee zij geattendeerd worden dat er een nieuwe salarisstroom/jaaropgaaf in het portaal en de app is gepubliceerd.	Eis	
44	De ICT Prestatie dient de mogelijkheid te bieden om, naast salarisstroken en jaaropgaven, aanvullende overzichten op medewerkersniveau te genereren, te raadplegen en te exporteren ten behoeve van een correcte uitvoering, controle en verantwoording van de salarisadministratie. De ICT Prestatie ondersteunt hierbij minimaal: - Het vastleggen en raadplegen van vaste dienstverbandgegevens die als basis dienen voor salarisberekeningen; - Het genereren van jaarloonstaten waarin per verwerkte maand de salarisberekening is opgenomen, inclusief eventuele herrekeningen; - Bij herrekeningen over het lopende kalenderjaar: - een overzichtelijk en gecomprimeerd totaaloverzicht op de salarisstroom van de medewerker (twee kolommen);	Eis	

	- gedetailleerde herrekeningsoverzichten per maand voor gebruik door de salarisadministratie; - Bij herrekeningen over een voorgaand kalenderjaar: - een maandelijks gespecificeerd overzicht dat aantoonbaar aansluit op het variabele resultaat dat in de huidige maand wordt verwerkt. De overzichten dienen geschikt te zijn voor inzage door geautoriseerde gebruikers en voor gebruik door medewerkers, management, financiële administratie, interne controle, accountants en subsidieverstrekkers.		
45	Er zijn standaardoverzichten op werkgeversniveau beschikbaar. De Salarisadministratie wil maandelijks een overzicht (zowel van de afzonderlijke maandproductie als cumulatief (tot en met de laatste verwerkte productie) met totalen van gebruikte looncomponenten. Opdrachtgever moet zelfstandig de gewenste weergave en aggregatie (bijv. per kostenplaats/afdeling) kunnen instellen zonder tussenkomst van de leverancier.	Eis	
46	De ICT Prestatie moet de mogelijkheid bieden om de volgende vaste overzichten te genereren: - RVU - Lijst met RVU-deelnemers, inclusief verhouding tot het RVU-drempelbedrag. - Reiskosten - Overzicht van reiskosten per regeling, inclusief: vaste instelling, gedeclareerde bedragen, vergoedingen, ruimte uitruil en daadwerkelijk uitgeruild bedrag. - Componenten / totalen - Overzicht met totalen per looncomponent. - Minimumloon / wettelijke vereisten - Overzicht ter indicatie van het minimumloon (volgens de wettelijke vereisten). - Tegemoetkoming ZKV (ambtelijk) - Overzicht van tegemoetkomingen voor ZKV. - Maandelijkse inhoudingen en toekenningen - Totaaloverzicht voor het hele bedrijf, uitgesplitst per werknemer, ook beschikbaar bij proefverwerkingen. - Fiscale ruimte - Overzicht van opbouw en opname van fiscale ruimte (EJU / IKB). - Pensioenmeldingen - Overzicht van pensioenmeldingen. - Reserveringen - Overzicht van reserveringen (bijvoorbeeld VT, EJU, etc.). - CO2-registratie / reisebewegingen - Overzicht van reisebewegingen per type (vast + declaratiebasis), per maand uitgesplitst naar: vaste regeling, declaraties dienst/woon-werk/bedrijfsarts, etc.	Eis	
47	De ICT Prestatie beschikt over overzichten ter controle en uitvoering van de loonaangifte, de WKR, betaalstaten voor het nettosalaris en de afdrachten.	Eis	
48	- De ICT Prestatie dient de output van de journaalpost beschikbaar te stellen in twee vormen: - Financiële verwerking: in een formaat dat direct doorgezet kan worden naar het financiële systeem; - Salarisdossier / controle: als overzicht in PDF-formaat per bedrijf, geschikt voor interne controles, accountants en andere toezichthouders. Deze functionaliteit moet ervoor zorgen dat: - Iedere verwerkte maand correct wordt geregistreerd en verifieerbaar is in het salarisdossier;	Eis	

	- PDF-overzichten automatisch kunnen worden gegenereerd en per bedrijf beschikbaar zijn; - De output dient volledig te zijn en de gebruikte looncomponenten, herrekeningen en cumulatieve totalen te bevatten, zodat controles efficiënt kunnen worden uitgevoerd.		
49	De ICT Prestatie geeft een overzicht met alle toegepaste rekenvariabelen en opgegeven waardes, die zijn gebruikt in een bepaalde salarisproducties. Het overzicht geeft per gehanteerde waarde inzichtelijk of het een door de leverancier gevulde (wettelijke of cao) waarde betrof of dat de (afwijkende) waarde door de werkgever is opgegeven. Het overzicht kan worden gegenereerd op bedrijfsniveau, zodat de salarisadministratie de producties per organisatie-eenheid kan controleren.	Eis	
50	Functioneel beheer kan door middel van rechten profielen bepalen welke functionarissen naast de salarisadministrateur nog recht hebben op het inzien van bepaalde documenten in het salarisdossier.	Eis	
51	De salarisadministratie kan automatisch gegenereerde totaal-betalopdrachten per betaaldatum aan de bank aanleveren, zodat de collega's van Financiën voor de definitieve afhandeling (vier-ogen principe) kunnen zorgen.	Wens	
52	De ICT Prestatie moet het mogelijk maken om: - de vooraf opgegeven betaaldatum aan te passen in bijzondere situaties; - afzonderlijke deelbetalingen (posten) van een totaalopdracht te annuleren, voordat de definitieve betalingsrun is uitgevoerd. - Afwijkende betalingen: overzicht van betalingen die afwijken (bijv. betaling via kas of zonder ingevuld rekeningnummer). - Vorderingen: overzicht van medewerkers waar een vordering ontstaat (negatief saldo op loonstrook). - Bankbetalingen: overzicht van betaalbatch-specificaties, inclusief vergelijking met de betalingen van de voorgaande maand.	Eis	
53	Pensioenaangifte en correcties - De ICT Prestatie moet de salarisadministratie in staat stellen automatisch gegenereerde pensioenaangiften aan te leveren bij de pensioenuitvoerders PWRI en APB. - Bij herrekeningen met pensioengevolgen genereert de ICT Prestatie automatisch correctie-inzendingen voor voorgaande perioden binnen het lopende jaar en dient deze inzendingen direct te verzenden. - De onderliggende data van de pensioenaangifte moeten downloadbaar en inzichtelijk zijn voor de salarisadministratie.	Eis	
54	Loonaangifte, correcties en historisch inzicht - De ICT Prestatie moet de salarisadministratie in staat stellen automatisch gegenereerde loonaangiften per loonheffingnummer tijdig en correct aan de Belastingdienst aan te leveren. - Betalingsvoorstel te genereren voor de af te dragen loonheffingen, inclusief een overzicht van: - het totale bedrag per loonheffingnummer; - de specificatie per werknemer; - eventueel reeds verwerkte aanpassingen of herrekeningen. - Elke maand een rapportage van de loonaangifte; - vóór definitieve verzending kan de aangifte worden aangevuld met berekende eindheffingen die buiten de salarisadministratie zijn bepaald; - herrekeningen over voorgaande maanden moeten automatisch leiden tot correcties;	Eis	

	- de collectieve gegevens van de huidige maand, samen met correcties van voorgaande maanden, leiden tot een totaalbedrag dat aansluit op de afdracht; - functioneel beheer moet kunnen autoriseren wie welke gegevens mag inzien, zowel voor betaalmanagement als voor pensioen- en loonaangifteprocessen.		
55	Terugwerkende kracht (TWK)-mutaties over de jaargrens - de ICT Prestatie moet terugwerkende kracht-mutaties (TWK) ondersteunen, ook over de jaargrens heen, zonder dat het jaarwerk heropend of handmatig gecorrigeerd hoeft te worden. - TWK-mutaties moeten worden geboekt op de maand waarop ze betrekking hebben, maar de rapportage / financiële vastlegging vindt plaats in de lopende maand; - Alle mutaties moeten op één loonstrook zichtbaar zijn, zodat geen verspreiding over meerdere loonstroken plaatsvindt. - De bijbehorende kosten moeten correct in de lopende maand worden gejournaliseerd.	Eis	
56	Afrekening bij uitdiensttreding De ICT Prestatie moet bij uitdiensttreding van een medewerker automatisch resterende vergoedingen en budgetten afrekenen, waaronder: - IKB-budgetten, vakantietoeslag en eindejaarsuitkering; - per bedrijf moet een uitruilmogelijkheid kunnen worden ingericht; - leningen of schulden (bijvoorbeeld studieschulden) hoeven niet automatisch te worden verrekend, maar de ICT Prestatie moet hierover een signaalfunctie bieden zodat de Salarisadministratie hierop kan acteren.	Eis	
57	Looncomponenten en grondslagen - De ICT Prestatie moet voorzien in standaard ingestelde looncomponenten en uitvoercode's, terwijl tegelijkertijd maximale vrijheid en flexibiliteit wordt geboden om benaming, werking en berekeningsgrondslagen aan te passen. - Standaard cao-toelagen worden ondersteund. - Grondslagen en berekeningsbases kunnen worden aangepast, bijvoorbeeld door looncomponenten toe te voegen, te verminderen of te verwijderen.	Eis	
58	De ICT Prestatie moet de berekening en afdracht ondersteunen van verschillende varianten van aanvullende, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV).	Eis	
59	Flexibele Arbeidsvoorwaarden (FAB) - De ICT Prestatie moet de samenvoeging van diverse FAB-componenten (zoals vakantiegeld en eindejaarsuitkeringen) tot één budget ondersteunen, dat kan worden ingezet binnen de functionaliteit van Flexibele Arbeidsvoorwaarden. - Medewerkers moeten kunnen kiezen uit meerdere (fiscaal-vriendelijke) bestedingsdoelen, waarbij de verwerking plaatsvindt op afzonderlijke looncomponenten en volledig inzichtelijk is. - Minimaal 10 uitruilregelingen moeten ondersteund worden. - Het restant van niet-uitbetaald of niet-uitgeruild FAB wordt automatisch in december uitgekeerd (geldt alleen voor cao SGO). - Afwijkende regelingen voor vakantiegeld en eindejaarsuitkeringen bij niet-ambtelijke dienstverbanden moeten worden ondersteund of desgewenst volledig geblokkeerd. - FAB is per bedrijf in te stellen.	Eis	
60	De ICT Prestatie moet loonkostenbegrotingen kunnen genereren, hetzij via Pardon, hetzij via een koppeling met Pardon.	Eis	
61	Catering en horeca zijn momenteel uitbesteed. Indien deze activiteiten in de toekomst intern worden uitgevoerd, moet de ICT Prestatie zodanig ingericht zijn dat alle cao-	Wens	

	verplichtingen volledig worden ondersteund en toegepast, bijvoorbeeld voor salarisberekening, werktijden, toeslagen en overuren.		
62	De uitwisseling van gegevens tussen het HR-systeem en het SA-systeem moet zodanig zijn SA de salarisgerelateerde gegevens kan controleren op volledigheid vóór de definitieve salarisverwerking.	Eis	
63	Collectieve mutatieverwerking De ICT Prestatie moet mutaties collectief kunnen verwerken via import van bestanden.	Eis	
64	Koppeling met HR-systeem Compas (fase 1) Tijdens fase 1 van de implementatie moet een koppeling met het huidige HR-systeem (Compas) beschikbaar zijn, ter ondersteuning van alle gegevens die voor de verloning nodig zijn.	Eis	
65	De ICT Prestatie moet de volgende functionaliteiten ondersteunen: a. Betaalbestand - Genereren van een betaalbestand dat kan worden ingelezen bij elke gewenste bank. b. Loonjournaalpost - Document loonjournaalpost moet bij proefverwerking en bij definitieve verwerking ook het in FA in te lezen bestand beschikbaar zijn; - Genereren van een loonjournaalpost voor inlezen in een financieel pakket (in ieder geval Exact Globe+ en KeytoFinance). - Optioneel: journaalpost in Excel Globe per medewerker (WN), kostplaats (KPL), grootboekrekening (GRB) en bedrag, voor doorbelasting. c. Loonstroken - Genereren van PDF-loonstroken die kunnen worden geprint. - Mogelijkheid tot vrijgave en collectief printen van loonstroken (maandelijks). d. Overzichten retour / controle - Overzichten bij proefverwerkingen en verwerkingen, inclusief inhoudingen, toekenningen en foutmeldingen. - Foutmeldingen en retourinformatie moeten ook overzichtelijk worden weergegeven op samenvattende rapporten.	Eis	
66	De ICT Prestatie ondersteunt het maken van een prognose LKV (voorheen ook LIV)	Eis	
67	De ICT Prestatie moet maandelijks automatisch een mutatielijst genereren, zodat alle salaris- en personeelsmutaties overzichtelijk beschikbaar zijn, bij proefrun en definitieve verwerking.	Eis	

D. HR- systeem - Functionaliteit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis /wens (J/N)
1	Opdrachtgever streeft naar een flexibel, toekomstgericht personeelsinformatiesysteem (PIS). De aangeboden ICT Prestatie moet in staat zijn om HR-processen te ondersteunen en te optimaliseren, inclusief salarisadministratie en personeelsbeheer.	Eis	
2	De ICT Prestatie dient de volgende gegevens te kunnen vastleggen: Per organisatie, per cluster/team met code, per medewerker en ook meerdere kostenplaatsen, % van de loonsom (i.v.m. taakveldenoverzicht direct vanuit de salarisadministratie), omschrijving, leidinggevende, kostenplaats: - Kostenplaats en kostensoort: naam en code	Eis	

	- Functies: naam en code, functiereeksen-/groepen, salarisschalen, functiewaarderingssysteem van de Opdrachtgevers, SW en NB/BAB functiehuis, vrij veld voor visitekaartje - Formatiegegevens: cluster/team, functie, aantal fte's, intern/externe bezetting - Begrotingsgegevens: loonsom en formatie per cluster/team en per functie-medewerker - Inzet gegevens: aantal uren, functie, cluster/team, euro's - Seniorenregelingen: met werkuren en betaalluren.		
3	Het moet mogelijk zijn om de wettelijk noodzakelijke persoonsgegevens te registreren volgens het handboek Loonheffing.	Eis	
4	De ICT Prestatie ondersteunt het registreren van diverse bedrijfsregelingen, zoals een fietsregeling.	Wens	
5	Mogelijkheid om meerdere bedrijfsregelingen aan te maken, elk met eigen verloningsgegevens, verlof-, ziekte- en statistieken.	Eis	
6	Flexibele inrichting van bedrijven, organisatieplaatsen, organigrammen, regelingen, en loonbedrijven.	Eis	
7	De ICT Prestatie biedt functionaliteit om documenten op te maken aan de hand van sjablonen, waarbij de huisstijl van Opdrachtgever volledig wordt geborgd. Sjablonen worden centraal beheerd, zodat consistentie en uniformiteit in alle uitingen zijn gewaarborgd.	Eis	
8	Koppeling van regelingen aan meerdere loonbedrijven met ondersteuning voor verschillende cao's: - Cao SW - Cao Aan de Slag - Volgend Cao SGO - Verloning zonder Cao - Volgend Cao Aan de Slag	Eis	
9	Doorberekening van formatie en kostenplaatsen op basis van de feitelijke werksituatie.	Eis	
10	Medewerkers kunnen aan meerdere bedrijven en organisatieplaatsen worden gekoppeld.	Eis	
11	Koppeling van medewerkers aan de organisatiestructuur, functies, en formatieplaatsen.	Eis	
12	De ICT Prestatie maakt het mogelijk loonschalen onafhankelijk van functies te koppelen, zodat wijzigingen in functies of loonschalen afzonderlijk kunnen worden beheerd.	Eis	
13	Bevoegdheden kunnen op verschillende niveaus worden ingesteld. Deze bevoegdheden kunnen bestaan uit: - De ICT Prestatie beschikt over een zelfservice-functionaliteit (Employee Selfservice (ESS)) voor medewerkers: - Medewerkers kunnen hun eigen personeelsdossier inzien en kleine wijzigingen doorvoeren, zoals NAW-gegevens, contactinformatie (e-mail/telefoon) en persoonsgegevens. Alle wijzigingen worden ter goedkeuring via een workflow aangeboden aan HR en/of leidinggevende. - verlofformulieren, saldi inzien en declaraties indienen. Bij reisdeclaraties vervoerstype kunnen aangeven t.b.v. CO-2-registratie - Optionele koppeling met urenregistratie (extern of binnen PIS). - Koppeling met salarisadministratie voor verwerking van onbetaald verlof, ouderschapsverlof of andere relevante wijzigingen. - Rapportages	Eis	

	- Individueel: overzicht opgenomen en resterende verlofdagen per medewerker. - Organisatiebreed: overzicht per team/afdeling/leidinggevende, inclusief jaaroverzichten, trends en analyse van verlofpatronen (pieken/dalen). - De ICT Prestatie beschikt over een zelfservice-functionaliteit voor leidinggevende en HRM (Manager Selfservice (MSS)) voor: - invoeren en accorderen van mutaties - overzicht van personeelsgegevens, verzuimdossiers en HR-cyclus Functionaliteiten moeten op werknemersniveau aan- en uit worden gezet.		
14	Rollen & rechten verlof: - Instellen welke medewerkers verlof kunnen aanvragen en welke leidinggevend en of HR verlofaanvragen kunnen goedkeuren. - Bepalen wie inzicht heeft in verlofsaldi (bijv. alleen medewerker zelf of ook manager). Verlofgoedkeuring verloopt via workflow; leidinggevende ontvangt melding en kan aanvraag goedkeuren.	Eis	
16	Rapportages - Individueel: overzicht opgenomen en resterende verlofdagen per medewerker. - Organisatiebreed: overzicht per team/afdeling/leidinggevende, inclusief jaaroverzichten, trends en analyse van verlofpatronen (pieken/dalen).	Eis	
17	De ICT Prestatie dient tenminste de volgende gegevens te kunnen registreren: - Alle gebruikelijke persoonsgegevens - Alle gebruikelijke adres- en contactgegevens (ook voor specifieke situaties zoals nood, verpleegadres, begeleiding en begeleid wonen) - Gegevens Bewindvoering, curator. - Opleidingsgegevens, certificaten e.d., studieovereenkomst + opleidingsrelaties (ingangsdatum/einddatum) - Soort arbeidsrelatie met historie - Aantal uren per week (inclusief rooster) met historie - Toeslagen - OR, BHV (inclusief historie) - Woon-/werkverkeer/thuiswerkvergoeding inclusief soort en rooster met declaratiemogelijkheid. - Reiskostenregeling, declaraties en Opleidingen - Betaalgegevens (meerdere bankrekeningnummers), naam, toelichting betaling - Nevenwerkzaamheden - No-risk polis - Meldingen van ongewenst gedrag, agressie en geweld e.d. - Indicaties van handicap - Jubilea (25/40/50 jaar alsmede overheidsdienst - Huwelijk of geregistreerd partnerschap - Partnergegevens, pleegkinderen, kinderen - Einde stage - Pensionering - RVU - Volgende periodiek wanneer maximum nog niet is bereikt - Aflopen van overeenkomsten bepaalde tijd, addendums - Aflopen diverse tijdelijke toelagen - Signalering gesprekscycli (huidige cycli of nog te ontwerpen)	Eis	

	- Functienamen/-profielen: naam en code, functiereeks-/groep, HR 21 normfunctie, SW functiehuis en NB/BAB functiehuis - Formatiegegevens: afdeling/cluster/team, functie, aantal fte's, intern/externe bezetting/detachering/intern - Inschaling en bijbehorende regelingen - Type dienstverband (tijdelijk/vast) - Salaris (bruto, fulltime/parttime), trede, maand periodiek en afwijkingen - Verschillende CAO's met bijbehorende regelingen - Begrotingsgegevens: loonsom en formatie per cluster/team en per functie-medewerker - Uitkeringen - Loonkostenvoordeel (LKV) - Loonwaarde - Loonkostensubsidie - Memo functie (onderling PSS en voor in het personeelsdossier van de medewerker) - Registreren van overwerk, tijd voor tijd (percentage, vergoeding, uren) - Berekenen woon-werkafstand: Automatische berekening van woon-werkafstand op basis van ingevoerde adressen. Inclusief vervoerstype en vervoersmiddel.		
18	De ICT Prestatie dient bij voorkeur ook de volgende gegevens te kunnen registreren: - Ontvangst van een VOG vanuit Justis, inclusief signalering wanneer deze niet tijdig is ontvangen. - Geboorte van een kind, vastgelegd via zwangerschapsverlof of geboorteverlof. - Personenvervoer (intern/extern en aantal dagen) = wens - Uitgifte PBM's (bedrijfskleding, orthopedische schoenen, beeldschermbrillen etc.) - Uitgifte meubels (bv. speciale bureaustoelen) - Uitgifte laptops, mobiele telefoons, toegangspas De ICT Prestatie signaleert bij het niet tijdig inleveren van bedrijfseigendommen behorende bij het uitdiensttredingsproces.	Wens	
19	De volgende signaalfuncties zijn beschikbaar: - Jubilea (25/40/50 jaar) - Bij meer dan 3 weken ziekte - Einde stage - Einde contracten - Wijzigingen arbeidsovereenkomsten - Bij uitdiensttreding (al dan niet eigen verzoek) - Pensionering - Aflopen van contracten/overeenkomsten bepaalde tijd, addendum - Aflopen van diverse verloven (ouderschaps-, zwangerschaps-, bijzonder verlof etc.) - Aflopen diverse tijdelijke toelagen - Signalering gesprekscycli (huidige cycli of nog te ontwerpen) - Signaleringen Wet Verbetering Poortwachter en no-risk - Signalering bij salariskorting - Wijzigingen medewerker NAW-gegevens vanuit ESS - Diverse signaleringen in te bouwen voor verstrijken van termijnen of data - Signaleringen kunnen worden ingesteld bij verplichte nascholing - Signalering bij einde geldigheidsduur ID / Paspoort / verblijfsvergunning / tewerkstellingsvergunning etc.	Eis	

