

# Programma van Eisen (PvE) – Uitvoering Salarisadministratie

Dit document bevat alle eisen voor de uitbesteding van de uitvoering van de salarisadministratie. De leverancier werkt binnen de systemen van opdrachtgever (o.a. Youforce) en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de salarisadministratie. De eisen zijn genummerd zodat zij kunnen worden gebruikt in aanbesteding, contractering en SLA afspraken. De dienstverlening wordt uitgevoerd binnen de afgesproken scope van processen, mutaties, controles, correcties en rapportages, zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad.

## Relatie overeenkomst, PvE en SLA

De dienstverlening wordt juridisch vastgelegd in de overeenkomst tussen opdrachtgever en leverancier. Dit Programma van Eisen (PvE) vormt een integraal onderdeel van die overeenkomst en bevat alle inhoudelijke, operationele en kwaliteits-eisen aan de dienstverlening. Indien partijen na contractsluiting een Service Level Agreement (SLA) overeenkomen, dient deze uitsluitend ter operationalisering en monitoring van de in dit PvE opgenomen eisen en introduceert deze geen aanvullende of afwijkende inhoudelijke verplichtingen.

### Definitielijst:

**Aantoonbaar:** schriftelijk vastgelegd, reproduceerbaar, en op verzoek binnen 2 dagen beschikbaar gesteld.

**Jaarkalender salarisverwerking:** de overeengekomen planning met aanlevermomenten, proefrun, definitieve run, betaalrun en loonaangifte

**Tijdig:** verwerking conform de jaarkalender en de termijnen die vastgelegd zijn in dit PvE

**Correct:** conform wet- en regelgeving en cao met max. foutpercentage 0,5% per definitieve salarisrun. De meetformule daarbij is (aantal foutieve loonstroken/totaal aantal loonstroken) X 100%. Daarbij tellen enkel de foutieve loonstroken mee die te wijten zijn aan de leverancier.

**Werkdag:** maandag t/m vrijdag excl Nederlandse feestdagen

**Reactietijd:** de eerste inhoudelijke reactie met analyse en vervolgstap; automatische bevestigingen tellen niet.

**Calamiteit:** situatie waardoor salarisrun/betaalrun/loonaangifte niet conform jaarkalender kan plaatsvinden.

**Fout:** aantoonbare onjuistheid t.o.v. wet- en regelgeving, cao of goedgekeurde input

**Ticket:** geregistreerde melding in ticketsysteem

**Noodsalarisrun:** vereenvoudigde salarisverwerking o.b.v. laatst gevalideerde gegevens

## Programma van Eisen:

1.	Algemene Eisen dienstverlening
EIS - 01	<p>De leverancier verzorgt de salarisverwerking volledig, tijdig en correct conform wet- en regelgeving en cao Waterschappen. De leverancier borgt continuïteit van de dienstverlening, compliance en verzorgt de correcte verloningen.</p> <p>De leverancier is verantwoordelijk voor de correcte toepassing van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• loonheffingen;</li> <li>• pensioenafdrachten;</li> <li>• cao-wijzigingen;</li> <li>• en fiscale wetswijzigingen en de wetgeving rondom privacy en cyberveiligheid;</li> </ul> <p>voor zover deze binnen diens invloedssfeer liggen.</p>
EIS - 02	<p>De leverancier voert aantoonbaar controles uit op de juiste inrichting en werking van relevante parameters in Youforce die van invloed zijn op de salarisverwerking.</p> <p>Deze controles vinden minimaal plaats bij relevante wijzigingen (zoals wetswijzigingen en cao-aanpassingen) en periodiek (minimaal maandelijks), bijvoorbeeld door middel van bruto-netto controles. De uitgevoerde controles worden vastgelegd en op verzoek binnen 2 werkdagen gedeeld.</p> <p>Indien de leverancier afhankelijk is van (de inrichting of werking van) Youforce, signaleert en meldt de leverancier tijdig afwijkingen, onjuistheden of beperkingen die een correcte verwerking kunnen beïnvloeden.</p> <p>De leverancier adviseert daarbij over benodigde aanpassingen en volgt deze, na overleg met de opdrachtgever, op.</p>
EIS- 03	<p>Wijzigingen in wet- en regelgeving en CAO worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief gesignaleerd</li> <li>• Tijdig geïmplementeerd</li> <li>• Duidelijk gecommuniceerd aan de opdrachtgever</li> </ul> <p>Proactief gesignaleerd betekent uiterlijk binnen 5 werkdagen na publicatie van de wijziging. Tijdig geïmplementeerd betekent vóór ingangsdatum van de wijziging.</p>
EIS-04	<p>De leverancier werkt uitsluitend binnen systemen van opdrachtgever, waaronder Youforce en Teams. De leverancier verwerkt persoonsgegevens uitsluitend binnen deze omgeving en haalt geen data uit deze omgeving, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.</p>
<b>2.</b>	<b>Kennis en expertise</b>
EIS-05	<p>De leverancier werkt met een vast team met een vast aanspreekpunt en een vaste achterwachten. Wijzigingen in het vaste team worden minimaal 1 maand voorafgaand aan de wijziging afgestemd.</p>