	- De ICT Prestatie signaleert wanneer er loonkorting conform CAO doorgevoerd moet worden - Workflow-notificatie voor belangrijke acties en mutaties - Signalering bij einde dienstverband, verloop tijdelijk contact, etc. - Signalering verlopen herindicatie - Signalering aflooptermijn toelagen/toeslagen - Signalering bij het verlopen van certificaten/accreditaties (naam, certificaat, vervaldatum)		
20	De volgende signaalfunctie zijn bij voorkeur beschikbaar: - Signaleert bij het ontbreken van documenten behorende bij het uitdiensttredingsproces	Wens	
21	Bij uitdiensttreding: - De ICT Prestatie moet het mogelijk maken de reden van ontslag van een medewerker vast te leggen. - Leidinggevende krijgt taak om een exitgesprek te voeren met de vertrekkende medewerker. - In de ICT Prestatie kan via een vooraf ingesteld format de leidinggevende de uitkomst van het gesprek direct vastleggen. - De ICT Prestatie genereert automatisch signalen en taken voor alle betrokkenen bij het uitdiensttredingsproces (financieel, ICT, HR). Gebruikers kunnen deze taken in de ICT Prestatie afvinken zodra ze zijn uitgevoerd, waardoor het proces volledig traceerbaar en overzichtelijk wordt.	Wens	
22	Het mutatieproces kan in de ICT Prestatie volledig automatisch doorlopen worden (ESS/MSS) zonder dat daarvoor key users een handeling moeten verrichten. Aan dit proces kunnen bijbehorende standaardbrieven of overeenkomsten worden toegevoegd die automatisch digitaal meervoudig ondertekend kunnen worden met een gecertificeerde elektronische handtekening.	Eis	
24	De digitale handtekening maakt onderdeel uit van de aanbieding en is te gebruiken in de workflows voor iedere en toekomstige gebruiker.	Eis	
25	Aan alle mutatieprocessen kunnen bijbehorende standaardbrieven en overeenkomsten worden toegevoegd en vormen ook de output welke automatisch in het digitale personeelsdossier worden opgeslagen.	Eis	
26	Vastlegging meerdere arbeidsovereenkomsten, meerdere dienstverbanden, detacheringsovereenkomsten op meerdere organisatie-onderdelen. Daarbinnen meerdere dienstverbandgegevens, inclusief historie. Hierbij wordt een gecumuleerde salarisstroom gemaakt waarbij de ICT Prestatie rekening houdt met correctie verwerking van loon- en loonheffingsbestanddelen.	Eis	
27	Personeel niet in loondienst kunnen worden geregistreerd. Ook betaling van een vrijwilligersvergoeding moet mogelijk zijn.	Eis	
28	De ICT Prestatie moet automatische signalen geven aan leidinggevenden en casemanagers over acties en contactmomenten die voortvloeien uit o.a. het WVP-proces en het verzuimbeleid van de organisatie. Het moet mogelijk zijn om deze contactdata en afspraken vast te leggen in een managementportal.	Eis	
29	De ICT Prestatie biedt gebruikers de mogelijkheid om rechtstreeks vragen te stellen aan HR, functioneel beheer en de salarisadministratie via een centrale en traceerbare communicatiefunctie.	Wens	
30	Vakantieverlof- en compensatieverlofrechten conform cao dienen collectief te kunnen worden toegekend met de mogelijkheid om op medewerkersniveau door key user correcties door te voeren met verdeling in aantal uur per jaar per type.	Eis	

31	Eigen rekenregels dienen te kunnen worden gemaakt voor het uitbreiden van de verlofsoorten. De ICT Prestatie ondersteunt standaard de inrichting van meerdere regelingen die wat betreft saldi cumuleren in een verlofsoort.	Eis	
32	Wijzigingen op de verlofsaldi dienen handmatig ingevoerd te kunnen worden door key users.	Eis	
33	De historie van de verlofgegevens/-mutaties dient door opdrachtgever te kunnen worden geraadpleegd. In de ICT Prestatie wordt verlof geregistreerd in uren en minuten.	Eis	
34	De ICT Prestatie ondersteunt de landelijk geldende feestdagen, alsmede bij Opdrachtgevers specifieke feestdagen of collectieve verlofdagen.	Wens	
35	Het is mogelijk om handmatig collectieve verplichte verlofdagen in te voeren.	Eis	
36	De workflow van verlof betreffende de goedkeuring is vrij in te richten. De leidinggevende heeft altijd zicht op de ingediende verlofaanvragen. Bij de inzet en de afronding van het verlofproces is er zicht op het verlofrecht, tegoed en het opgenomen verlof.	Eis	
37	De ICT Prestatie signaleert wanneer verlof komt te vervallen op basis van wettelijke termijnen. Het vervallen van verlof vindt niet automatisch plaats, maar uitsluitend na goedkeuring door de opdrachtgever. Afwijking van de standaardtermijnen is per individuele medewerker mogelijk.	Wens	
38	Mogelijkheid voor het invoeren van verlofsparen.	Eis	
39	Automatische berekening en herberekening van verlofrechten op basis van cao-regelingen.	Eis	
40	Onderscheid tussen verlofsoorten (wettelijk, bovenwettelijk, spaarverlof, zorgverlof, bijzonder verlof, medisch verlof, ouderschapsverlof, aanvullend geboorteverlof, compensatie verlof, etc.).	Eis	
41	Mogelijkheid voor aan- en verkoop van verlof.	Eis	
42	De ICT Prestatie registreert het aflopen van diverse verlofsoorten (zoals ouderschapsverlof, zwangerschapsverlof en bijzonder verlof) en beschikt over een signaleringsfunctie hiervoor.	Eis	
43	Bij zwangerschapsverlof moeten de volgende gegevens geregistreerd kunnen worden: - datum zwangerschapsverlof - aantal weken verlof met een automatische dan wel handmatige berekening voor het bevallingsverlof - datum einde verlof.	Eis	
44	De ICT Prestatie biedt een overzicht van de saldi voor vakantie- en compensatieverlof, inclusief de mogelijkheid om dit ook via een mobiel device te raadplegen.	Eis	
45	De ICT Prestatie biedt een overzicht van de verwerkte mutaties op saldi voor vakantie- en compensatieverlof, inclusief toegang via een mobiel device.	Eis	
46	De ICT Prestatie stelt medewerkers in staat verlof aan te vragen, waarbij automatisch het verlof met de eerst vervallende datum wordt geselecteerd. Deze functionaliteit is ook beschikbaar via een mobiel device.	Eis	
47	Overige verlofsoorten aanvragen (bijzonder verlof of medisch verlof) met de optie om het aan- of uit te kunnen zetten. - eventueel verlofsparen - aanvullend geboorteverlof - verlof voor speciale gebeurtenissen - kort- en langdurend zorgverlof - medisch verlof.	Eis	

48	Automatisch berekenen zwangerschapsverlof, ouderschapsverlof, bevallingsverlof, aanvullend geboorteverlof.	Eis	
50	Medewerker kan een overzicht krijgen van de verwerkte mutaties op saldi voor vakantie- en compensatieverlof.	Eis	
51	Automatisch berekenen eindsaldo verlof bij Uitdienst of urenwijziging.	Eis	
52	Declaraties worden volledig geautomatiseerd via ESS/MSS in de ICT Prestatie verwerkt onder vermelding van een reden. Betaalbewijzen dienen hierbij toegevoegd te kunnen worden en in het geval van een dienstreis kunnen de afgelegde kilometers automatisch berekend worden op basis van de opgegeven postcodes of adressen. Mogelijkheid om op medewerkersniveau declaraties te blokkeren.	Eis	
53	In de ICT Prestatie worden declaraties afgehandeld met een workflow. Het is mogelijk om bewijsstukken te uploaden. Dit bewijsstuk wordt uiteindelijk opgeslagen in het personeelsdossier van de betreffende medewerker en is opvraagbaar door zowel de medewerker, leidinggevende als de key user (FA/SA).	Eis	
54	Op mobiele apparaten zijn declaraties met bewijscontrole gekoppeld aan de fotofunctionaliteit. M.a.w. het is mogelijk om middels de camera op een smartphone of tablet een foto van een factuur te kunnen uploaden via ESS.	Eis	
55	Meerdere declaraties van elke soort kunnen in eenzelfde periode ingediend worden door dezelfde medewerker. Teruggaande tot maximaal 3 maanden.	Eis	
56	Medewerkers (ESS) en leidinggevendenden (MSS) hebben binnen hun portaal de beschikking over een overzicht van ingediende declaraties, waarbij zowel de inhoud als de status zichtbaar is. Deze declaraties kunnen gesorteerd weergegeven worden. In MSS kunnen overzichten op zowel soort als op medewerker per week, maand, jaar gerubriceerd worden weergegeven	Eis	
57	Alleen geautoriseerde professionals hebben de mogelijkheid declaraties na afronding te wijzigen. De wijziging bevat mutatiehistorie.	Eis	
58	Het is mogelijk dat medewerkers een conceptfactuur uploaden (t.b.v. een voorschot) en deze later vervangen door de definitieve factuur via een nieuwe upload.	Wens	
59	Bij reisdeclaraties vervoerstype kunnen aangeven t.b.v. CO-2-registratie.	Eis	
60	De ICT Prestatie voorziet in een uniform en geautomatiseerd indiensttredingsproces bij instroom nieuwe medewerker.	Eis	
61	De ICT Prestatie genereert standaarddocumenten behorende bij het indiensttredingsproces bij instroom nieuwe medewerker.	Eis	
62	Mogelijkheid tot documentregistratie bij instroom nieuwe medewerker.	Eis	
63	De ICT Prestatie genereert automatisch de VOG-uitnodigingslink bij instroom nieuwe medewerker.	Wens	
64	De ICT Prestatie signaleert bij het ontbreken van documenten behorende bij het indiensttredingsproces bij instroom nieuwe medewerker.	Eis	
65	De mogelijkheid om Sijmpel switchen toe te passen. Hiermee wordt bedoeld dat de medewerker wordt overgezet naar een ander loonheffingsnummer. Uitdienst melden bij het ene contract en indienst onder een nieuw contract. Met behoud van alle historie van dienstverband, personeelsnummer, verlof en alle administratieve gegevens.	Eis	
66	De ICT Prestatie voorziet in een uniform en geautomatiseerd uitdiensttredingsproces.	Eis	
67	De ICT Prestatie genereert standaarddocumenten behorende bij het uitdiensttredingsproces.	Eis	
68	De ICT Prestatie signaleert bij het ontbreken van documenten behorende bij het uitdiensttredingsproces.	Wens	
69	De ICT Prestatie signaleert bij het niet tijdig inleveren van bedrijfseigendommen behorende bij het uitdiensttredingsproces.	Wens	

70	De ICT Prestatie moet mutaties kunnen verwerken met ingangs- en einddatum, inclusief toekomstige datums. Dit omvat onder andere: - IKB-verlof: Individueel Keuze Budget-verlof dat medewerkers naar eigen inzicht kunnen opnemen binnen de grenzen van hun persoonlijk opgebouwd budget. Het systeem moet deze mutaties correct registreren, inclusief geplande toekomstige data. - TWK-mutaties: wijzigingen in tijd-, werk- of arbeidsduur-gerelateerde kortingen en registraties, die van invloed zijn op verlofsaldi, verzuimkortingen en looncomponenten. Het systeem moet deze mutaties volledig en juist verwerken.	Eis	
71	HR cyclus De ICT Prestatie ondersteunt een HR gesprekscyclus bestaande uit verschillende gesprekken en formulieren op basis van een workflow met bijbehorende autorisaties. De ICT Prestatie moet taken toewijzen aan leidinggevendenden voor het voeren van Tussentijdse Ontwikkel- en Prestatiegesprekken (TOP-gesprekken). Afronding van de taak wordt via workflow aan HR ter goedkeuring aangeboden.	Eis	
72	De ICT Prestatie moet TOP-gesprekken kunnen registreren, inclusief ontwikkeldoelen en relevante notities.	Eis	
73	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om: - Inge vulde PDF-documenten te uploaden en te koppelen aan een geldigheidsdatum, of - Het gesprek volledig in het systeem in te vullen, waarna automatisch een PDF wordt gegenereerd. Acties voortkomend uit TOP-gesprekken (bijvoorbeeld opleidingsvragen) moeten opgevolgd en gemonitord kunnen worden.	Eis	
74	HR cyclus Het is mogelijk om diverse signaleringen in te bouwen voor verstrijken van termijnen of data. De ICT Prestatie moet minimaal signaleringen geven voor: - Openstaande TOP-gespreksverslagen met deadlines. - (Opnieuw) te voeren TOP-gesprekken per medewerker met deadlines.	Eis	
75	HR cyclus Het is mogelijk om rapportages te generen over de voortgang van de gesprekken. Signalering op nog te voeren gesprekken is mogelijk. De ICT Prestatie moet rapportages kunnen genereren over TOP-gesprekken (aantal gevoerd, openstaand, trends). Rapportages moeten zelf samen te stellen, aan te passen en op te slaan zijn.	Eis	
76	HR cyclus De ICT Prestatie beschikt over een tool waarin functionerings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken samen kunnen worden gemaakt en verslagen kunnen worden geupload.	Eis	
77	HR cyclus Medewerker en leidinggevende kunnen de formulieren t.b.v. de gesprekscyclus samen maken, digitaal raadplegen, digitaal goedkeuren en digitaal opslaan in het digitale personeelsdossier. NEN 2082.	Eis	
78	HR cyclus Naast de gesprekscyclus kan de leidinggevende ook andere medewerker gerelateerde verslagen maken en/of uploaden.	Eis	
79	HR cyclus De gesprekscyclus kan gedurende het gehele jaar worden gestart.	Eis	
80	HR cyclus	Eis	

	Het is voor alle geautoriseerde rollen mogelijk om eenvoudig inzicht in de status van gesprekken te krijgen.		
81	HR cyclus Functiecompetenties vanuit functiewaarderingssysteem van de Opdrachtgevers zijn inzichtelijk in de gesprekscyclus.	Wens	
82	HR cyclus Gesprekken zijn planbaar vanuit de ICT Prestatie. Uitnodigingen voor gesprekken verzenden via mail, koppeling met agenda.	Wens	
83	Contractbeheer - De ICT Prestatie moet contracten kunnen genereren op basis van ingevulde velden in een standaard format. - Contracten kunnen digitaal worden ondertekend door HR, leidinggevende en medewerker via workflow; optioneel fysiek printen en uploaden. - HR moet contractwijzigingen (aanpassing contractomvang, OT/BT) via workflow kunnen initiëren, inclusief automatische briefgeneratie. - HR en leidinggevendenden moeten signalering ontvangen van aflopende contracten. - De ICT Prestatie moet contracthistorie kunnen raadplegen. - De ICT Prestatie moet werktijden en werkdagen kunnen vastleggen, raadplegen en wijzigen (HR en leidinggevende), inclusief koppeling aan salarisadministratie.	Eis	
84	Ontwikkeling De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid voor 360 graden feedback.	Wens	
85	Ontwikkeling De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid voor de medewerker om een persoonlijk ontwikkelplan te maken.	Eis	
86	Algemeen Managementinformatie kan grafisch en/of cijfermatig worden gepresenteerd op verschillende niveaus.	Eis	
87	Algemeen De ICT Prestatie biedt de flexibiliteit om zelf competenties toe te voegen.	Eis	
88	Opleidingen en trainingen De ICT Prestatie kan een selectie van opleidingen aanbieden en heeft ook de mogelijkheid tot het tonen van opleidingen en cursussen.	Eis	
89	Opleidingen en trainingen De ICT Prestatie kan ingezette opleidingen monitoren.	Eis	
90	Rapportages Managementrapporten en -overzichten kunnen worden gemaakt m.b.t. opleidingen.	Eis	
91	Opleidingen en trainingen De ICT Prestatie voorziet in budgettering van de opleidingskosten maar ook de mogelijkheid tot inzicht in reserveringen en facturering.	Wens	
92	Opleidingen en trainingen De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid tot het zelf aanmaken van E-learningprogramma's.	Wens	
93	Opleidingen en trainingen Behaalde opleidingen, trainingen, vakbekwaamheden, werkervaringen en certificaten kunnen in de ICT Prestatie worden geregistreerd en documenten kunnen door de medewerker worden geupload.	Eis	
94	Opleidingen en trainingen Mogelijkheid om via de workflow een studieovereenkomst op te maken, te ondertekenen en te archiveren in het PD.	Eis	

95	Opleidingen en trainingen Opleidingen kunnen worden toegewezen aan functies, competenties, drijfveren, rollen e.d.	Wens	
96	Opleidingen en trainingen Groepen mensen tegelijkertijd kunnen uitnodigen voor een cursus.	Eis	
97	Opleidingen en trainingen Signaleringen kunnen worden ingesteld bij verplichte nascholing	Eis	
98	Opleidingen en trainingen Vastleggen van studiekosten.	Wens	
99	Aanvraag en toekenning studiekosten - Aanvragen: Medewerker en/of leidinggevende kunnen studiekosten direct in het systeem aanvragen. - Goedkeuringsworkflow: Leidinggevende / Personeelsconsultant / Salaris-administratie kunnen aanvragen accorderen via workflow; toegekende bedragen worden automatisch verwerkt in de variabele salarisuitbetaling van de volgende maand.	Eis	
100	Werving en selectie Werving- en selectiemodule, waarbij gegevens van sollicitanten via een sollicitatieformulier geregistreerd worden.	Wens	
101	Werving & selectie: Vacaturebeheer - Opstellen vacature: Het systeem moet het mogelijk maken vacatures aan te maken of te uploaden, inclusief relevante velden en bijlagen. - Goedkeuringsworkflow: Leidinggevend en directie moeten via workflow vacatures kunnen aanpassen en goedkeuren. - Publiceren vacature: Vacatures moeten automatisch gepubliceerd worden op de "werken bij" pagina van de organisatie en intranet. - Sluiten vacature: Vacatures kunnen worden gesloten en automatisch van de website/intranet verwijderd op ingestelde sluitingsdatum.	Wens	
102	Werving & selectie: Sollicitantenbeheer - Ontvangst sollicitaties: Sollicitanten moeten CV en motivatie kunnen uploaden via een gebruiksvriendelijke app of website. - Registreren sollicitaties: Binnenkomst van sollicitaties moet automatisch in het PIS worden geregistreerd, inclusief ontvangst via e-mail. - Ontvangstbevestiging: Automatische bevestigingsmail naar sollicitant na indienen van sollicitatie.	Wens	
103	Werving & selectie: Selectieprocedure - Beoordelen sollicitaties: Workflow voor beoordeling en goedkeuring door betrokkenen. - Afwijzing: Automatisch bericht naar sollicitant bij afwijzing via workflow. - CV's: NAW-gegevens kunnen door medewerker en HR worden ingevoerd en gewijzigd.	Wens	
104	Werving en selectie: Arbeidsvoorwaardelijk - Automatisch genereren van arbeidsvoorwaardelijk aanbod via format. - Getekende voorstellen kunnen in workflow worden geupload zodat deze automatisch in dossier komt.	Wens	
105	Rapportages	Wens	

	Mogelijkheid om rapportages te genereren over werving & selectie, zoals aantallen sollicitanten, doorlooptijd, status per vacature en openstaande acties. Rapportages kunnen zelf worden samengesteld, opgeslagen en aangepast.		
106	Selfservice De ICT Prestatie biedt sollicitanten de mogelijkheid om via een laagdrempelige digitale omgeving (bij voorkeur een mobiele app, alternatief via een webportaal) zelfstandig gegevens aan te leveren en aan te vullen, zoals persoonsgegevens en opleidings- of diplomagegevens.	Wens	
107	Werving en selectie Mogelijkheid tot vernietiging gegevens sollicitanten en/of archiveren voor x-periode.	Wens	
108	Beheer arbeidsovereenkomst - Opstellen en ondertekenen arbeidsovereenkomsten: arbeidsovereenkomsten kunnen automatisch worden gegenereerd op basis van ingevulde velden in het systeem. HR, leidinggevende en medewerker kunnen digitaal ondertekenen via workflow. Indien nodig kan HR/LG het contract fysiek laten ondertekenen en opnieuw uploaden. - Vastleggen en wijzigen contractgegevens: Contractgegevens worden via workflow vastgelegd. Wijzigingen in contractomvang kunnen door PC worden aangemaakt en via workflow naar PA ter verwerking gestuurd; bijbehorende brieven worden automatisch gegenereerd. - Verlenging arbeidsovereenkomsten: HR kan verlengingen van OT/BT-contracten opstarten via workflow. - Signaleringsfunctie: Leidinggevende en HR ontvangen automatische meldingen van aflopende contracten. - Historie: Raadplegen van eerdere contracten en mutaties is mogelijk.	Eis	
109	IKB De ICT Prestatie voldoet aan de eisen die vanuit onze eigen arbeidsvoorwaardenregeling zijn opgesteld met betrekking tot de invoering en uitvoering van het IKB.	Eis	
110	IKB De ICT Prestatie houdt rekening met de saldi van eerder ingediende IKB-aanvragen.	Eis	
111	IKB - De ICT Prestatie heeft de mogelijkheid tot het genereren van een overeenkomst van de ingediende IKB-aanvraag.	Eis	
112	Personeelsdossiers - De functionaliteit voor de digitale personeelsdossiers en voor alle onderliggende items, voldoet aan de eisen conform artikel 3 van de Archiefwet 1995 en kent een vrij in te delen mappenstructuur, verschillende bewaartermijnen.	Eis	
113	HR cyclus - De ICT Prestatie ondersteunt het geautomatiseerd aanvullen van alle stamgegevens. Gegevens worden bij voorkeur overgenomen vanuit de W&S-module en waar nodig aangevuld met overige vereiste stamgegevens. Handmatige invoer wordt hiermee geminimaliseerd om de doorlooptijd te verkorten en de foutgevoeligheid te reduceren.	Wens	
114	HR cyclus - De ICT Prestatie ondersteunt het (geautomatiseerd) opstellen van formele documenten bij indiensttreding. Gegevens worden bij voorkeur overgenomen vanuit de W&S-module en aangevuld met overige benodigde stamgegevens,	Wens	

	zodat documenten automatisch kunnen worden gegenereerd. Dit vervangt handmatige invoer en vermindert doorlooptijd en foutgevoeligheid.		
115	HR cyclus De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om vooraf ingerichte medewerkersprofielen te definiëren en te selecteren per type dienstverband, zowel voor medewerkers op de loonlijst als niet op de loonlijst (bijvoorbeeld BWK, MFB, ERV, MFP). Aan deze profielen zijn standaard arbeidsvoorwaarden gekoppeld. Daarnaast kunnen per profiel automatisch de bijbehorende taken, workflows en verantwoordelijkheden voor HR en leidinggevend worden geactiveerd, zodat handmatige handelingen worden beperkt en de kans op fouten wordt geminimaliseerd.	Eis	
116	Kunnen bijhouden van een wachtlijst beschut werk met medewerkers die in aanmerking gaan komen voor een toekomstig dienstverband	Eis	
117	Personeelsdossiers - Binnen het dossier dient er op documentsoort geautoriseerd te kunnen worden.	Eis	
118	Strategische personeelsplanning (SPP) De ICT Prestatie voorziet in een module voor Strategische personeelsplanning. Een digitale personeelsmonitor waar leidinggevende, HRM en medewerkers gebruik van kunnen maken die huidige en toekomstige situatie in beeld brengen zowel op formatie als bezetting en op basis van kwaliteit en kwantiteit.	Wens	
119	Strategische personeelsplanning (SPP) De ICT Prestatie heeft een integrale begrotingsfunctie t.b.v. het kunnen maken van prognoses en het tonen van scenario's om kwalitatief en kwantitatief inzicht te krijgen in het verschil tussen het huidige en gewenste personeelsbestand.	Wens	
120	Strategische personeelsplanning (SPP) Leidinggevend kunnen zelf een personeelsschouw maken in de applicatie op basis van formatie/bezetting en kwaliteit/kwantiteit.	Wens	
121	Strategische personeelsplanning (SPP) Het kunnen registreren en opvragen van een overkoepelende personeelsplanning in de tijd, waarin opgenomen de verwachte instroom, verwachte doorstroom en verwachte uitstroom per functie versus de gerealiseerde instroom, doorstroom en uitstroom per functie onderverdeeld naar: organisatie als geheel en per afdeling en uitgedrukt in aantallen personen, aantal FTE en loonkosten.	Wens	
122	Strategische personeelsplanning (SPP) Het kunnen opvragen van een competentie-overzicht vanuit functiewaarderings-systeem van de Opdrachtgevers waarin opgenomen de vereiste competenties per functie versus de huidige competenties op alle niveaus. En inzichtelijk kunnen maken van de mate waarin hieraan wordt voldaan.	Wens	
123	Urenregistratie De ICT Prestatie dient het huidige urenregistratiesysteem van EMCO te kunnen vervangen. De ICT Prestatie ondersteunt het gebruik van afzonderlijke urencodes voor productieactiviteiten, waarbij urencodes kunnen worden aangemaakt, aangepast en gekoppeld aan productieprocessen of -activiteiten. Geregistreerde uren moeten exporteerbaar zijn ten behoeve van rapportages en analyses. Het systeem moet het mogelijk maken om deze gegevens beschikbaar te stellen voor Power BI, bij voorkeur via een API.	Wens	

E. Klantvolgsysteem – Functionaliteit voor Emco en Menso			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Voortgang en trajectplan - De ICT Prestatie moet bij de start van een traject een diagnostiek en nulmeting ondersteunen, waarbij de beginsituatie van een belanghebbende (deelnemer/trajecter) wordt vastgelegd op meerdere leefgebieden (zoals werk, gezondheid, financiën en sociale omgeving), zodat voortgang meetbaar is. - De ICT Prestatie moet voortgangsmonitoring bieden die inzicht geeft in de ontwikkeling van belanghebbenden, inclusief kleine stappen en mijlpalen op verschillende leefgebieden. - De voortgangsmonitoring moet visueel en meetbaar worden weergegeven, bijvoorbeeld door middel van scores, statussen of vergelijkbare indicatoren per onderdeel of voorziening binnen een traject. - De voortgangsmonitoring moet zoveel mogelijk automatisch worden bijgehouden op basis van geregistreerde voorzieningen en stappen, zonder dat handmatige aanpassing door coaches noodzakelijk is. - De ICT Prestatie moet per belanghebbende een trajectplan kunnen vastleggen met (leer)doelen, acties en status. - Het trajectplan moet eenvoudig te actualiseren zijn en direct gekoppeld zijn aan de voortgangsmonitoring. - De ICT Prestatie moet per proces (zoals intake) een overzichtelijk stappenplan tonen met afvinkbare processtappen, zodat gebruikers direct inzicht hebben in openstaande en afgeronde stappen zonder aparte werkbeschrijvingen.	Eis	
2	Caseload en acties - De ICT Prestatie moet een dashboard voor coaches bieden met een overzicht van de eigen caseload, inclusief status, laatste contactmomenten, contractduur en openstaande acties. - Het dashboard moet direct inzicht geven in prioriteiten. - De ICT Prestatie moet het mogelijk maken om taken en herinneringen aan te maken, inclusief signaleringen voor deadlines zoals contractafloop en verplichte contactmomenten. - Coaches moeten een overzicht hebben van acties die op korte termijn uitgevoerd moeten worden. - De ICT Prestatie moet filter- en sorteerfunctionaliteit bieden binnen het dashboard, waaronder filtering op contractafloop, doelgroep en status en sortering op bijvoorbeeld laatste contactmoment. - Voor sturingsdoeleinden moet ook de volledige caseload inzichtelijk zijn.	Eis	
3	Coach- en rollentoewijzing Het systeem moet het mogelijk maken om rollen (zoals coach, leidinggevende of consulent) flexibel toe te wijzen en te wijzigen per belanghebbende. Functionaliteiten dienen minimaal het volgende te ondersteunen: - Meerdere rollen gelijktijdig toewijzen aan één belanghebbende; - Eenvoudige overdracht van rollen tussen medewerkers;	Eis	

	- Vastleggen en inzichtelijk maken van de volledige historie van roltoewijzingen en wijzigingen binnen het dossier; - De toewijzing en overdracht moet ook toepasbaar zijn op andere relevante rollen naast coach, zoals leidinggevende of consultant.		
4	Documentatie en communicatie - De ICT Prestatie moet uniforme vastlegging van gesprekken en documenten ondersteunen, waarbij informatie eenvoudig terug te vinden is en wordt opgeslagen volgens een vaste structuur. - De ICT Prestatie moet registreren ondersteunen door consistente invoer (zoals datumformaten en verplichte velden) en slimme invoeropties (zoals automatische suggesties). - De ICT Prestatie moet een historisch overzicht van het traject bieden met alle relevante gebeurtenissen en acties per belanghebbende, in een logische ordening (chronologisch en/of thematisch). - Dit overzicht moet minimaal bevatten: - gesprekken en acties; - contextinformatie (waarom iets wel of niet werkte); - openstaande stappen.	Eis	
5	Rapportages voor sturing - De ICT Prestatie moet rapportages kunnen genereren voor interne sturing en externe verantwoording richting de gemeente. - De rapportages moeten inzicht geven in de algemene tendens van ontwikkeling (positief, negatief of geen ontwikkeling). - De ICT Prestatie moet trends kunnen tonen per grotere groep, zoals doelgroepstatus, type voorziening of coachgroep. - De ICT Prestatie moet rapportages en overzichten kunnen filteren en sorteren, onder andere op doelgroep, status, contractafloop en laatste contactmoment. - De ICT Prestatie moet de ontwikkeling van belanghebbenden tonen, inclusief kleine stappen en mijlpalen. - De ICT Prestatie moet rapportages configureerbaar maken op basis van nader te bepalen KPI's, segmenten en rapportagevormen.	Eis	
6	Inzicht in klantgegevens - De ICT Prestatie moet per belanghebbende een duidelijk profiel tonen met basisinformatie en kerngegevens. - De ICT Prestatie moet het mogelijk maken om de definitieve set kerngegevens flexibel vast te stellen en aan te passen in overleg met Opdrachtgever. - De ICT Prestatie moet tonen of directe familieleden van de belanghebbende bij de Opdrachtgever in een traject zijn. Dit mag uitsluitend worden weergegeven met naam en contactpersoon. Inzage in dossiers of overige gegevens van de familieleden is niet toegestaan. De functionaliteit moet worden gerealiseerd binnen de kaders van de AVG en andere geldende privacyregelgeving. - De ICT Prestatie moet het mogelijk maken om contactpersonen van andere betrokken instanties vast te leggen en in te zien, inclusief rol/functie en contactgegevens. - De belangrijkste onderdelen moeten direct zichtbaar zijn op één overzichtsscherm.	Eis	

	- De ICT Prestatie moet duidelijk aangeven wanneer gegevens voor het laatst zijn bijgewerkt. - Coaches moeten binnen enkele minuten een goed beeld kunnen krijgen van 'wie heb ik voor mij', uitsluitend op basis van het profiel.		
7	Kerninformatie en aanvullende gegevens - De kerninformatie moet voor alle belanghebbenden gelijk zijn. - De ICT Prestatie moet het mogelijk maken om per doelgroep of situatie aanvullende of specifieke informatie en functionaliteiten zichtbaar te maken. - De ICT Prestatie moet ondersteunen dat een deelnemer/trajecter in het systeem behouden blijft, maar buiten de actieve caseload kan worden geplaatst (bijvoorbeeld bij seizoenarbeid).	Eis	
8	Gebruikersrollen - De ICT Prestatie moet meerdere gebruikersrollen ondersteunen (zoals coaches, management en beheer), met bijbehorende autorisaties en toegangsrechten.	Eis	
9	Procesverdeling - Eenvoudige procesacties (zoals het wijzigen van een stap in een trajectplan) moeten direct in de ICT Prestatie kunnen worden uitgevoerd.	Eis	
10	Gespreksverslagen en dossiervorming - Het dossier van een belanghebbende moet primair worden opgebouwd in de ICT Prestatie. - Alle informatie die een belanghebbende bij een dossieraanvraag moet kunnen inzien, moet beschikbaar zijn in de ICT Prestatie.	Eis	
11	Datakwaliteit en validatie - De ICT Prestatie ondersteunt consistente en correcte gegevensinvoer door middel van validatiemechanismen, waaronder: - controle op juiste invoerformaten (bijv. datumvelden); - verplichte kernvelden; - signalering van dubbele dossiers. - De ICT Prestatie signaleert ontbrekende essentiële gegevens. - Foutmeldingen zijn begrijpelijk, concreet en actiegericht, zodat gebruikers direct weten welke correctie nodig is.	Eis	
12	Notificaties en herinneringen - De ICT Prestatie biedt notificaties en herinneringen voor belangrijke gebeurtenissen, zoals deadlines en contractafloop. - Notificaties zijn configureerbaar per type gebeurtenis. - Gebruikers beschikken over een overzicht van aankomende taken en herinneringen, bijvoorbeeld in de vorm van een dag- of weekoverzicht.	Eis	
13	Samenwerking tussen EMCO en Menso - De ICT Prestatie ondersteunt samenwerking en gegevensuitwisseling tussen Menso en EMCO, en – indien nodig – andere externe betrokkenen. - Exacte inrichting, functionaliteiten en autorisaties worden in overleg tussen Menso, EMCO en de leverancier nader bepaald en kunnen op een later moment worden toegevoegd of aangepast. - Functionaliteit zoals workflows, dashboards, notificaties en signaleringen uit het HR-systeem kunnen worden ingezet om de samenwerking praktisch te faciliteren, bijvoorbeeld voor het bijhouden van acties, contactmomenten en kerninformatie van belanghebbenden.	Wens	

	- De ICT Prestatie biedt flexibiliteit om al dan niet aan te sluiten bij het Klantvolgsysteem van EMCO, mede afhankelijk van de beschikbaarheid van koppelingen met Civision of andere relevante systemen.		
14	Toegankelijkheid van aanvullende informatie - De ICT Prestatie maakt bij voorkeur aanvullende of minder frequent geraadpleegde informatie over een belanghebbende met een beperkt aantal handelingen toegankelijk, idealiter via één of twee extra stappen vanuit het hoofd- of overzichtsscherm.	Wens	
15	Uitgebreid historisch overzicht - De ICT Prestatie biedt bij voorkeur aanvullende functionaliteiten om het historisch overzicht van een belanghebbende inzichtelijk en bruikbaar te presenteren. Dit omvat bij voorkeur: - inzicht in de reden van beëindiging van een voorziening of trajectonderdeel, bijvoorbeeld via een korte toelichting; - de mogelijkheid om vanuit het historisch overzicht door te klikken naar onderliggende details, zoals gespreksverslagen of contextinformatie; - een visuele weergave van het verloop van trajecten en belangrijke gebeurtenissen, zodat ontwikkelingen snel herkenbaar zijn.	Wens	
16	Koppeling met Outlook - De ICT Prestatie ondersteunt bij voorkeur synchronisatie van afspraken en herinneringen met Outlook.	Wens	
17	Correspondentie - De ICT Prestatie ondersteunt bij voorkeur het opstellen en verzenden van uitnodigingsbrieven en andere informele correspondentie rechtstreeks vanuit de ICT Prestatie, per post en/of e-mail.	Wens	
18	Automatische verslaglegging - De ICT Prestatie ondersteunt bij voorkeur automatische vastlegging van relevante gespreksinformatie op basis van gespreksopnames, bijvoorbeeld met behulp van AI, zonder dat een letterlijke transcriptie wordt opgeslagen. - Indien AI-functionaliteit wordt toegepast, voldoet deze aan de geldende eisen van de AI Act.	Wens	
19	Ondersteuning bij tekst en formuleringen - De ICT Prestatie biedt bij voorkeur ondersteuning bij het controleren van geschreven tekst op correct taalgebruik, zinsopbouw en naleving van AVG-richtlijnen. - De ICT Prestatie ondersteunt bij voorkeur bij het SMART formuleren van doelen. - Indien AI-functionaliteit wordt ingezet, voldoet deze aan de eisen van de AI Act.	Wens	
20	Uitgebreide diagnostiek - De ICT Prestatie ondersteunt bij voorkeur aanvullende diagnostische mogelijkheden voor een diepere analyse van vaardigheden en beperkingen, aanvullend op de basis nulmeting.	Wens	
21	Inzicht in beschikbare voorzieningen - De ICT Prestatie kan bij voorkeur suggesties doen voor passende voorzieningen op basis van het profiel en de voortgang van een belanghebbende. - Een koppeling met een bestaande instrumentengids is hierbij wenselijk.	Wens	

22	Zelf samengestelde doelgroepen - De ICT Prestatie ondersteunt bij voorkeur het groeperen en filteren van belanghebbenden op zelf samengestelde of tijdelijke doelgroepen, bijvoorbeeld voor specifieke doelgroepen of tijdelijke trajecten.	Wens	
23	In-app ondersteuning - Het is wenselijk dat de ICT Prestatie in-app ondersteuning biedt, zodat gebruikers tijdens het gebruik direct uitleg en toelichting kunnen raadplegen. - De in-app ondersteuning richt zich bij voorkeur op veelgebruikte functionaliteiten en invoervelden, zodat gebruikers niet afhankelijk zijn van externe handleidingen of documentatie. - Inschrijvers worden uitgenodigd aanvullende ideeën of oplossingen aan te dragen die het gebruiksgemak en de zelfredzaamheid van gebruikers vergroten.	Wens	
24	Device-onafhankelijk gebruik - Het is wenselijk dat de ICT Prestatie device-onafhankelijk te gebruiken is, waaronder desktop, tablet en smartphone. - Basisfunctionaliteiten, zoals het raadplegen en invoeren van kerninformatie, zijn bij voorkeur volledig beschikbaar op alle ondersteunde apparaten.	Wens	
25	Extra personalisatie - Het is wenselijk dat de ICT Prestatie aanvullende mogelijkheden biedt voor personalisatie, zoals het instellen van een persoonlijk dashboard of voorkeursweergave. - De standaardweergave blijft leidend voor uniformiteit binnen de organisatie; personalisatie is opt-in en mag geen invloed hebben op: - vaste invoervelden; - gegevensstructuren; - rapportages en definities.	Wens	

F. Klantvolgsysteem – Aanvullende functionaliteit specifiek voor Menso			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Gegevensuitwisseling en procesverdeling - De ICT Prestatie moet gegevens kunnen ophalen uit en terugschrijven naar CivSam. - Relevante gegevens omvatten basisinformatie, trajectinformatie, voortgangsregistraties en gespreksverslagen.	Wens	
2	Procesverdeling - Complexe procesketens (zoals loonsubsidieonderzoeken) blijven in CivSam. - De ICT Prestatie moet ondersteunen dat, in overleg met Menso en leverancier, wordt bepaald welke processen in CivSam blijven en welke procesacties in het nieuwe systeem worden ondergebracht.	Wens	
3	Gespreksverslagen en dossiervorming - Processen die in CivSam worden uitgevoerd en bijdragen aan het dossier mogen daar plaatsvinden, mits de resultaten en relevante informatie zichtbaar zijn in het nieuwe systeem. - De ICT Prestatie moet een duidelijk overzicht bieden van alle relevante gebeurtenissen per belanghebbende, inclusief gesprekken, acties, ingezette	Wens	

	voorzieningen en contextinformatie.		
4	Correspondentie - Officiële brieven en beschikkingen waarvoor gemeentelijke goedkeuring vereist is, blijven via CivSam verlopen.	Wens	
5	Datakwaliteit - De ICT Prestatie moet wijzigingen vanuit CivSam automatisch signaleren, bijvoorbeeld adreswijzigingen door de gemeente, en de data consistent houden. - De ICT Prestatie voorkomt dubbele dossiers en valideert kernvelden (zoals verplichte velden en juiste datumformaten).	Wens	
5	Samenwerking met EMCO - De ICT Prestatie ondersteunt bij voorkeur samenwerking en gegevensuitwisseling met EMCO, het werkontwikkelbedrijf dat intensief samenwerkt met Menso. - De exacte inrichting en benodigde functionaliteiten worden in een later stadium, in overleg tussen EMCO, Menso en leverancier, nader bepaald.	Wens	
6	Correspondentie - De ICT Prestatie kan optioneel uitnodigingsbrieven of informele correspondentie rechtstreeks genereren en verzenden (per post of e-mail).	Wens	
6	Toegang voor externe betrokkenen - De ICT Prestatie kan, afhankelijk van autorisatie, toegang bieden aan betrokkenen buiten Menso.	Wens	
7	Toegang tot MijnPortaal gemeente Emmen - De ICT Prestatie moet in de toekomst flexibel kunnen inspelen op ontwikkelingen rondom MijnPortaal van de gemeente Emmen. - Indien nodig, via CivSam, moeten relevante gegevens van belanghebbenden ontsloten kunnen worden richting MijnPortaal.	Wens	
8	Flexibele procesacties - De ICT Prestatie moet het mogelijk maken om processtappen of trajectacties flexibel aan te passen, toe te voegen of te deactiveren zonder de kernfunctionaliteit te beïnvloeden. - Modules of functionaliteiten die niet direct gebruikt worden, mogen optioneel blijven.	Wens	
9	Flexibiliteit en toekomstbestendigheid De ICT Prestatie moet modulair en adaptief zijn, zodat Menso later keuzes kan maken over: - Aanvullende koppelingen (bijv. EMCO, CiVision Samenlevingszaken). - Extra dashboards of managementrapportages. - Uitbreiding van functionaliteiten voor caseloadbeheer of rapportage. - De ICT Prestatie moet keuzes voor activering van modules en koppelingen niet afdwingen bij oplevering, zodat Menso beslissingen kan nemen afhankelijk van operationele behoeften en technische haalbaarheid. - Alle nieuwe functionaliteiten moeten worden geïntegreerd zonder dat de kernfunctionaliteit wordt aangetast.	Wens	
10	Matching-functionaliteit - De ICT Prestatie ondersteunt bij voorkeur matching tussen deelnemers/trajecters en werkplekken/werkgevers op basis van werkfitheid. - De ICT Prestatie biedt bij voorkeur ondersteuning bij het bepalen van een trajectrichting op basis van beschikbare werkgelegenheid binnen specifieke	Wens	

	branches (bijvoorbeeld via VUM/Jobport). - Een koppeling met CompetentNL is wenselijk, zodat gebruikte termen worden vertaald naar eenduidige en gestandaardiseerde skillbeschrijvingen. De matching vindt bij voorkeur plaats op basis van reeds beschikbare profielgegevens, zonder dat coaches handmatig competentielijsten hoeven op te stellen.		
11	Rol-specifieke dashboards De ICT Prestatie biedt bij voorkeur rol-specifieke dashboards, zodat verschillende gebruikersrollen (zoals jobcoach, werk- en scholingscoach of regievoerder) direct toegang hebben tot voor hen relevante informatie en functionaliteiten.	Wens	
12	Toegang voor belanghebbenden - De ICT Prestatie moet een gebruikersrol voor belanghebbenden ondersteunen. Via deze rol moeten belanghebbenden toegang kunnen krijgen tot een eenvoudig dashboard met basisinformatie, zoals afspraken en doelen.	Wens	

G. Ziekteverzuim – Functionaliteit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	De ICT-prestatie ondersteunt het opbouwen van een verzuimdossier en faciliteert het tijdig verwijderen van gegevens conform geldende wet- en regelgeving (AVG). Het systeem biedt signalering en/of instelbare bewaartermijnen, waarbij automatische vernietiging optioneel is en onder regie van Opdrachtgever plaatsvindt.	Eis	
2	De ICT Prestatie informeert betrokkenen (leidinggevend, HR-adviseurs e.d.) door middel van signalen welke acties conform de Wet Verbetering Poortwachter moeten worden uitgevoerd.	Eis	
3	De ICT Prestatie faciliteert handmatig ingevoerde signalen per verzuimdossier.	Eis	
4	De ICT Prestatie genereert stuurinformatie over de uitvoering van de taken in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter en het verzuimprotocol. Deze informatie geeft inzicht in de voortgang van het re-integratieproces.	Eis	
5	De ICT-prestatie ondersteunt het vastleggen en verwerken van ziek- en hersteldmeldingen via ESS/MSS. Daarbij kunnen ten minste de volgende gegevens worden geregistreerd: - datum van ziekmelding en/of hersteldmelding; - het aantal uren dat de medewerker werkzaam is, of een invoer in uren waarbij de ICT Prestatie automatisch het bijbehorende percentage berekent; - het verpleegadres; - de aard van het verzuim, vastgelegd conform de AVG (bijvoorbeeld ziekte, vangnet, bedrijfs- of verkeersongeval).	Eis	
6	De ICT Prestatie registreert wanneer er sprake is van doorlopend verzuim (samengesteld verzuim). Indien twee ziekmeldingen binnen 28 dagen op elkaar volgen, moet de ICT Prestatie deze meldingen automatisch samenvoegen tot één doorlopende verzuimperiode.	Eis	
7	De ICT Prestatie geeft een signaal bij frequent verzuim (een instelbare norm voor frequent verzuim).	Eis	

8	De ICT Prestatie genereert automatisch signalen ter ondersteuning van het opstellen van het plan van aanpak, de periodieke evaluaties, de 42e-wekelijkse melding en de eerstejaarsevaluatie, conform de vereisten van de Wet Verbetering Poortwachter.	Eis	
9	Bij de ziekmelding wordt er automatisch een verzuimdossier aangemaakt.	Eis	
10	De ICT Prestatie kan signaleren wanneer kortingen op reiskosten, opschorten van ouderschapsverlof of het stopzetten van BHV-vergoedingen aan de orde zijn.	Wens	
11	Het systeem kan op elk gewenst moment een overzicht genereren van medewerkers die 100% ziek zijn, inclusief naam, personeelsnummer, eerste ziekte dag en aantal dagen ziekte. (Het starten en stoppen van de vergoedingen wordt via de Salarisadministratie uitgevoerd.)	Eis	
12	De ICT Prestatie signaleert wanneer er loonkorting conform diverse Cao's doorgevoerd moet worden. Indien de ICT Prestatie een voorstel doet voor de hoogte van de loonkorting (bij elke wijziging in het ziektebeeld), wordt deze functionaliteit een eis: de ICT Prestatie moet dan automatisch de hoogte van de korting kunnen berekenen en voorstellen.	Wens	
13	De ICT Prestatie moet te allen tijde in staat zijn een rapport te genereren van medewerkers met een lopende ziekteperiode. Het rapport moet minimaal de volgende gegevens bevatten: naam, personeelsnummer, eerste ziekte dag, aantal ziekte dagen en datum ingang WAO.	Eis	
14	Bij zwangerschapsverlof moeten de volgende gegevens geregistreerd kunnen worden: - Datum zwangerschapsverlof - Verwachte bevallingsdatum - Aantal weken verlof met een automatische berekening voor het bevallingsverlof - Feitelijke bevallingsdatum - Datum einde verlof.	Eis	
15	De ICT Prestatie kan medewerkers met een no-risk status registreren.	Eis	
16	De ICT Prestatie moet automatisch ziek- en herstelmeldingen identificeren die onder de no-risk polis vallen en meldingen genereren voor verplichte rapportage aan het UWV.	Eis	
17	De ICT Prestatie houdt bij ziekte ten gevolge van de vangnetbepalingen rekening met de geldende wet- en regelgeving door middel van de Digi/ZSM-koppeling van het UWV.	Eis	
18	De ICT Prestatie kan medewerkers met een arbeidsongeschiktheidspercentage registreren. De velden hiervoor zijn: - Datum van ingang arbeidsongeschiktheid - Soort uitkering (WIA, Wajong).	Eis	
19	Gespreksverslagen kunnen eenvoudig aan het verzuimdossier worden toegevoegd.	Eis	
20	De ICT Prestatie moet tijdig signaleren wanneer een ziekmelding samenvalt met de uitdiensttreding van een medewerker.	Eis	
21	Indien de wens in G19 wordt geactiveerd, moet de ICT Prestatie, na controle van de gegevens door de opdrachtgever, automatisch een ziek-uitdienstmelding aan het UWV kunnen genereren.	Wens	

22	Voor elke medewerker moet een compleet verzuim- en re-integratiedossier beschikbaar zijn. Dit dossier bevat de volledige verzuimhistorie, met mogelijkheden om notities, taken, documenten en overige relevante gegevens toe te voegen	Eis	
23	De ICT Prestatie moet standaarddocumenten, zoals UWV- en WVP-formulieren, ondersteunen. Relevante gegevens moeten automatisch worden ingevuld in deze documenten om handmatige invoer te minimaliseren.	Eis	
24	Leidinggevenden of andere gemachtigde gebruikers moeten meldingen voor ziekte of herstel kunnen invoeren, aanvullen, corrigeren, of intrekken. De ICT Prestatie moet daarbij de impact op UWV-meldingen (zoals no-risk polis), ziekteverzuimkortingen, vangnetgevallen, en ziek-uitdienstsituaties automatisch signaleren. Corrigeren of intrekken van meldingen door leidinggevenden mag alleen plaatsvinden met een verplicht ingevuld opmerkingveld. Deze opmerkingen moeten zichtbaar zijn voor de casemanager.	Eis	
25	De ICT Prestatie moet informatie kunnen vastleggen over de ingangsdatum, het uitkeringspercentage, de hoogte van WIA-uitkeringen, en de arbeidsgehandicaptenstatus van medewerkers.	Eis	
26	De arbodienst kan als externe rol in de ICT Prestatie taken uitvoeren en documenten toevoegen.	Eis	

H. Panteia – Functionaliteit			
Nr	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Uit het personeelssysteem moeten onderstaande gegevens te halen zijn en in een rapportage kunnen worden gezet: - personen die in het betreffende halfjaar een dienstbetrekking bezitten (of bezeten hebben igv uitstroom) van vóór 1-1-1998 (zogenaamde oude doelgroep) - personen die in het betreffende halfjaar een dienstbetrekking bezitten (of bezeten hebben igv uitstroom) vanaf 1-1-1998 (nWsw) - personen die in het betreffende halfjaar een arbeidsovereenkomst begeleid werken bezitten (of bezeten hebben igv uitstroom) - iedereen die in het betreffende halfjaar gebruik maakt van de RVU - iedereen met een Geen plaatsingsrecord, omdat ze nog wel over een geldige indicatie beschikken en daardoor gevolgd worden binnen de SW.	Eis	
2	Er dient een rapportage gemaakt te worden met onderstaande kenmerken: - statistiekjaar en halfjaarperiode - verantwoordelijke gemeente of WGR-verband - betalende gemeente - datum wijziging betalende gemeente - BSN - geboortedatum - geslacht - huidige gemeente van inschrijving - handicapcode (1) - handicapcode (2) - handicapcode (3) - datum aanvraag 1e indicatie	Eis	

	- datum aanvraag herindicatie - datum indicatiebesluit - datum afloop geldigheidsduur indicatie - besluit doelgroep - besluit arbeidshandicap - advies werkvorm - begindatum dienstbetrekking - detachering - datum wijziging soort detachering - einddatum dienstbetrekking - overeengekomen aantal contracturen - datum wijziging overeengekomen aantal contracturen - percentage uitbetaald contractloon - datum stopzetting uitbetaling loon (m.b.v. contract) - begindatum RVU - begindatum arbeidsovereenkomst i.k.v. BW - einddatum arbeidsovereenkomst i.k.v. BW - overeengekomen aantal uren per week i.k.v. BW - datum wijziging overeengekomen aantal contracturen i.k.v. BW - percentage uitbetaald contractloon i.k.v. BW - datum stopzetting uitbetaling loon (m.b.v. contract) i.k.v. BW - reden ontslag werknemersbestand - bestemming uitstroom werknemersbestand.																																																																
3	De kenmerken dienen op de onderstaande manier worden aangeleverd:																																																																
	<table><tr><th>Kenmerk</th><th>Veldnaam</th><th>Posities</th><th>Waarden</th></tr><tr><td>Statistiekjaar en halfjaarperiode</td><td>halfjaar</td><td>5</td><td>JJJJH (bijvoorbeeld 20171 of 20172)</td></tr><tr><td>Verantwoordelijke gemeente of WGR-verband</td><td>gemwgr</td><td>4 of 5</td><td>Vul uw UO-nummer in</td></tr><tr><td>Betalende gemeente</td><td>betgem</td><td>3 of 4</td><td>CBS gemeentecode</td></tr><tr><td>Datum wijziging betalende gemeente</td><td>datbtgem</td><td>8</td><td>JJJJMMDD</td></tr><tr><td>BSN</td><td>bsn</td><td>8 of 9</td><td>Burgerregistratienummers bestaan altijd uit minimaal 8 en maximaal 9 cijfers</td></tr><tr><td>Geboortedatum</td><td>gebdat</td><td>8</td><td>JJJJMMDD</td></tr><tr><td>Geslacht</td><td>geslacht</td><td>1</td><td>1=man 2=vrouw</td></tr><tr><td>Huidige gemeente van inschrijving</td><td>gemeente</td><td>3 of 4</td><td>CBS-gemeentecode</td></tr><tr><td>Handicapcode 1</td><td>handic1</td><td>2 of 3</td><td rowspan="3"><table><tr><th>Indicatie vóór 1 jan. 1998</th><th>Indicatie vanaf 1 januari 1998</th></tr><tr><td>10=1 (lichamelijk gehandicapt)</td><td>110= licht verstandelijk gehandicapt (13)</td></tr><tr><td>21=2a (licht verstand. Geh.)</td><td>120 = matig verstandelijk gehandicapt (12)</td></tr><tr><td>22=2b (matig verstand. Geh.)</td><td>130 = demente personen (14)</td></tr><tr><td>30=3 (psychisch geh.)</td><td>140 = bewustzijnsgehandicapten (20-22)</td></tr><tr><td>40=4 (overig)</td><td>150 = niet ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)</td></tr><tr><td></td><td>160 = ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)</td></tr><tr><td></td><td>170 = doven (40-41)</td></tr></table></td></tr><tr><td>Handicapcode 2</td><td>handic2</td><td>3</td></tr><tr><td>Handicapcode 3</td><td>handic3</td><td>3</td></tr></table>	Kenmerk	Veldnaam	Posities	Waarden	Statistiekjaar en halfjaarperiode	halfjaar	5	JJJJH (bijvoorbeeld 20171 of 20172)	Verantwoordelijke gemeente of WGR-verband	gemwgr	4 of 5	Vul uw UO-nummer in	Betalende gemeente	betgem	3 of 4	CBS gemeentecode	Datum wijziging betalende gemeente	datbtgem	8	JJJJMMDD	BSN	bsn	8 of 9	Burgerregistratienummers bestaan altijd uit minimaal 8 en maximaal 9 cijfers	Geboortedatum	gebdat	8	JJJJMMDD	Geslacht	geslacht	1	1=man 2=vrouw	Huidige gemeente van inschrijving	gemeente	3 of 4	CBS-gemeentecode	Handicapcode 1	handic1	2 of 3	<table><tr><th>Indicatie vóór 1 jan. 1998</th><th>Indicatie vanaf 1 januari 1998</th></tr><tr><td>10=1 (lichamelijk gehandicapt)</td><td>110= licht verstandelijk gehandicapt (13)</td></tr><tr><td>21=2a (licht verstand. Geh.)</td><td>120 = matig verstandelijk gehandicapt (12)</td></tr><tr><td>22=2b (matig verstand. Geh.)</td><td>130 = demente personen (14)</td></tr><tr><td>30=3 (psychisch geh.)</td><td>140 = bewustzijnsgehandicapten (20-22)</td></tr><tr><td>40=4 (overig)</td><td>150 = niet ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)</td></tr><tr><td></td><td>160 = ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)</td></tr><tr><td></td><td>170 = doven (40-41)</td></tr></table>	Indicatie vóór 1 jan. 1998	Indicatie vanaf 1 januari 1998	10=1 (lichamelijk gehandicapt)	110= licht verstandelijk gehandicapt (13)	21=2a (licht verstand. Geh.)	120 = matig verstandelijk gehandicapt (12)	22=2b (matig verstand. Geh.)	130 = demente personen (14)	30=3 (psychisch geh.)	140 = bewustzijnsgehandicapten (20-22)	40=4 (overig)	150 = niet ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)		160 = ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)		170 = doven (40-41)	Handicapcode 2	handic2	3	Handicapcode 3	handic3	3		
Kenmerk	Veldnaam	Posities	Waarden																																																														
Statistiekjaar en halfjaarperiode	halfjaar	5	JJJJH (bijvoorbeeld 20171 of 20172)																																																														
Verantwoordelijke gemeente of WGR-verband	gemwgr	4 of 5	Vul uw UO-nummer in																																																														
Betalende gemeente	betgem	3 of 4	CBS gemeentecode																																																														
Datum wijziging betalende gemeente	datbtgem	8	JJJJMMDD																																																														
BSN	bsn	8 of 9	Burgerregistratienummers bestaan altijd uit minimaal 8 en maximaal 9 cijfers																																																														
Geboortedatum	gebdat	8	JJJJMMDD																																																														
Geslacht	geslacht	1	1=man 2=vrouw																																																														
Huidige gemeente van inschrijving	gemeente	3 of 4	CBS-gemeentecode																																																														
Handicapcode 1	handic1	2 of 3	<table><tr><th>Indicatie vóór 1 jan. 1998</th><th>Indicatie vanaf 1 januari 1998</th></tr><tr><td>10=1 (lichamelijk gehandicapt)</td><td>110= licht verstandelijk gehandicapt (13)</td></tr><tr><td>21=2a (licht verstand. Geh.)</td><td>120 = matig verstandelijk gehandicapt (12)</td></tr><tr><td>22=2b (matig verstand. Geh.)</td><td>130 = demente personen (14)</td></tr><tr><td>30=3 (psychisch geh.)</td><td>140 = bewustzijnsgehandicapten (20-22)</td></tr><tr><td>40=4 (overig)</td><td>150 = niet ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)</td></tr><tr><td></td><td>160 = ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)</td></tr><tr><td></td><td>170 = doven (40-41)</td></tr></table>	Indicatie vóór 1 jan. 1998	Indicatie vanaf 1 januari 1998	10=1 (lichamelijk gehandicapt)	110= licht verstandelijk gehandicapt (13)	21=2a (licht verstand. Geh.)	120 = matig verstandelijk gehandicapt (12)	22=2b (matig verstand. Geh.)	130 = demente personen (14)	30=3 (psychisch geh.)	140 = bewustzijnsgehandicapten (20-22)	40=4 (overig)	150 = niet ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)		160 = ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)		170 = doven (40-41)																																														
Indicatie vóór 1 jan. 1998	Indicatie vanaf 1 januari 1998																																																																
10=1 (lichamelijk gehandicapt)	110= licht verstandelijk gehandicapt (13)																																																																
21=2a (licht verstand. Geh.)	120 = matig verstandelijk gehandicapt (12)																																																																
22=2b (matig verstand. Geh.)	130 = demente personen (14)																																																																
30=3 (psychisch geh.)	140 = bewustzijnsgehandicapten (20-22)																																																																
40=4 (overig)	150 = niet ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)																																																																
	160 = ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29)																																																																
	170 = doven (40-41)																																																																
Handicapcode 2	handic2	3																																																															
Handicapcode 3	handic3	3																																																															

				180 = overige auditief gehandicapten (42-47, 49) 190 = blinden (50-51) 200 = overig visueel gehandicapten (52-58) 210 = evenwichtgehandicapten (48) 220 = overig zintuiglijk gehandicapten (69, 95-98) 230 = uithoudingsgehandicapten (61) 240 = overige orgaangehandicapten (60, 62-68) 250 = motorisch gehandicapten (70-79) 260 = overige gehandicapten (30-39, 80-87, 89-90, 92-94, 99) 270 = diepe of ernstige zwakzinnigheid (igv onderzijde) 888 = geen handicap (ALLEEN gebruik igv bovenzijde)		
Datum aanvraag eerste indicatie	aanvraag	8	JJJJMMDD			
Datum aanvraag herindicatie	hervraag	8	JJJJMMDD			
Datum indicatiebesluit	indicati	8	JJJJMMDD			
Datum afloop geldigheidsduur indicatie	indidu	8	JJJJMMDD			
Besluit doelgroep	doelgrb	1	1 = behoort tot doelgroep 2 = behoort niet tot doelgroep: onderzijde 3 = behoort niet tot doelgroep: bovenzijde			
Besluit arbeidshandicap	handicb	1	1 = licht (nvt bij besluit vanaf 1-4-2005) 2 = matig 3 = ernstig			
Advies werkvorm	werkb	1	1 = begeleid werken 2 = niet begeleid werken			
Begindatum dienstbetrekking	begindbt	8	JJJJMMDD			
Detachering	detacher	1	1 = geen detachering 2 = wel detachering, individueel 3 = wel detachering, groepsverband			
Datum wijziging soort detachering	datdeta	8	JJJJMMDD			
Einddatum dienstbetrekking	einddbt	8	JJJJMMDD			
Overeengekomen aantal uren per week	omvdbt	2	In hele uren weergeven (geen decimalen); maximaal 36 uur. In geval van een "slaper" het contractuele aantal uur invullen (zie onder percentage uitbetaald loon)			
Datum wijziging overeengekomen aantal uren per week	datomvdb	8	JJJJMMDD			
percentage uitbetaald contractloon	percnb	3	Afronden op gehele getallen			
datum stopzetting	datlndb	8	JJJJMMDD			

uitbetaling loon (m.b.v. contract)						
Begindatum RVU	datrvu	8	JJJJMMDD			
Begindatum arbeidsovereenkomst BW	beginarb	8	JJJJMMDD			
Einddatum arbeidsovereenkomst BW	eindarb	8	JJJJMMDD			
Overeengekomen aantal uren per week	omvarb	2	Aantal hele uren werkzaam bij werkgever weergeven: maximaal 40 uur. In geval van een "slaper" het contractuele aantal uur invullen (zie onder percentage uitbetaald loon).			
Datum wijziging overeengekomen aantal uren per week	datomvbw	8	JJJJMMDD			
Percentage uitbetaald contractloon	percenbw	3	Afronden op gehele getallen.			
datum stopzetting uitbetaling loon (m.b.v. contract)	datlnbw	8	JJJJMMDD			
Reden ontslag werknemersbestand	redenont	1	1 = onvoldoende medewerking bevorderen arbeidsbekwaamheid/verkrijgen arbeid 2 = onvoldoende medewerking aan herindicatie 3 = betrokkene behoort niet langer tot de doelgroep 4 = ontslag op eigen verzoek (bijv. uitstroom naar regulier werk of verhuizing) 5 = overige redenen 6 = aflopen proeftijd 7 = aflopen overeenkomst voor bepaalde tijd 8 = overlijden, twee jaar ziek, (vervroegd) pensioen 9 = onbekend			
Bestemming uitstroom werknemersbestand	bestem	1 of 2	1 = reguliere arbeid 2 = WSW-plaatsing andere gemeente / WGR-verband 3 = geen Wsw-plaatsing 4 = participatievoorziening (gesubsidieerde arbeid, REA) 5 = AWBZ-voorziening 6 = uitkering ziekte of arbeidsongeschiktheid (wajong) 7 = VUT of pensioen 8 = overige bestemmingen 9 = overlijden 10 = uitkering WWB, IOAW, IOAZ, werkloosheid 11 = onbekend			

I. Rapportages			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	De ICT Prestatie moet diverse standaardrapportages bevatten.	Eis	

2	De ICT Prestatie moet alle gegevens van medewerkers en cliënten kunnen rapporteren voor interne statistieken en externe instanties (bijvoorbeeld ministeries, betalende gemeenten).	Eis	
3	De ICT Prestatie moet informatie kunnen tonen over formatie en bezetting, inclusief afdeling, functie, FTE, uren, begrote en werkelijke bezetting tot op medewerkersniveau.	Eis	
4	De ICT Prestatie kan een begroting genereren op basis van formatiegegevens, afgezet tegen de loonkosten van de feitelijke bezetting, gespecificeerd naar verschillende loonkostencomponenten.	Wens	
5	De ICT Prestatie moet diverse rapportages over verlof kunnen genereren, zoals: - Wettelijk en bovenwettelijk per medewerker. - Wettelijke verplichtingen, zoals gewerkte uren, ziekteverzuim en jaaropgaven. Rapportages moeten filterbaar, exporteerbaar en continu up-to-date zijn.		
6	De ICT Prestatie moet diverse rapportages over ziekteverzuim kunnen genereren, zoals: - Ziekteverzuimpercentage - Meldingsfrequentie - Gemiddelde verzuimduur per categorie (kort, middel, lang) - Voortschrijdend gemiddelde verzuim - Aantal langdurig zieken - Selectie van medewerkers met ziek-uitdienstmeldingen - Saldo verlof (wettelijk en boven-wettelijk). Alle rapportages per regeling, type AOK, tot op medewerker niveau.	Eis	
7	De ICT Prestatie moet Opdrachtgever in staat stellen om zelfstandig rapportages te bouwen en te publiceren binnen de organisatie, inclusief gegevens van wachtlijsten, cliënten, trajecten, opleidingen en detacheringen.	Eis	
8	De ICT Prestatie moet een standaardcontrole bieden op onvolledige of onjuiste ingevoerde gegevens, die desgewenst kan worden uitgevoerd.	Eis	
9	Rapporten moeten eenvoudig buiten de ICT Prestatie kunnen worden geëxporteerd naar gangbare bestandsformaten, zoals Excel en PDF.	Eis	
10	De ICT Prestatie moet overzicht bieden van de actieve en passieve wachtlijst met volgordedatum.	Eis	
11	De ICT Prestatie moet rapportages ten behoeve van onboarding ondersteunen en HR in staat stellen deze rapportages zelfstandig te bouwen en aan te passen. De rapportages moeten onder meer inzicht bieden in lopende onboardingworkflows, openstaande taken en relevante signaleringsdata (zoals deadlines en ingangsdata).	Eis	
12	Alle rapportages kunnen worden gegenereerd met gegevens op de peildatum.	Eis	

J. Externe koppelingen en integraties			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	De ICT Prestatie kan gegevens en bestanden uitwisselen met andere systemen volgens het Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/) erkende standaarden (zoals bijvoorbeeld CMIS). Koppeling Corsa stuf 1 / Cloudkoppeling.	Eis	
2	API-koppelingen en data-uitwisseling De ICT Prestatie dient het mogelijk te maken om gegevens uit te wisselen met andere systemen via API-koppelingen. Hierbij is sprake van een verzendend en een ontvangend systeem. De ICT Prestatie moet deze functionaliteit volledig ondersteunen, zodat handmatige exports niet noodzakelijk zijn. Handmatige gegevensuitwisseling wordt als ongewenst beschouwd, omdat dit inefficiënt is en kan leiden tot verouderde of inconsistente informatie. Indien een koppeling met een ander systeem niet mogelijk blijkt, dient deze beperking aantoonbaar te liggen bij het andere systeem en niet bij de ICT Prestatie. Daarnaast moet de ICT Prestatie in staat zijn om gegevens via een API beschikbaar te stellen (verzendende API), zodat data uit meerdere systemen kan worden samengebracht en gevisualiseerd in bijvoorbeeld Power BI.	Eis	
3	Koppelingen EMCO - Loyalis - XperSuite - IZA Zorgverzekering - Pardon	Wens	
4	Koppelingen EMCO - Exact Globe+ - TopDesk (licenties, persoonlijke bedrijfsmiddelen (auto, telefoon, laptop) - Compas (koppeling in tussenfase) - PWRI - ABP.	Eis	
5	Koppeling met CiVision Samenlevingszaken bij aansluiting Menso Indien Menso besluit het door EMCO geselecteerde klantvolgsysteem af te nemen, moet het aangeboden systeem een functionele en veilige koppeling bieden met het bestaande CivSam-systeem van Menso. Deze koppeling moet in staat zijn om: - Gegevensuitwisseling tussen het klantvolgsysteem van EMCO en CivSam te faciliteren; - Registraties en voortgangsinformatie van cliënten consistent en volledig te synchroniseren; - Procesafstemming en regie op cliëntniveau te ondersteunen; - Beveiliging en privacy te waarborgen conform geldende wet- en regelgeving. De koppeling moet flexibel zijn ingericht, zodat eventuele toekomstige aanpassingen in processen, registratievereisten of wet- en regelgeving eenvoudig kunnen worden doorgevoerd.	Eis	

	Opmerking: De aansluiting van Menso op het EMCO-klantvolgsysteem is optioneel; de eis van de koppeling geldt uitsluitend indien Menso besluit aan te sluiten.		
6	Inschrijver ondersteunt en werkt mee aan de ontwikkeling van API-services voor een betere en efficiëntere functionaliteit en gegevensuitwisseling tussen systemen.	Wens	

K. Functioneel Beheer			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Opdrachtgever verzorgt voor de ingebruikname het gebruikersbeheer voor de ICT Prestatie. Onder gebruikersbeheer wordt o.a. verstaan het aanmaken, activeren, aanpassen, deactiveren, verwijderen van gebruikers van het systeem.	Eis	
2	Opdrachtgever verzorgt voor de ingebruikname het toegangsbeheer voor de ICT Prestatie. Onder toegangsbeheer wordt in ieder geval verstaan het verschaffen van, aanpassen van en blokkeren van toegang van medewerkers tot het systeem.	Eis	
3	Opdrachtgever verzorgt bij ingebruikname het autorisatiebeheer voor de ICT Prestatie conform role-based access control (RBAC). Onder autorisatiebeheer wordt in ieder geval verstaan het verschaffen van, aanpassen en blokkeren van toegang van medewerkers tot specifieke onderdelen, modules en/of specifieke informatie binnen de ICT Prestatie. Het aanmaken, toekennen, aanpassen en verwijderen van rollen voor verschillende autorisatieniveaus.	Eis	
4	Inschrijver monitort het berichtenverkeer van de ICT Prestatie namens Opdrachtgever en neemt adequate acties om de storingen en/of foutmeldingen op te lossen.	Eis	
5	Het verwerken van collectieve mutaties bijvoorbeeld bij wijzigingen van de arbeidsvoorwaardelijke regelingen en/of op verzoek van Opdrachtgever behoort tot de dienstverlening van Inschrijver	Eis	
6	De dienstverlening van Inschrijver omvat het uitvoeren van de eindejaar verwerking, indien noodzakelijk. Onder eindejaar verwerking wordt in ieder geval verstaan alle werkzaamheden die aan het einde van het ieder kalenderjaar nodig zijn om in het nieuwe jaar met de juiste gegevens te kunnen werken.	Eis	
7	Voor diverse werkprocessen/procedures kunnen workflows worden ingericht waarbij verschillende processtappen worden opgenomen. Deze workflows kunnen door Opdrachtgever zelf worden ingericht.	Eis	
8	Mogelijkheid om documentgroepen aan te kunnen maken en door middel van rechten de toegang te kunnen instellen.		
9	Mogelijkheid om de lay-out van documenten en formulieren naar behoefte zelf aan te kunnen passen. Deze zijn te vullen met velden uit de ICT Prestatie.	Eis	
10	Bevoegdheden kunnen op verschillende niveaus worden ingesteld. Op sessieniveau kunnen rechten worden toegekend aan sessies. Deze bevoegdheden kunnen bestaan uit: - verwijderen, - toevoegen, - wijzigen, - lezen, - geen bevoegdheden.	Eis	
11	Gebruikers worden ingedeeld in gebruikersgroepen/rollen. Op basis van de functie van een medewerker wordt een rol toegekend. In deze rol worden een aantal functie-	Eis	

	specifieke menu's aangeboden met de benodigde rechten. Dit is door de Opdrachtgever zelf in te regelen.		
12	Mogelijkheid om BSN van personen te kunnen afschermen voor een niet-bevoegde medewerker.	Eis	
13	Functiebeheer - Functiegegevens en functiedocumenten moeten kunnen worden vastgelegd. - Leidinggevend en HR moeten via workflow functies, afdelingen en standplaatsen kunnen muteren, inclusief bijbehorende briefgeneratie en signalering bij tijdelijke wijzigingen. - Het systeem moet historie van functies en afdelingen kunnen raadplegen.		

L. Technisch Beheer			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	De database moet een algemeen geaccepteerde en veelgebruikte technologie zijn die brede ondersteuning en community-ondersteuning biedt.	Eis	
2	De software moet zodanig worden geconfigureerd dat een rollback mogelijk is.	Eis	
3	De ICT Prestatie biedt één centrale bron voor het invoeren en beheren van gegevens (Single Point of Truth).	Eis	
4	De ICT Prestatie maakt regelmatig volledige back-ups.	Eis	
5	Inschrijver garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de ICT Prestatie. - In geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van inschrijver (bijvoorbeeld een ramp of incident) kan de afgesproken dienstverlening binnen 4 uur worden hersteld (RTO = 4 uur). - Maximaal dataverlies: alleen de transacties die nog niet zijn weggeschreven in de database (RPO = maximaal enkele minuten, wat betekent dat alleen de laatste niet opgeslagen transactie verloren gaat). Back-ups worden uitgevoerd met transactielog-technologie, zodat vrijwel alle transacties opnieuw kunnen worden afgespeeld en verlies tot een minimaal tijdsvenster wordt beperkt.	Eis	
6	Naast de operationele omgeving moet een gescheiden testomgeving beschikbaar zijn voor veilige test- en ontwikkelactiviteiten.	Eis	
7	Er wordt een documentatiesysteem geleverd waarin entiteitstypen, attributen, relaties, gebruikersrechten en fysieke databasekenmerken zijn vastgelegd.	Eis	
8	Het datamodel, inclusief een set API's en specificaties van webservices, is inzichtelijk en beschikbaar voor het realiseren van koppelingen met applicaties van derden.	Eis	
9	De ICT Prestatie biedt loggingfunctionaliteit die duidelijkheid verschaft over welke gebruikers welke wijzigingen hebben doorgevoerd, inclusief tijdstempels.	Eis	
10	De ICT Prestatie ondersteunt standaardformaten zoals XML en CSV voor zowel import- als exportfuncties.	Eis	
11	De ICT Prestatie ondersteunt Single Sign-On (SSO) en integratie met EntraID.	Eis	
12	Multi-Factor Authenticatie (MFA) is vereist voor zowel de webbrowser als de mobiele app (Android/iOS).	Eis	
13	De ICT Prestatie ondersteunt minimaal actuele versies van de webbrowsers Chrome, Edge en Safari op mobiele devices.	Eis	
14	Ondersteuning voor een SIVI-koppeling met de arbodienst voor ziekmeldingen.	Eis	

15	Integratie met UWV (digipoort/digiZSM), de Belastingdienst, en betrokken pensioenfondsen voor automatische, geplande gegevensuitwisseling.	Eis	
16	Inschrijver garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid van de ICT Prestatie en het onderhoud van alle koppelingen.	Eis	
17	Bij beëindiging van de overeenkomst wordt de continuïteit van de bedrijfsprocessen gegarandeerd.	Eis	
18	Diensten worden minimaal zes maanden voortgezet totdat een opvolgende partij deze heeft overgenomen.	Eis	
19	Opdrachtgever krijgt kosteloos toegang tot een kijklicentie voor minimaal 10 jaar na afloop van de Overeenkomst. Verdere afspraken worden vastgelegd in de SLA en/of exit-strategie.	Eis	
20	Inschrijver werkt mee aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA).	Eis	
21	De opdrachtnemer ondertekent bij aanvang de door de opdrachtgever aangeleverde verwerkersovereenkomst conform Bijlage I.	Eis	
22	Opdrachtnemer hanteert een escalatieprocedure voor inbreuken op de informatiebeveiliging en meldt beveiligingsincidenten onverwijld aan Opdrachtgever.	Eis	
23	Opdrachtnemer behandelt datalekken conform de verwerkingsovereenkomst.	Eis	
24	Er is een mogelijkheid tot het ontwikkelen en runnen van eigen queries en rapporten	Eis	
25	Het systeem legt alle relevante wijzigingen vast in een audittrail, inclusief: - datum en tijd; - gebruiker; - uitgevoerde actie.	Eis	
26	Op de datum uit dienst, wordt automatisch de computeraccount van deze medewerker geblokkeerd.	Wens	

M. Migratie/Conversie eisen			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Inschrijver verzorgt de volledige conversie bij implementatie vanuit de huidige systemen. De actuele data, waar een geaccordeerde salarisverwerking mogelijk is, van zowel de medewerkers in dienst als de niet-verloonde medewerkers moeten worden gemigreerd. Het gaat hierbij om de minimaal volgende actuele gegevens van de medewerkers: - NAW gegevens - Salaris, Contract, Organisatorische eenheid, Rooster, Functie en Instantiegegevens - Betalingsgegevens (Rekeningnummers, loonbeslagen en leningen) - Vaste looncomponenten per peildatum - Loon loonheffing en saldi vakantietoeslag en eindejaarsuitkering per datum live-gang - Twee jaar ziekteverzuimmeldingen en het ziekteverzuimverloop; - Cumulatieve gegevens - Verlofregistratie met historie - Actuele ziekteverzuimmelding langer dan twee jaar moet worden meegenomen (Opdrachtgever heeft een aantal medewerkers in dienst met een ziekteverzuimverloop langer dan twee jaar). Van deze medewerkers loopt de actuele ziekmeldingstermijn langer dan twee jaar en dienen de historische data	Eis	

	langer dan twee jaar wel meegenomen te worden. Een eventuele inijklicentie zal Opdrachtgever met de huidige partij afstemmen. Deze inijklicentie dient te voldoen aan de wettelijke termijnen - Gegevens indicatie medewerker met historie.		
2	Inschrijver maakt bij conversies gebruik van controles met een verslaglegging.	Eis	
3	Dataconversie met betrekking tot de ICT Prestatie worden in een conversieplan vastgelegd en uitgevoerd. Opdrachtgever levert zelf geen gegevens voor de conversie, maar geeft huidige dienstverlener opdracht voor een data-dump van gegevens die door Inschrijver geconverteerd kan worden.	Eis	
4	In het geval van een dataconversie wordt er gecontroleerd op consistentie, juistheid en volledigheid na de conversie van de data. Er wordt door Inschrijver een is/wordt lijst aangeleverd zodat er altijd op de backdata gekoppeld kan gaan worden.	Eis	
5	Bij conversie door Inschrijver zal er ook een verklaring van migratie moeten worden opgeleverd na succesvolle migratie, zodat Opdrachtgever verantwoording kan dragen over de gedane migratie naar de accountant van Opdrachtgever.	Eis	
6	Indien bij migratie gegevensverlies optreedt, dan wordt in de verklaring gespecificeerd welke data verloren is gegaan. Dat kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij tekstvelden die het maximum aantal karakters overschrijden in de doelapplicatie.	Eis	
6	Opdrachtgever zal gedurende enige periode een schaduwadministratie bijhouden. Inschrijver verzorgt voor het einde van het jaar (2026) dat de actuele saldi (pensioengevende componenten, verlof saldi en openstaande ziekmeldingen) in de ICT Prestatie worden geïmporteerd.	Eis	
7	Inschrijver dient duidelijke verslaglegging te bieden (waaronder tenminste verwerkings- en mutatieverslag, signaal- c.q. uitvallijst en verklaring van migratie) van records die gecontroleerd dienen te worden vóór de migratie en na de migratie.	Eis	

N. Implementatie, testen en projectmanagement			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Voor het gehele traject wordt door Inschrijver een implementatieplan opgesteld. De implementatie van de ICT Prestatie moet op 31 december 2026 gereed zijn.	Eis	
2	In het Plan van Aanpak worden de belangrijkste mijlpalen benoemd en uitgewerkt.	Eis	
3	Inschrijver neemt de verantwoordelijkheid voor de implementatie op zich.	Eis	
4	Inschrijver installeert, configureert en test de ICT Prestatie voordat deze definitief in gebruik wordt gesteld. Testen worden uitgevoerd aan de hand van een protocol welke is opgesteld door Opdrachtgever. Inschrijver gaat akkoord met de functionele acceptatie door Opdrachtgever onder de volgende voorwaarden: - de implementatie is voltooid en de mijlpalen in het Plan van Aanpak zijn bereikt; - correcte werking van de ICT Prestatie gebaseerd op het Programma van Eisen; - alle bij de ICT Prestatie behorende documentatie is opgeleverd; - alle benodigde opleidingen zijn gevolgd.	Eis	
5	Inschrijver moet t.b.v. de implementatie een projectleider aanstellen, die dient als aanspreekpunt tussen Inschrijver en Opdrachtgever.	Eis	
6	Inschrijver moet garanderen dat de projectleider of diens vervanger gedurende de implementatie op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar is.	Eis	

7	Inschrijver zal voor de prestaties voldoende personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van Opdrachtgever, om de prestaties te verrichten. Wanneer de hiervoor genoemde personen zich bij Opdrachtgever bevinden, of in direct contact met Opdrachtgever staan, zal het personeel van Inschrijver de gedragsvoorschriften van Opdrachtgever naleven. Hiermee zal gevolg gegeven worden aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever.	Eis	
8	De geboden ICT Prestatie wordt, behoudens overmacht, ononderbroken door dezelfde projectdeelnemers/projectorganisatie vanuit Inschrijver geïmplementeerd. Deze projectorganisatie blijft intact tot het moment van oplevering. Onder overmacht valt ziekte en wijziging van werkgever.	Eis	
9	Tijdens de migratie mag het primaire proces van Opdrachtgever niet verstoord worden. Indien dit niet mogelijk is, dient vooraf een alternatieve oplossing te worden gevonden in overleg met Opdrachtgever.	Eis	
10	Inschrijver dient bij de bewaartermijnen van het Personeelsdossier in te richten bij de implementatie	Eis	
11	Functioneel beheerders en key-users worden zodanig opgeleid dat zij onafhankelijk van Inschrijver processen kunnen inrichten en begeleiden en hun dagelijkse werkzaamheden kunnen uitvoeren in de ICT Prestatie. Documentatie wordt beschikbaar gesteld door Inschrijver. Het opleiden wordt in principe op locatie van Opdrachtgever gegeven. Na de gunning geeft Inschrijver het opleidingsplan samen met Opdrachtgever vorm, waarbij per opleiding wordt bepaald of dit online of op locatie wordt gegeven.	Eis	
12	Inschrijver voorziet Opdrachtgever van actueel informatiemateriaal/ instructies (minimaal schriftelijke) voor het gebruik van de ICT Prestatie om te verstrekken aan de eindgebruikers.	Eis	

O. Oplevering en acceptatie			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Inschrijver voert vóór oplevering naar productie een acceptatietest uit inzake een juiste werking van de door Inschrijver te implementeren dienstverlening. Voor de acceptatietest gelden de onderstaande uitgangspunten: - Inschrijver stelt na gunning van de Opdracht een acceptatiedocument op, welke voorafgaand aan de daadwerkelijke uitvoering van de acceptatietest goedgekeurd dient te worden door Opdrachtgever. - de acceptatietest vindt plaats op locatie van Opdrachtgever; In het acceptatietestrapport wordt vastgelegd of de diensten op de juiste wijze door inschrijver zijn opgeleverd en of deze door Opdrachtgever zijn goedgekeurd dan wel afgekeurd.	Eis	
2	Inschrijver gaat akkoord met de functionele acceptatie door Opdrachtgever onder de volgende voorwaarden: - de implementatie is voltooid en de mijlpalen in het Plan van Aanpak zijn bereikt; - correcte werking van de ICT-prestatie gebaseerd op het Programma van Eisen; - alle bij de ICT Prestatie behorende documentatie is opgeleverd; - benodigde opleidingen zijn gevolgd.	Eis	

3	Inschrijver dient gedurende minimaal de eerste 2 dagen na inbedrijfstelling van de omgeving gedurende kantooruren continu één medewerker op de hoofdlocatie beschikbaar voor nazorg.	Eis	
---	--	-----	--

P. Eisen t.a.v. Service, support en software assurance (SLA)			
Nr	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Inschrijver (de winnende Inschrijver) en Opdrachtgever sluiten een Service Level Agreement (SLA) af voor het onderhoud en beheer van de opdracht. Inschrijver installeert en configureert updates en patches op de OTAP-omgeving van inschrijver voor het ontwikkelen en testen van functionaliteiten.	Eis	
2	Inschrijver verzorgt gedurende de gehele contractperiode – inclusief verlengingen – voor een Helpdesk tijdens kantooruren 08.00 uur t/m 18.00 uur. Inschrijver beschikt over een telefonische helpdesk, in de Nederlandse taal, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen, klachten en storingen kunnen worden gedeponereerd. Deze helpdesk dient tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur) telefonisch bereikbaar te zijn voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Ook dient de Helpdesk de mogelijkheid te hebben om calls via een portaal te kunnen melden/aannemen. Inschrijver beschikt over Nederlandse servicedesk voor snelle bugs en vragen en kent een noodnummer voor escalaties (24/7). Er worden geen kosten gerekend (zoals per melding) voor gebruik van de Helpdesk. NB: De Opdrachtgever heeft intern een eigen “single point of contact” (team) vastgesteld teneinde onnodige vragen en dubbele meldingen zo veel mogelijk te voorkomen.”	Eis	
3	Inschrijver verzorgt een toegankelijk ticketsysteem waarin Opdrachtgever wensen, vragen, storingen en incidenten m.b.t. de ICT Prestatie kunnen aanmelden en de voortgang hierop kan volgen. Het ticketsysteem is in staat om e-mails te verzenden als notificatie bij nieuwe en gewijzigde meldingen (inclusief de wijziging in opmerkingen).	Eis	
4	Inschrijver is verantwoordelijk voor het registreren (opnemen in het registratiesysteem), melden, routeren, (laten) oplossen, bewaken, (tussentijds) informeren over en afmelden van incidenten. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor incidentbeheer. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van een verstoring. Dit is afhankelijk van de mate van verstoring van de productiviteit.	Eis	
5	Calamiteitentelefoonnummer aanwezig en bekend bij Opdrachtgever voor noodgevallen buiten kantoor tijden. Dit nummer dient bemenst te zijn.	Eis	
6	Een SLA zal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Voor de SLA gelden onderstaande eisen en definities: Prioriteringstabel Opdrachtgever hanteert de prioriteiten en maximale functiehersteltijden, zoals gespecificeerd in de prioriteitentabel zoals hieronder weergegeven.		

Prioriteit Situatie		Functiehersteltijd*
Zeer hoog	De ICT Prestatie is niet te-gebruiken;- kritische- impact op productieomgeving; situatie vereist onmiddellijke oplossing.	Binnen 4 uur , ook buiten kantoortijden**
Hoog	De ICT Prestatie is operationeel, maar onder ernstige beperkingen; situatie vereist spoedige oplossing.	Binnen 8 uur, ook buiten kantoortijden
Midden	De ICT Prestatie is beperkt operationeel.	Voor 17.00 uur eerstvolgende werkdag ongeacht tijdstip van melding
Laag	Er is een- onvolkomenheden geconstateerd , de ICT Prestatie is operationeel . De impact op de productieomgeving is zeer gering.	Binnen 5 werkdagen /120 uur binnen kantoortijden
	Alle vragen met betrekking tot het geleverde	Binnen 5 werkdagen /120 uur binnen kantoortijden

* Definitie Functiehersteltijd: zie hiervoor 1.9 GIBIT 2023

** Kantoortijden: tussen 0.800 uur en 17.00 uur

*** Werkdagen: zie artikel 1.7 burgerlijk wetboek

Eisen ITIL Proces Management

Onderstaande processen aangevuld met de dienst Servicedesk zijn bij Inschrijver gedurende uitvoering van de Overeenkomst conform ITIL ingericht:

- Response- en functiehersteltijden**
 De servicedesk van inschrijver is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) te allen tijde telefonisch bereikbaar tussen 08.00 – 18:00 uur. De servicedesk is telefonisch gratis bereikbaar of tegen lokaal tarief. Er is altijd een consultant beschikbaar die op de hoogte is van de infrastructuur, applicaties, modules en de versies die betrekking hebben op de ICT Prestatie van Opdrachtgever.
 Bij een ondersteuningsaanvragen , ongeacht het gekozen kanaal, wordt direct een bevestiging(response) verstuurd per e-mail dat deze is ontvangen onder vermelding van het door inschrijver uitgegeven incidentnummer.
- Incident management**
 Incidenten worden gecategoriseerd en herstelt op basis van de bovengenoemde prioriteringstabel.
- Beschikbaarheid van de geleverde ICT Prestatie**
 Op jaarbasis wordt de KPI als behaald beschouwd als aan beide onderstaande jaarnormen voldaan wordt:
 - de ICT Prestatie is 99,8% van de tijd beschikbaar (exclusief onderhoud), gemeten en gerapporteerd op maandbasis, beoordeeld per kalenderjaar;
 - de ICT Prestatie is 99,8% van de tijd volledig functioneel (exclusief onderhoud), gemeten en gerapporteerd op maandbasis, beoordeeld per kalenderjaar.

	Reactie- en hersteltijden van incidenten met onbeschikbaarheid tellen mee in de berekening. In overleg geplande onbeschikbaarheid (bijvoorbeeld vanwege onderhoud) telt niet mee in de berekening. Ook onbeschikbaarheid als gevolg van verstoringen op componenten waarvoor inschrijver niet verantwoordelijk is, wordt niet meegenomen in de berekening. Reactie- en hersteltijden van incidenten met onbeschikbaarheid tellen mee in de berekening. Op maandbasis wordt de KPI als behaald beschouwd als aan alle onderstaande maandnormen voldaan is: • In geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van inschrijver (bijvoorbeeld een ramp of incident) kan de afgesproken dienstverlening binnen 4 uur worden hersteld (RTO = 4 uur). • Maximaal dataverlies: alleen de transacties die nog niet zijn weggeschreven in de database (RPO = maximaal enkele minuten, wat betekent dat alleen de laatste niet opgeslagen transactie verloren gaat • De ICT Prestatie maakt een dagelijkse backup met een retentie van 60 dagen • Back-ups kunnen op verzoek worden teruggezet met een Maximale ouderdom van 12 uur • Back-ups worden voor een periode van minimaal 60 dagen bewaard. • <u>Communicatie (overleggen, rapportage en notulen)</u> Opdrachtgever verwacht van inschrijver een proactieve houding bij het initiëren van het tactisch overleg en het service overleg. Voor het bepalen van deze KPI worden de volgende uitgangspunten genomen: • inschrijver neemt deel, levert agendapunten aan, heeft kennis van en bewaakt de lopende zaken en is actief als deelnemer in de overleggen; • inschrijver levert voor de 10e werkdag van de opvolgende maand de complete service level rapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Deze rapportage is voorzien van de gemeten service levels en KPI-normen zoals deze zijn vastgelegd in deze SLA; • inschrijver levert na afloop van elk Service Overleg de notulen met actiepunten, zoals overeengekomen in het Service Overleg, binnen 10 werkdagen op; • de maandelijkse service level rapportage dient een helder en logisch overzicht te geven van de behaalde service level resultaten voorzien van de KPI-normen. Deze worden elk kwartaal in het service overleg besproken . • deze service level rapportage dient ten minste de onderstaande service levels met KPI's te rapporteren: • beschikbaarheidspercentage van de ICT Prestatie; • overzicht van de incidenten: aantal, omschrijving, status (open / gesloten), prioriteit per incident, oplospercentage van het binnen de SLA-normen behaalde incidenten; • een overzicht van uitgevoerde back-ups die voldoen aan de norm van 100%. • <u>Kwaliteit en snelheid van offerte voor nadere opdrachten</u> Opdrachtgever verwacht van inschrijver een snelle, heldere, deskundige en proactieve houding bij het opleveren van gewenste aanpassingen. Deze oplossingen worden beschreven en financieel onderbouwd in een offerte:		
--	--	--	--

	- inschrijver zal offerte-aanvragen binnen 5 werkdagen afhandelen. In ad hoc situaties is het mogelijk dat de doorlooptijd, afhankelijk van de omvang, aard en complexiteit van de aanvraag, na akkoord van Opdrachtgever langer duurt; - Opdrachtgever bepaalt of de offerte tijdig is aangeleverd en meldt geconstateerde afwijking(en) via email aan de Contactpersoon van inschrijver; - inschrijver zal per kwartaal de geconstateerde afwijkingen inventariseren en de doorgevoerde procesverbeteringen uitwerken in het tactisch overleg. Inschrijver stemt met bovenstaande KPI's in en werkt deze uit in de mee te leveren SLA. Inschrijver levert bij de offerte een SLA met heldere afspraken m.b.t. bovengenoemde KPI's en afspraken indien niet voldaan. Onderdeel hiervan is dat updates en patches alleen buiten de reguliere werktijden (avonduren en weekenden) mogen plaatsvinden.		
7	Er zullen per kwartaal Service Level rapportages worden geleverd door Inschrijver (waarin onder andere beschikbaarheid en andere SLA parameters, zoals - Up-time - Down-time - Time tot fix - Time to respond. - Mean time between failures (MTBF).	Eis	
8	Inschrijver maakt aan Opdrachtgever duidelijk welk type incident gemeld kan worden bij welke werknemer(s) en verschaft de betreffende contactgegevens hiervoor.	Eis	
9	Direct na het verlopen van de verwachte functiehersteltijd bedoeld in de SLA zal de indiener op de hoogte worden gebracht van de status, de verrichte werkzaamheden en de reden waarom de verwachte functiehersteltijd niet is behaald. Vervolgens zal de indiener met een interval van maximaal de helft van de duur tot de eerste verwachte functiehersteltijd op de hoogte worden gebracht van de status en de verrichte werkzaamheden. (Is de verwachte oplostijd na indiening bijvoorbeeld een week, dan zal na deze week twee keer per week de status en werkzaamheden worden doorgegeven).	Eis	
10	Onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd op de momenten waarop de bezoekersaantallen aan de ICT Prestatie het laagst zijn (gebaseerd op de bezoekersstatistieken) en in overleg met Opdrachtgever.	Eis	
11	Indien niet aan de uptime-eisen wordt voldaan is Opdrachtgever gerechtigd om 'per uur / niet beschikbaar' 1% van de onderhoudsfactuur op jaarbasis terug te vorderen (ernstige calamiteiten en overmacht uitgezonderd).	Eis	
12	Bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, dient altijd geschikte encryptie (o.a.: HTTPS en HSTS, versie 1.2, TLS, versie 1.3, PKI-overheid.) te worden toegepast.	Eis	

Q. Exit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Na einde contract moet de ICT Prestatie nog minstens zes maanden beschikbaar te zijn. Nadere afspraken hierover worden in een exitplan gemaakt conform GIBIT 2023.	Eis	

2	Bij beëindiging van het contract treedt er een 'exit-strategie' in werking waarbij alle data in een door opdrachtgever afgesproken format wordt overgedragen – waarna vernietiging pas plaatsvindt na opdracht van opdrachtgever.	Eis	
3	Een kopie van de data is op verzoek van opdrachtgever leverbaar in een machine leesbaar formaat.	Eis	

R. Communicatie			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Inschrijver heeft via een vaste accountmanager minimaal twee keer per jaar een (kosteloos) afstemmingsoverleg met de Opdrachtgever waarin onder meer aan bod komen: - (grote) vernieuwingen en/of wijzigingen in de ICT Prestatie; - tevredenheid over de ICT Prestatie, helpdesk, klachten- en incidentoplossing; planning van releasedata, versiewijzigingen en andere evt. (grote) wijzigingen; ontwikkelingen rond digitale dienstverlening; - wensen van Opdrachtgever.	Eis	
2	De inschrijver beschikt voor Opdrachtgever kosteloos over één vast aanspreekpunt voor het beheer van de applicatie, inclusief de afhandeling van technische vragen en het doorvoeren van aanpassingen.	Eis	

S. Prijzen			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Alle gegevens die vermeld worden in het Prijzenblad zijn bindend voor de totale looptijd van de contracten en zullen in deze periode niet fluctueren.	Eis	
2	Andere dan in het Prijzenblad opgenomen kosten kunnen niet in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk door Opdrachtgever additionele werkzaamheden worden gevraagd. Verschillen tussen het geraamde en daadwerkelijk aantal benodigde uren kunnen niet worden verrekend.	Eis	
3	De overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de ICT Prestatie zijn vast en bindend voor de initiële looptijd van de Overeenkomst (tot 31 december 2032). De enige indexatie die Opdrachtgever voor de initiële duur van de Overeenkomst accepteert is een indexatie van de uurtarieven voor de inzet van Personeel van Inschrijver.	Eis	
4	Alleen indien ontwikkelingen in de kostprijzen met meer dan 10% stijgen en aanleiding geven tot een (noodzakelijke) aanpassing van de (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de ICT Prestatie, treden Inschrijver en Opdrachtgever in dat geval in overleg over een nieuwe tariefstelling.	Eis	
5	Na de initiële looptijd van de Overeenkomst kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Inschrijver jaarlijks per 1 januari (de eerste keer op 1 september 2026) worden aangepast met een percentage tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor	Eis	

	groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Het voorstel voor indexering van de (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de ICT Prestatie dient vanuit Inschrijver minimaal 3 maanden voor ingangsdatum schriftelijk kenbaar gemaakt te worden.		
6	Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie kosteloos door Inschrijver ter beschikking gesteld.	Eis	
7	Schaalbaarheid van licenties is van essentieel belang. Opschalen en afschalen van licenties per maand is mogelijk vanaf de eerste maand van de Overeenkomst. Inschrijver baseert de facturatie op deze werkelijke aantallen.	Eis	
8	Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie kosteloos door Inschrijver ter beschikking gesteld.	Eis	
9	Indien (onderdelen van) de overeengekomen ICT Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van inschrijver niet op de overeengekomen datum (1 januari 2027) is op- c.q. afgeleverd, kan een bedrag van € 500 worden gekort op de vergoeding voor de implementatie voor elke dag dat de vertraging in de op- c.q. aflevering voortduurt, tot een maximum van € 15.000. Een in gezamenlijk overleg besloten aanpassing van de scope waarbij inschrijver vooraf heeft aangegeven dat hierdoor de overeengekomen opleveringsdatum niet wordt gehaald, valt vanzelfsprekend niet onder deze eis.	Eis	

T. Facturering			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Facturatie dient overeenkomstig de gedefinieerde dienstverlening te geschieden middels digitale facturatie in pdf-format of een ander door Opdrachtgever gewenst formaat. Hiervoor dient de factuur gestuurd te worden naar het door Opdrachtgever aangegeven e-mailadres.	Eis	
2	Tarieven die niet in de inschrijving voorkomen, kunnen geen uitgangspunt zijn voor facturering. Eventueel verleende prestaties worden geacht om niet te zijn verleend. In geval van aanvullende opdrachten/werkzaamheden op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, kunnen door inschrijver wel de kosten worden gefactureerd.	Eis	
3	Van alle eisen en de door inschrijver gegeven antwoorden en/of beschreven oplossingen in § 4.7 (Gunningscriteria), wordt verondersteld dat deze in de aangeboden tarieven zijn ingecalculeerd, tenzij Opdrachtgever hierbij expliciet spreekt van een (later af te nemen) optie.	Eis	
4	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur. Er worden geen extra factuur- en/of administratiekosten en/of handelingskosten in rekening gebracht.	Eis	
5	De facturering van de eenmalige kosten voldoet aan onderstaande uitgangspunten: vergoedingen voor implementatie van de ICT Prestatie en dienst(en): - 25% bij aanvang van de Implementatie; - 25% bij een gezamenlijk (in het Implementatieplan) te bepalen mijlpaal; - 25% bij livegang; - 25% na livegang, op voorwaarde dat alle restpunten/kleine gebreken die geen belemmering waren om live te gaan, zijn opgelost. - Vaste doorlopende dienstverlening kan na integrale acceptatie jaarlijks vooraf worden gefactureerd.	Eis	

	- Variabele dienstverlening kan maandelijks vooraf na integrale acceptatie gefactureerd worden.		
--	---	--	--

Bijlage E. Antwoorden Open Vragen

Aan de vorm worden geen specifieke eisen gesteld, met uitzondering van de volgende minimale voorwaarden:

- Afdrukstand: staand
- lettertype: Arial, minimaal 10-punts
- regelafstand: minimaal 1,0
- Per vraag is het maximaal aantal pagina's aangegeven
- De beantwoording wordt per vraag aangeleverd als apart PDF-document:
Bijlage E1: Visie op salarissysteem
Bijlage E2: Visie op HR-systeem en klantvolgsysteem EMCO
Bijlage E3: Implementatieplan

Bijlage F. Prijsaspecten

Zie Excel document.

Vergelijkingsprijs	Overnemen uit Cel I50
Totaalprijs	€

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage G. Formulier referenties

U dient de referentie in onderstaand model in te vullen.

Kerncompetentie 1	Toelichting
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de inschrijver en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

Inschrijver verklaart dat voorgaande informatie naar waarheid is verstrekt en gaat ermee akkoord dat Opdrachtgevers, of daartoe door Opdrachtgevers aangewezen derden, direct, zonder tussenkomst van de aanbieder, bij de referent informatie inwint.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Kerncompetentie 2	Toelichting
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de inschrijver en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

Inschrijver verklaart dat voorgaande informatie naar waarheid is verstrekt en gaat ermee akkoord dat Opdrachtgevers, of daartoe door Opdrachtgevers aangewezen derden, direct, zonder tussenkomst van de aanbieder, bij de referent informatie inwint.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Kerncompetentie 3	Toelichting
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de inschrijver en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

Inschrijver verklaart dat voorgaande informatie naar waarheid is verstrekt en gaat ermee akkoord dat Opdrachtgevers, of daartoe door Opdrachtgevers aangewezen derden, direct, zonder tussenkomst van de aanbieder, bij de referent informatie inwint.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage H. Overeenkomst

ONDERGETEKENDEN:

- I. Opdrachtgever, statutair gevestigd te Emmen aan de Abel Tasmanstraat 7 (7821 AN), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 123456789 hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw H. Postma, in haar hoedanigheid van Directeur/Algemeen Directeur, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en
- II. LEVERANCIER, gevestigd te PLAATS aan ADRES (XXXX XX), ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer XXXXXXXXXX, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de NAAM, in zijn hoedanigheid van FUNCTIE, hierna te noemen "Leverancier",

Gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen "Partijen, respectievelijk "Partij",

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan een dienstverleningsovereenkomst met één Leverancier die een geïntegreerd en zoveel mogelijk standaard systeem levert en daarnaast uitvoering geeft aan de daaraan gerelateerde diensten, ook wel de ICT Prestatie genoemd, zoals ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier bekend was of op grond van artikel 3 GIBIT voor Leverancier bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in onderhavige Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt;
- Opdrachtgever hiervoor gebruik wenst te maken van de dienstverlening van Leverancier die beschikt over de nodige deskundigheid, ervaring en middelen om in de behoefte van Opdrachtgever te voorzien;
- Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, tot Europese aanbesteding van de ICT Prestatie is overgegaan;
- Leverancier als gegunde inschrijving uit de aanbesteding is gekomen;
- Leverancier een inschrijving heeft gedaan en met die inschrijving zich in staat en bereid heeft verklaard de gevraagde Diensten en werkzaamheden te kunnen uitvoeren/verrichten zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument, inclusief de daarbij horende bijlagen, waaronder het Programma van eisen etc.;
- Leverancier voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen;
- Opdrachtgever de Inschrijving van Leverancier als beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft beoordeeld;
- Partijen in deze Overeenkomst de voorwaarden willen vastleggen waaronder Leverancier Diensten aan Opdrachtgever levert voor de periode beschreven in deze Overeenkomst.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

ARTIKEL 1 – BEGRIPPEN

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2023. In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Overeenkomst verstaan:

- 1.1 Aanbestedingsstukken: alle stukken die door de Opdrachtgever zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, de technische specificaties, het beschrijvend document, de nota('s) van inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten door inschrijvers,

- informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en alle aanvullende documenten.
- 1.2 Addendum: een schriftelijk document welke geldt als een addendum op deze Overeenkomst of een Overeenkomst waarin wijzigingen en/of aanvullingen en/of afwijkingen op deze Overeenkomst of Nadere Overeenkomst worden overeengekomen tussen Partijen.
 - 1.3 Bijlage: een bijlage bij deze Overeenkomst die integraal onderdeel daarvan uitmaakt.
 - 1.4 Dossier Afspraken en Procedures (DAP): de operationele, contact- en autorisatie afspraken voor de samenwerking tussen Partijen met betrekking tot de levering van de Diensten door Leverancier.
 - 1.5 Dienst(en): de door Leverancier te leveren diensten, producten en/of te verrichten werkzaamheden als bedoeld en gespecificeerd in een Overeenkomst.
 - 1.6 Inschrijving: de schriftelijke aanbieding van Leverancier, alsmede alle daarbij behorende bijlagen.
 - 1.7 Live-gang: het moment waarop de Acceptatie is afgerond, de ICT Prestatie is geaccepteerd en de ICT Prestatie in productie wordt genomen.
 - 1.8 Offerte: een schriftelijk aanbod van Leverancier voor het verrichten van Diensten of uitvoeren van werkzaamheden, gericht aan Opdrachtgever.
 - 1.9 Projectplan: een plan ten behoeve van de implementatie op basis van de gestelde scope en gemaakte (financiële) afspraken.
 - 1.10 Overeenkomst: deze Overeenkomst, inclusief Bijlagen. De Overeenkomst is een overeenkomst dat een algemeen kader biedt voor het sluiten van Deelovereenkomsten voor de levering van Diensten.
 - 1.11 Vertrouwelijke informatie: alle Gegevens waarvan uit de context blijkt dat de verstreckende Partij deze als vertrouwelijk beschouwde of waarvan de ontvangende Partij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs had moeten kennen gezien de aard en inhoud van de Gegevens. In ieder geval worden hier (ook) onder gerekend Gegevens die zijn gemarkeerd als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter binnen dertig (30) dagen na verstrekking wordt gemeld. Onder Gegevens wordt verstaan alle gegevens en informatie met betrekking tot bedrijfsvoering, marketing, onderzoek, ontwikkeling, uitvindingen, knowhow, software, specificatie van producten of diensten, relaties, klanten of opdrachtnemers, ongeacht de vorm waarin deze zijn vastgelegd of aangeboden (dus inclusief e-mail, digitale bestanden, papieren bestanden, etc.).

ARTIKEL 2 – OVEREENKOMST

- 2.1 Deze Overeenkomst bevat de generieke voorwaarden die gelden tussen Partijen met betrekking tot de Diensten die Leverancier aan Opdrachtgever levert.
- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde:
 - i) Verwerkersovereenkomst (Bijlage A);
 - ii) Overeenkomst;
 - iii) Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage B);
 - iv) Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde) (Bijlage C);
 - v) Service Level Agreement (Bijlage D);
 - vi) Aanbestedingsstukken Opdrachtgever (Bijlage E);
 - vii) Overeengekomen afwijkingen GIBIT 2023 (Bijlage F);
 - viii) GIBIT 2023 (Bijlage G);
 - ix) Inschrijving Leverancier inclusief bijlagen (Bijlage H).
- 2.3 De rangorde van de documenten, zoals vastgelegd in artikel 2.2 (zoals vastgelegd in de Nota's van Inlichtingen), is voor beide Partijen gelijkkelijk van toepassing. Alle documenten die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst dienen in de volgorde te worden geïnterpreteerd en toegepast zoals deze zijn beschreven in de NvI, ongeacht of dit in het voordeel is van de Opdrachtgever of de Leverancier. Beide partijen erkennen en accepteren deze rangorde voor alle onderwerpen die betrekking hebben op de Overeenkomst.

- 2.4 Leverancier zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor te zorgen dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen en eisen zoals opgenomen in de GIBIT (uitgezonderd de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, GIBIT artikel 8.1. en de in lid 4 van dit artikel genoemde documenten).
- 2.5 Leverancier stelt na inwerkingtreding van de Overeenkomst in overleg met Opdrachtgever een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. Een DAP wordt zo vaak als dat door de Partijen nodig wordt geacht herzien. Het DAP wordt toegevoegd als Bijlage B aan deze Overeenkomst. Een DAP dient als aanvulling op de Overeenkomst over de wijze van samenwerken tussen de Opdrachtgever en de Leverancier. Bepalingen in een DAP die inbreuk maken op bepalingen van de Overeenkomst zijn nietig.

ARTIKEL 3 TOEPASSELIJKE ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

- 3.1 Op deze Overeenkomst is de GIBIT 2023 van toepassing en zijn van toepassing op ieder Deelovereenkomst tussen Partijen, behalve op de punten die in deze Overeenkomst of Deelovereenkomst nader zijn geregeld tussen Partijen of waarop deze Overeenkomst of Deelovereenkomst aanvult of afwijkt. De GIBIT 2023 maken als Bijlage G onderdeel uit van deze Overeenkomst.
- 3.2 Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 3.3 In afwijking van dan wel in aanvulling op de toepasselijke GIBIT 2023 geldt het bepaalde als opgenomen in Bijlage F.

ARTIKEL 4 – DUUR EN TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1 Deze Overeenkomst gaat in op de datum waarop deze door beide Partijen wordt ondertekend en start met de start van de implementatieperiode en heeft een initiële looptijd van 72 maanden en blijft van kracht zolang een Deelovereenkomst van kracht is.
- 4.2 De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd onder dezelfde condities, tenzij een van beide Partijen deze schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van twaalf (12) maanden voor het verstrijken van de lopende contractperiode. Opdrachtgever laat eventuele verlenging afhangen van onder andere de geleverde Prestaties, beleidsmatige en technologische ontwikkelingen.
- 4.3 De verlenging vindt telkens plaats voor een periode van twee (2) jaar, met een maximum van vier (4) verlengingen. De totale looptijd kan derhalve veertien (14) jaar bedragen.
- 4.4 Leverancier geeft bij de laatste twee (2) verlengingsopties ten minste 12 maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan of dat de overeenkomst niet wordt verlengd.
- 4.5 Alle eventuele verlenging(en) geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.
- 4.6 Tussentijdse ontbinding is mogelijk bij toerekenbare tekortkoming, zoals beschreven in GIBIT 2023.
- 4.7 Leverancier zal ongeacht de wijze van beëindiging van deze Overeenkomst zich bereidstellen om mee te werken aan een exit.
- 4.8 Bestede arbeidsuren voor de overdracht van deze kennis naar Opdrachtgever of een door haar aan te wijzen derde worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 4.9 Specifieke bepalingen met betrekking tot het beëindigen van een Deelovereenkomst waaronder andere bepalingen met betrekking tot overdracht en het vernietigen van data zijn opgenomen in het Exit-plan.
- 4.10 De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan artikel 20.3 GIBIT 2023.
- 4.11 De looptijd van de Dienstverlening op Afstand is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.
- 4.12 De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden voor wat betreft looptijd als één Overeenkomst beschouwd:
 - (Technisch) Onderhoud.
 - Gebruiksrechten.
 - Verwerkersovereenkomst.

ARTIKEL 5 – IMPLEMENTATIE

- 5.1 De Implementatie geschiedt volgens een nader door Leverancier uit te werken Implementatieplan.
- 5.2 Het implementatieplan dient voor aanvang van start implementatie door Leverancier ter goedkeuring aan Opdrachtgever te worden voorgelegd en dient tenminste de door de Opdrachtgever voorgeschreven onderdelen, zoals gesteld in Aanbestedingsstukken (Bijlage Programma van Eisen) en subgunningscriterium E4 (implementatieplan) te bevatten. Het Implementatieplan zal na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever als bijlage onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

ARTIKEL 6 – ACCEPTATIE

- 6.1 De Acceptatieprocedure voor de Implementatie is gelijk aan artikel 9 GIBIT2023.

ARTIKEL 7 – ONDERHOUD

- 7.1 Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig hetgeen hierover is opgenomen in de service level agreement (hierna: SLA). Artikel 10 GIBIT 2023 vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet.
- 7.2 Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades, tegen een nader overeen te komen vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.

ARTIKEL 8 – GEBRUIKSRECHTEN

- 8.1 Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 2.3 genoemde documenten.
- 8.2 De ICT Prestatie maakt gebruik van Derdenprogrammatuur welke bij Leverancier betrokken wordt, zoals nader gespecificeerd in de inschrijving van Leverancier.
- 8.3 De continuïteitsafspraken zijn nader gespecificeerd in de service level agreement.
- 8.4 Ter aanvulling op artikel 11.11 GIBIT 2023: De Gebruiksrechten worden op jaarlijkse en maandelijks wijze berekend.

ARTIKEL 9 – DIENSTVERLENING OP AFSTAND

- 9.1 Op de Dienstverlening op Afstand zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in het SLA.

ARTIKEL 10 – EXIT-PLAN

- 10.1 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen, of indien een dergelijk plan reeds bestaat, dit bijwerken conform de bepalingen van artikel 26 van de GIBIT 2023.

ARTIKEL 11 – VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

- 11.1 Leverancier handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 11.2 De standaard Verwerkersovereenkomst is opgenomen als bijlage.

ARTIKEL 12 – FINANCIËLE AFSPRAKEN

- 12.1 De vergoeding van het Onderhoud is nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.2 De vergoeding voor de Gebruiksrechten is nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.3 De vergoeding voor de Hosting-diensten is nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.4 De vergoeding voor de Exit-plan is niet nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.5 De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.6 De eenmalige implementatiekosten kunnen als volgt worden gefactureerd:

- 25% bij start implementatie
 - 25% bij oplevering voor de Acceptatie
 - 25% bij livegang
 - 25% bij decharge door Opdrachtgever
 - Vaste doorlopende dienstverlening kan na integrale acceptatie jaarlijks vooraf worden gefactureerd.
 - Variabele dienstverlening kan maandelijks vooraf na integrale acceptatie gefactureerd worden.
- 12.7 De betaling geschiedt vervolgens binnen 30 dagen nadat de factuur is ontvangen door de Opdrachtgever, onder voorbehoud van goedkeuring door de Opdrachtgever.
- 12.8 Leverancier verzendt zijn gespecificeerde (verzamel)factuur in een e-factuur in PDF-format.
- 12.9 Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie kosteloos door Leverancier ter beschikking gesteld.
- 12.10 De door Opdrachtgever aan Leverancier te betalen vergoedingen voor de te leveren Diensten zijn vastgelegd in de toepasselijke Deelovereenkomst(en) of in het Dossier Financiële Afspraken (DFA). Indien aanvullende Diensten worden overeengekomen, zullen de te betalen vergoedingen voor die aanvullende Diensten worden vastgelegd in de toepasselijke Deelovereenkomst.
- 12.11 Partijen zullen in de Deelovereenkomst of in het DFA de datum of data vastleggen waarop Leverancier de vergoeding aan Opdrachtgever in rekening brengt. Verschuldigde bedragen zullen door Opdrachtgever uiterlijk binnen dertig (30) dagen na factuurdatum worden betaald.
- 12.12 Indien Leverancier werkzaamheden uitvoert op basis van nacalculatie, dan zijn de uurtarieven van toepassing zoals vastgelegd in de Deelovereenkomst.
- 12.13 De indexering is gebaseerd op het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Het voorstel tot indexatie dient minimaal drie maanden voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij Opdrachtgever en geldt pas na schriftelijke bevestiging.
- 12.14 Naast de jaarlijkse indexering genoemd in artikel 12.13 kan het noodzakelijk zijn dat Leverancier de tarieven aanpast als gevolg van onvoorziene kostenverhogende omstandigheden die buiten haar invloedssfeer liggen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik door Opdrachtgever. Leverancier is gerechtigd om in redelijkheid haar tarieven hierop aan te passen, mits deze aanpassing voorafgaand aan de facturering schriftelijk en met onderbouwing aan Opdrachtgever wordt gemeld. Opdrachtgever heeft vervolgens het recht om binnen een redelijke termijn in overleg te treden over de impact en redelijkheid van de voorgestelde aanpassing.
- 12.15 Indexeringsaankondigingen dienen te worden gezonden aan de in Artikel bedoelde contactpersonen.
- 12.16 Actuele uurtarieven voor de inzet van specialisten worden opgenomen in de offertes.

ARTIKEL 13 – COMMUNICATIE, UITVOERING DIENSTEN EN SERVICELEVELS

- 13.1 Partijen zijn het erover eens dat een goede communicatie, frequente discussies en periodieke evaluaties essentieel zijn voor een succesvolle uitvoering van deze Overeenkomst en daaraan gerelateerde Deelovereenkomst(en).
- 13.2 In de Deelovereenkomst worden, zo nodig, specifieke afspraken gemaakt over communicatie en (periodiek) overleg.
- 13.3 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen Diensten met zorg uit te voeren, overeenkomstig de dienstbeschrijving in de service- en dienstencatalogus en conform de eventuele gesloten Service Levels Agreement en Dossier Afspraken Procedure tenzij en voor zover in de Deelovereenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Deelovereenkomst is omschreven. Indien een Dienst niet in de service- en

dienstencatalogus is opgenomen dan zal de dienst worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.

- 13.4 In aanvulling op het bepaalde in de Algemene Voorwaarden omtrent geschillen, geldt dat Partijen eventuele klachten zo spoedig mogelijk (bij voorkeur binnen 1 maand na de dag waarop het voorval heeft plaatsgevonden) bij de andere Partij zullen melden met de bedoeling daar in onderlinge harmonie uit te komen.

ARTIKEL 14 – AANSPRAKELIJKHEID

- 14.1 De aansprakelijkheid van Partijen wordt beheerst door de bepalingen van de GIBIT 2023.
- 14.2 Leverancier is verzekerd tegen aansprakelijkheid overeenkomstig de minimale verzekeringsniveaus zoals vereist in GIBIT 2023.

ARTIKEL 15 – EVALUATIE

- 15.1 Opdrachtgever evalueert minimaal één (1) maal per jaar de uitvoering van de opdracht en het resultaat van de ICT Prestatie. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:
- de kwaliteit
 - de prijs
 - oplevering en levertijd
 - service
 - nazorg
 - onderhoudstermijnen
 - garantie
 - algemene ervaringen met Leverancier
- 15.2 Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende Deelovereenkomst aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden door Leverancier verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee (2) weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden. Wijzigingen mogen pas worden doorgevoerd nadat beide Partijen hierover schriftelijk overeenstemming hebben bereikt.

ARTIKEL 16 – HERZIENINGSCLAUSULE CONFORM ARTIKEL 2.163c AANBESTEDINGSWET 2012

- 16.1 Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan de Opdracht worden gewijzigd zonder dat sprake is van een wezenlijke wijziging waarvoor een nieuwe aanbestedingsprocedure vereist zou zijn, mits de wijziging het gevolg is van technologische vernieuwingen van het systeem. Dit kan onder meer inhouden dat wordt overgestapt op een vervangende versie of module van het systeem, al dan niet met bijkomende kosten.
- 16.2 Opdrachtgever wil in dergelijke gevallen kunnen meebewegen met technologische ontwikkelingen, zonder gebonden te zijn aan een heraanbesteding, zolang de algemene aard van de Opdracht niet verandert. Dergelijke vernieuwingen vallen onder deze herzieningsclausule en kunnen aanleiding zijn tot aanpassing van de Overeenkomst.
- 16.3 Op eerste verzoek van Opdrachtgever is Leverancier verplicht om binnen een redelijke termijn een nadere offerte uit te brengen voor de gewijzigde dienstverlening, mits dit in redelijkheid van Leverancier kan worden verlangd. Deze nadere offerte mag – zowel inhoudelijk als financieel – niet minder gunstig zijn voor Opdrachtgever dan de op dat moment geldende afspraken in de Overeenkomst, tenzij Leverancier objectief kan onderbouwen waarom een afwijking noodzakelijk is.

- 16.4 Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om de offerte al dan niet te aanvaarden, al dan niet na onderhandeling. Pas nadat Opdrachtgever de nadere offerte schriftelijk heeft geaccepteerd, geldt de wijziging als een herziening van de Overeenkomst en wordt deze overeenkomstig vastgelegd.
- 16.5 Opdrachtgever is niet verplicht deze bepaling toe te passen indien hij van oordeel is dat dit in strijd zou zijn met de toepasselijke verplichtingen uit hoofde van de Aanbestedingswet 2012.

ARTIKEL 17 – OVERIGE BEPALINGEN

- 17.1 Op deze Overeenkomst en/of Deelovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Aanvullingen op of wijzigingen van de Overeenkomst en/of van de Deelovereenkomst zijn slechts geldig voor zover door beide Partijen schriftelijk overeengekomen.
- 17.3 In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van de Overeenkomst en of Opdracht, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepaling(en), waarbij zoveel als mogelijk de strekking van de overeenkomst en de nietige bepaling(en) behouden blijft.
- 17.4 Na beëindiging van de Overeenkomst en/ of Deelovereenkomst, zullen die artikelen van kracht blijven die naar hun aard langer verplichtingen inhouden c.q. in het leven roepen.
- 17.5 Partijen zullen met elkaar in overleg treden om geschillen, voortvloeiende uit of verband houdende met enige bepaling uit deze Overeenkomst in der minne proberen op te lossen. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen en ondertekend.

Opdrachtgever	Inschrijver
H. Postma	
Directeur / Algemeen directeur	

Datum: _____

Datum: _____

Bijlage I. Verwerkersovereenkomst

DE ONDERGETEKENDEN:

- I. Opdrachtgever, statutair gevestigd te Emmen aan de Abel Tasmanstraat 7 (7821 AN), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 123456789 hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw H. Postma, in haar hoedanigheid van Directeur/Algemeen Directeur, hierna te noemen “Verwerkingsverantwoordelijke”,

en
- II. LEVERANCIER, gevestigd te PLAATS aan ADRES (XXXX XX), ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer XXXXXXXXXX, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de NAAM, in zijn hoedanigheid van FUNCTIE, hierna te noemen “Verwerker”,

Overwegende dat:

- Verantwoordelijke en Verwerker een overeenkomst zijn aangegaan voor het verrichten van de volgende diensten: de levering, implementatie en het technisch beheer van een salarissysteem, een HRM-systeem en een klant-volgsysteem, die ertoe leidt dat Verwerker in opdracht van Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt;
- Verantwoordelijke in het kader van deze overeenkomst Persoonsgegevens aan Verwerker zal verstrekken, althans Verwerker deze Persoonsgegevens onder verantwoordelijkheid van Verantwoordelijke zal verkrijgen;
- Verantwoordelijke en Verwerker in deze verwerkersovereenkomst de wederzijdse rechten, verplichtingen en afspraken wensen vast te leggen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van deze diensten;
- De volgende Bijlagen integraal deel uitmaken van deze verwerkersovereenkomst:
 - **Bijlage 1:** Persoonsgegevens; doel, wijze en middelen verwerking; bewaartermijnen;
- Indien enige bepaling uit een Bijlage onverenigbaar is of in strijd is met een bepaling uit de verwerkersovereenkomst, het bepaalde in de Bijlage prevaleert.

Artikel 1: Definities

In deze verwerkersovereenkomst hebben de volgende begrippen, in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en/of in de plaats tredende of aanvullende Europese privacyregelgeving, steeds aangeduid met een hoofdletter, zowel in enkelvoud als in meervoud, de volgende betekenis:

- a) Betrokkene: natuurlijke persoon op wie een persoonsgegeven betrekking heeft of zijn vertegenwoordiger.
- b) Verwerker: degene die ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen. In deze verwerkersovereenkomst is dat **[naam verwerker]**.
- c) Bijlage: onderdeel van de verwerkersovereenkomst waarin meer uitleg en informatie wordt gegeven over een specifiek onderdeel of gedeelte van de diensten.
- d) Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- e) Verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die, of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt. In deze verwerkersovereenkomst is dat EMCO-groep.

- f) Verwerking: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van Persoonsgegevens.

Artikel 2: Duur en beëindiging

1. Deze verwerkersovereenkomst komt tot stand na ondertekening door Partijen op de datum van de laatste ondertekening.
2. Deze verwerkersovereenkomst loopt zolang Verwerker, ten behoeve van Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt en is niet tussentijds opzegbaar.
3. Verwerker stelt alle Persoonsgegevens op eerste verzoek van Verantwoordelijke, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na het einde van deze verwerkersovereenkomst ter beschikking aan Verantwoordelijke.
4. Verwerker is verplicht alle Persoonsgegevens op eerste verzoek van Verantwoordelijke volledig en onherroepelijk te verwijderen. Verwerker is verplicht om aan de Verantwoordelijke te verklaren dat en wanneer op aantoonbare wijze aan deze verplichting is voldaan.
5. Indien na het einde van deze verwerkersovereenkomst vaststaat dat Verantwoordelijke alle Persoonsgegevens in een door Verantwoordelijke schriftelijk geaccepteerd technisch formaat bezit, verwijdert Verwerker alle Persoonsgegevens volledig en onherroepelijk binnen tien werkdagen nadat is vastgesteld dat Verantwoordelijke de Persoonsgegevens bezit, tenzij anders is overeengekomen. Verwerker is verplicht om aan de Verantwoordelijke te verklaren dat en wanneer op aantoonbare wijze aan deze verplichting is voldaan.
6. Verwerker kan afwijken van het in beide voorgaande leden bepaalde, voor zover ten aanzien van Persoonsgegevens een wettelijke bewaartermijn zou gelden of voor zover dat noodzakelijk is om tegenover Verantwoordelijke nakoming van zijn verbintenissen te bewijzen.

Artikel 3: Onderwerp

1. Verwerker zal in het kader van de overeenkomst met Verantwoordelijke ten behoeve van Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerken. Verantwoordelijke verstrekt in verband daarmee deze Persoonsgegevens aan Verwerker.
2. Verantwoordelijke heeft de doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens vastgesteld en Verwerker op de hoogte gesteld van deze verwerkingsdoeleinden.
3. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan voor deze door Verantwoordelijke vastgestelde verwerkingsdoeleinden.
4. De door Verwerker in opdracht van Verantwoordelijke te verwerken Persoonsgegevens, op welke wijze dan ook verkregen, blijven eigendom van Verantwoordelijke en/of de betreffende Betrokkene.
5. Het is Verwerker uitdrukkelijk niet toegestaan de Persoonsgegevens voor eigen doeleinden te verwerken.

Artikel 4: Uitvoering verwerking

1. Verwerker is verantwoordelijk voor de zorgvuldige Verwerking van Persoonsgegevens via de door haar aangeboden diensten onder de in de verwerkersovereenkomst genoemde voorwaarden.
2. Verwerker staat er jegens Verantwoordelijke voor in dat de inhoud, het gebruik en/of Verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde.
3. Verwerker zal, tenzij hiervoor uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gekregen van Verantwoordelijke en voldaan wordt aan wettelijke vereisten, geen Persoonsgegevens verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte ('EER'). Doorgifte van Persoonsgegevens naar landen buiten de EER die geen passend beschermingsniveau hebben is verboden. Verwerker stelt Verantwoordelijke onmiddellijk schriftelijk op de hoogte van alle geplande permanente of tijdelijke

doorgiftes van Persoonsgegevens naar een land buiten de EER en zal pas uitvoering geven aan de doorgifte(s) na schriftelijke toestemming van Verantwoordelijke.

4. Verwerker zal de Persoonsgegevens betreffende Verantwoordelijke strikt gescheiden van de Persoonsgegevens die zij voor zichzelf of namens derde partijen verwerkt opslaan en verwerken.
5. Verwerker zal de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de op haar als Verwerker rustende verplichtingen op grond van de privacywetgeving, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens, verwerken.

Artikel 5: Beveiliging Persoonsgegevens

1. Partijen komen overeen dat Verwerker passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen neemt, die gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten overeenstemmen met de aard van de te verwerken Persoonsgegevens, ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies, onbevoegde kennisname, verminking of onrechtmatige verwerking, alsmede om de (tijds) beschikbaarheid van de Persoonsgegevens te garanderen. Deze maatregelen omvatten in ieder geval:
 - a) maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegd personeel van Verwerker toegang heeft tot de Persoonsgegevens;
 - b) maatregelen om deze Persoonsgegevens te beschermen tegen al dan niet opzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag, verwerking, toegang of openbaarmaking;
 - c) maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens in de softwaresystemen die worden ingezet voor het verlenen van diensten aan Verantwoordelijke;
2. Partijen erkennen dat beveiligingseisen voortdurend veranderen en dat een effectieve beveiliging, frequente evaluatie en regelmatige verbetering van verouderde beveiligingsmaatregelen vereist is. Verwerker zal daarom de veiligheidsmaatregelen om Persoonsgegevens te beschermen voortdurend evalueren en verscherpen, aanvullen of verbeteren om te blijven voldoen aan haar verplichtingen.

Artikel 6: Controle en monitoring

1. Verantwoordelijke heeft het recht om periodiek (penetratie)testen uit te laten voeren ter controle van de afspraken onder deze verwerkersovereenkomst. Verantwoordelijke kan dit zelf doen of laten doen door een onafhankelijke registeraccountant, registerinformaticus of andere daartoe gecertificeerde auditor of derde.
2. Verwerker bewaart de voor de (penetratie)testen van dit artikel benodigde ondersteunende gegevens zoals systeemlogs.
3. De personen die de test uitvoeren zullen zich conformeren aan de beveiligingsprocedures zoals die bij Verwerker van kracht zijn.
4. Verwerker verplicht zich om medewerking te verlenen en alle voor de test redelijkerwijs relevante informatie zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
5. De kosten van een test worden door Verantwoordelijke gedragen, met uitzondering van de kosten van het personeel van Verwerker dat de controle begeleidt, tenzij anders is overeengekomen. De kosten van een test worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, door Verwerker gedragen indien uit naar voren gekomen feiten en omstandigheden blijkt dat Verwerker niet aan de verplichtingen op basis van deze verwerkersovereenkomst voldoet.

6. Verantwoordelijke zal niet eerder aanvangen met een test dan veertien (14) dagen na voorafgaande schriftelijke aankondiging, tenzij Verantwoordelijke daarvoor een gegronde dringende reden aandraagt. Indien datum en tijdstip van de audit Verwerker niet gelegen komt, stelt Verwerker Verantwoordelijke daarvan op de hoogte waarbij Verwerker een voorstel doet voor een vervangende datum.
7. Verwerker zal actief monitoren op inbreuken op de beveiligingsmaatregelen.

Artikel 7: Meldplicht datalekken & monitoring

1. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming zal Verwerker bij het opmerken daarvan Verantwoordelijke daarover onmiddellijk, en uiterlijk binnen 48 uur schriftelijk informeren.
2. Elk incident omtrent beveiliging en/of een inbreuk in verband met persoonsgegevens moet worden gemeld aan Verantwoordelijke. Partijen treden vervolgens uiterlijk binnen twee werkdagen in overleg ten aanzien van de aard van het incident, het risico dat is of had kunnen worden gelopen en de maatregelen die getroffen zijn of worden genomen om het incident op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
3. Onder 'incident' wordt in elk geval het volgende verstaan:
 - a) Een klacht of (informatie)verzoek van een Betrokkene met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker.
 - b) Een onderzoek naar of beslaglegging door overheidsfunctionarissen of derden op de Persoonsgegevens of een vermoeden dat dit gaat plaatsvinden.
 - c) iedere ongeautoriseerde toegang, verwerking, verwijdering, verminking, verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van de Persoonsgegevens.
 - d) ieder ander incident, dat leidt (of mogelijk leidt) tot onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde openbaarmaking van – of toegang tot – de Persoonsgegevens, of enige aanwijzing dat een dergelijke inbreuk zal plaatsvinden of heeft plaatsgevonden.
 - e) Een beveiligingslek en/of een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming
4. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek of incident is geweest, als de (vermeende) oorzaak van het lek of het incident, het vooralsnog bekende en/of te verwachten gevolg en de (voorgestelde) oplossing.
5. Verantwoordelijke zal, indien naar haar oordeel noodzakelijk, Betrokkenen en andere derden waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens informeren over een inbreuk in verband met persoonsgegevens of andere incidenten. Het is Verwerker niet toegestaan rechtstreeks informatie te verstrekken over een inbreuk in verband met persoonsgegevens of andere incidenten aan Betrokkenen of andere derde partijen, behoudens voor zover Verwerker daartoe wettelijk verplicht is.
6. In concrete gevallen, en altijd na schriftelijke toestemming van Verantwoordelijke, kan het mogelijk zijn dat Verwerker de eerste melding van een incident aan de Autoriteit Persoonsgegevens doet. Over deze melding en over de voortgang daarvan, houdt Verwerker Verantwoordelijke voortdurend op de hoogte.

Artikel 8: Geheimhouding

1. Op alle Persoonsgegevens die Verwerker van Verantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze bewerkingsovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Onder derden wordt ook het personeel van Verwerker verstaan voor zover het niet noodzakelijk is dat zij kennis hoeft te nemen van de Persoonsgegevens.
2. Verwerker zorgt ervoor dat zijn personeel gebonden is aan de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsplicht en dat Verwerker van die gebondenheid schriftelijk bewijs bezit.
3. De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de

uitvoering van deze verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

4. Verwerker zal Verantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte stellen van ieder verzoek tot kennisneming, verstrekking of andere vorm van opvragen en mededeling van de Persoonsgegevens in strijd met de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsplicht.

Artikel 9: Rechten van Betrokkenen

1. Verwerker verleent volledige medewerking aan Verantwoordelijke om na goedkeuring van en in opdracht van Verantwoordelijke:
 - a) Betrokkenen toegang te laten krijgen tot de hun betreffende Persoonsgegevens;
 - b) Persoonsgegevens van Betrokkenen te verwijderen of te corrigeren;
 - c) aan te tonen dat Persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn (of, ingeval Verantwoordelijke het er niet mee eens is dat Persoonsgegevens incorrect zijn, het feit vast te leggen dat de Betrokkene zijn/haar Persoonsgegevens als incorrect beschouwt).
2. Verwerker zal verder op eerste verzoek van Verantwoordelijke zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen nadat daartoe een verzoek is gedaan, overgaan tot:
 - a) Het schriftelijk verstrekken van alle benodigde informatie die Verantwoordelijke nodig mocht hebben;
 - b) Het verbeteren, aanvullen, verwijderen of afschermen van Persoonsgegevens.
3. Verwerker verleent volledige medewerking aan Verantwoordelijke om de op haar rustende verplichtingen onder de Wet bescherming persoonsgegevens of andere toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens na te leven.

Artikel 10: Inschakelen van en delen van persoonsgegevens met derden

1. Verwerker is niet gerechtigd bij de verwerking van de Persoonsgegevens een derde in te schakelen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Verantwoordelijke.
2. Indien Verantwoordelijke zijn toestemming geeft, draagt Verwerker ervoor zorg dat de betreffende derde ten minste dezelfde verplichtingen op zich neemt als opgenomen voor Verwerker in deze verwerkersovereenkomst. De betreffende afspraken met de derde zullen schriftelijk worden vastgelegd. Verwerker zal Verantwoordelijke op verzoek een afschrift verstrekken van deze overeenkomst(en).
3. Indien de derde die Verwerker wil inschakelen buiten de EER is gevestigd, garandeert Verwerker, onverminderd het voorgaande lid, dat deze derde een passend niveau van bescherming en veiligheid van Persoonsgegevens waarborgt in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en overlegt Verwerker daarvan schriftelijk bewijs aan Verantwoordelijke.
4. Toestemming van de Verantwoordelijke als bedoeld in artikel 10.1 zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. Verantwoordelijke kan aan die toestemming nadere voorwaarden verbinden die door Verwerker aan de derde moeten worden opgelegd.
5. Verwerker blijft in de verhouding tussen Partijen altijd aanspreekpunt en volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze verwerkersovereenkomst, inclusief de naleving van de nadere voorwaarden als bedoeld in het voorgaande lid.

Artikel 11: Aansprakelijkheid, vrijwaring en schade

1. Verwerker vrijwaart Verantwoordelijke tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van Persoonsgegevens of de uitvoering van de verwerkersovereenkomst, tenzij Verwerker bewijst alle technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de Persoonsgegevens te hebben genomen zoals omschreven en vereist in deze verwerkersovereenkomst, met uitzondering van die gevallen waarin Verantwoordelijke uit andere hoofde rechtstreeks aansprakelijk is.
2. In het geval de rechtsvorderingen van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de Persoonsgegevens of de uitvoering van de verwerkersovereenkomst toerekenbaar zijn aan de

Verwerker, is Verwerker jegens Verantwoordelijke volledig aansprakelijk voor de schade die hieruit voortvloeit. Verwerker vrijwaart Verantwoordelijke uitdrukkelijk voor deze schade.

3. Verwerker is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet, niet tijdige of niet behoorlijke nakoming van de verwerkersovereenkomst en Verantwoordelijke hierdoor schade lijdt of anderszins niet aan haar wettelijke of contractuele verplichtingen kan voldoen.

Artikel 12: Slotbepalingen

1. Wijzigingen van deze verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig indien deze tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Deze verwerkersovereenkomst prevaleert boven alle overige overeenkomsten en voorwaarden tussen Verantwoordelijke en Verwerker met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens.
3. Op deze verwerkersovereenkomst is louter Nederlands recht van toepassing.
4. Geschillen over of in verband met deze verwerkersovereenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van Verantwoordelijke.

Ondertekening

Aldus opgemaakt en ondertekend door Partijen in tweevoud,

Aldus overeengekomen en ondertekend.

Opdrachtgever	Inschrijver
H. Postma	
Directeur / Algemeen directeur	

Datum: _____

Datum: _____

Verwerkersovereenkomst EMCO-groep / [NAAM VERWERKER]**Bijlage 1: Persoonsgegevens; doel, wijze en middelen verwerking; bewaartermijnen.****Verwerkte Persoonsgegevens**

De Persoonsgegevens die Bewerker in het kader van de overeenkomst verwerkt zijn:

- **[Welke persoonsgegevens]**

De doeleinden, wijze en middelen van verwerking

De Persoonsgegevens van Verantwoordelijke worden door Bewerker uitsluitend verwerkt voor

[doel verwerking].

De verwerking van de Persoonsgegevens en de doeleinden van en de middelen voor de verwerking geschiedt op de volgende wijze:

[wijze van verwerking]

Voor het correct uitvoeren van de diensten, schakelt Bewerker geen derden in en deelt Bewerker de in opdracht van Verantwoordelijke vergaarde Persoonsgegevens niet.

Bewaartermijnen

De Persoonsgegevens die binnen de eigen invloed omgeving van Bewerker worden opgeslagen worden niet langer bewaard dan redelijkerwijs noodzakelijk gezien de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Bijlage J. Klachtenprocedure Rietplas

- a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bij voorkeur via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst ervan uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Bijlage K. GIBIT 2023, inclusief Lijst van afwijkingen

Zie separaat bijlage GIBIT 2023

Lijst van Afwijkingen van Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2023

Inleiding

Hoewel Opdrachtgevers geen gemeente zijn, passen zij toch de GIBIT 2023 toe als haar Algemene Inkoopvoorwaarden. Dit omdat de GIBIT naar de mening het beste aansluit bij deze aanbesteding.

Het is noodzakelijk dat Opdrachtgevers op een aantal onderdelen afwijkt van de GIBIT. Deze afwijkingen kunnen bestaan uit: inhoudelijke wijziging van de betreffende bepaling/het betreffende artikel, het vervallen van de betreffende bepaling/ het betreffende artikel of de toevoeging van een nieuwe bepaling / nieuw artikel. Alle afwijkingen worden **vetgedrukt** weergegeven.

Opdrachtgevers vinden deze wijzigingen niet onredelijk bezwarend en ook niet disproportioneel in relatie tot het voorwerp van opdracht van de aanbesteding en de geraamde waarde daarvan. Inschrijvers kunnen over deze afwijkingen vragen stellen ten behoeve van de Nota's van Inlichtingen.

- Daar waar het begrip **gemeente** staat, dient gelezen te worden E. Dit geldt voor het gehele document.
- Artikel 1.16: De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing en komen derhalve te **vervallen**. Reden: deze zijn speciaal voor gemeenten ontwikkeld.
- Artikel 8.1 t/m 8.3: deze bepalingen **vervallen**. Reden is dat de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing zijn.
- Artikel 8.4: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Gedurende de Acceptatieprocedure zal worden getoetst in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie bij Opdrachtgever daadwerkelijk voldoet. (laatste deel zin is vervallen).
- Artikel 9.5: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het tweede doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd, **na formele ingebrekestelling**, om:
- Artikel 11.7: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier verzendt de factuur elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie (**...vervalt ..**) **zoals in de Overeenkomst vastgelegd**. Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 12.1: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: wordt als volgt gerectificeerd: ... iv. hij tot ten minste 2 jaar na datum van Acceptatie Onderhoud kan plegen op de ICT Prestatie, **op voorwaarde dat Opdrachtgever de jaarlijkse onderhoudsvergoeding heeft voldaan**. ...
- Artikel 13.3 (v): deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: dat zij geschikt is om op basis hiervan de ICT Prestatie adequaat te kunnen beheren en te kunnen inpassen in het Applicatielandschap (**...vervalt ..**) **zoals in de Overeenkomst vastgelegd**. Reden is dat de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing zijn.
- Artikel 16.3: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis, **met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij**

aangemerkt als één gebeurtenis. Reden: opdrachtgever hecht waarde aan duidelijkheid en noemt daarom concrete getallen.

- Artikel 17.2: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: De in het vorige lid bedoelde verzekering/waarborg biedt dekking voor **ten minste € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.** Reden: opdrachtgever hecht waarde aan duidelijkheid en noemt daarom concrete getallen.
- Artikel 20.8: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: In het geval derden Opdrachtgever ter zake van een **bewezen** schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen, is Opdrachtgever – onverminderd het voorgaande – gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Een dergelijke ontbinding laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet.
- Artikel 21.2 i: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: (i) het aanleveren van de in de ICT Prestatie opgeslagen gegevens (rest zin vervalt). Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 23.1 wordt als volgt **gewijzigd** Vervangingsverzoeken vinden **in overleg en voorafgaand aan definitieve vervanging** plaats. Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid tot **herstel / correctie van het gedrag of functioneren** van het betreffende personeel, indien dit redelijkerwijs mogelijk is. Vervangingsverzoeken moeten voorzien zijn van een **duidelijke en zwaarwegende onderbouwing** (bijvoorbeeld aantoonbare onvoldoende prestaties of niet naleven van overeengekomen afspraken).
- Artikel 26.11: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum **met minimaal zes (6) maanden te verlengen**, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Reden: opdrachtgever acht een termijn van minimaal 6 maanden redelijk en billijk als verlengingstermijn.
- Artikel 29.1: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier staat er voor in dat met de ICT Prestatie door Leverancier kan worden voldaan aan **NEN-ISO 27001:2015 en ISEA 3402 normen voor informatiebeveiliging of daarmee gelijkwaardig.**
- Artikel 30.1: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Tenzij in de Overeenkomst anders bepaald dient Leverancier zorg te dragen voor het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens door beveiligingsmaatregelen, preservingsmaatregelen en controles ten aanzien van archivering (**rest van de zin vervalt**). Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 30.3: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier is in staat archiefbescheiden te migreren naar archiefsystemen van Opdrachtgever (..vervalt..) **zoals in de Overeenkomst is vastgelegd.** Leverancier verricht de werkzaamheden voor het daadwerkelijk migreren van archiefbescheiden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities, of bij gebreke daarvan tegen de reguliere tarieven van Leverancier en nader overeen te komen condities.