EIS-06	<p>Het vaste aanspreekpunt en de vaste achterwachten, beschikken minimaal over een relevante afgeronde vakopleiding (PDL/VPS of gelijkwaardig), minimaal 4 jaar aantoonbare actuele ervaring met Youforce en minimaal 4 jaar aantoonbare actuele ervaring in de publieke sector.</p> <p>De leverancier overlegt bij aanvang en bij wijzigingen de CV's en certificeringen.</p> <p>Het vaste aanspreekpunt en/of de achterwacht zijn beschikbaar op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tijdens kantoortijden (08:30 – 17:00 uur, CET), met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.</p>
EIS-07	<p>Het deskundigheids- en kennisniveau uit eis 6 blijft gedurende de contractduur geborgd. Bij personele uitval wordt binnen 1 werkdag vervanging ingezet, zonder vertraging van salarisrun, betaalrun of loonaangifte. Indien de uitval langer dan een week dreigt te duren, wordt binnen 5 werkdagen na constatering daarvan vervanging met een gelijkwaardig profiel ingezet.</p>
<b>3.</b>	<b>Procesuitvoering</b>
EIS-08	<p>De leverancier richt een beheerst proces in voor mutaties, salarisruns en correcties. Het proces wordt vastgelegd in werkinstructies die actueel worden gehouden.</p> <p>Salarisruns, betaalruns en loonaangifte vinden plaats conform de jaarkalender salarisverwerking.</p>
EIS-9	<p>Mutaties door de leverancier worden gecontroleerd op juistheid, volledigheid en plausibiliteit. De controles, en de daaruit voortvloeiende acties, worden vastgelegd in het kwaliteitsdossier.</p>
EIS-10	<p>Onjuiste of onvolledige mutaties worden tijdig, in ieder geval minimaal 3 dagen voor de loonrun, gesignaleerd en pro-actief en tijdig, samen met de opdrachtgever, opgelost.</p>
EIS-11	<p>Spoedmutaties die voor 12.00 uur volledig en correct zijn aangeleverd, worden binnen 1 werkdag verwerkt. Spoedmutaties worden gelogd en geëvalueerd in de rapportage (aanleiding en wijze van verwerken).</p>
EIS-12	<p>Uitzonderingsprocessen worden gezamenlijk vastgelegd in werkinstructies.</p>
EIS-13	<p>Situaties en daarbij horende mutaties die om maatwerk vragen worden verwerkt in de eerstvolgende loonrun, tenzij anders overeengekomen.</p>
EIS-14	<p>Leverancier reserveert in ieder geval de eerste 2 jaren van het contract per jaar minimaal 40 uren voor incidentele extra werkzaamheden, welke in overleg gepland en uitgevoerd worden. Na deze 2 jaar wordt deze inzet herijkt.</p> <p>Uren zijn, in overleg met opdrachtgever, overdraagbaar naar volgend jaar (max. 20%).</p>

	Deze uren zijn uitsluitend bedoeld voor incidentele werkzaamheden buiten de reguliere dienstverlening en niet voor herstel van fouten/ tekortkomingen die onder dit PvE vallen.
EIS-15	De loonaangifte wordt 100% tijdig verzorgd conform wettelijke deadlines. Indien een deadline risico loopt, meldt leverancier dit uiterlijk 2 werkdagen vooraf met oorzaak, impact en beheersmaatregel.
<b>4.</b>	<b>Kwaliteit, controle en rechtmatigheid</b>
EIS-16	Algemeen: de leverancier fungeert als inhoudelijk expert en uitvoerder en proactieve adviseur, waarbij geldt dat continuïteit, compliance en dataveiligheid kritische succesfactoren zijn.
EIS 17	De leverancier garandeert een tijdige en correcte salarisverwerking op de overeengekomen betaaldatum en conform processen zoals deze zijn vastgelegd in het salarishandboek. Afwijkingen, en de daaruit voortvloeiende acties, worden geregistreerd en geanalyseerd.
EIS-18	<p>Per salarisrun wordt een runcontrole uitgevoerd. Er vindt dan een mutatiecontrole plaats op volledigheid en plausibiliteit.</p> <p>De volgende controles vinden dan plaats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledigheidscontrole: de leverancier controleert voorafgaand aan iedere salarisrun of: <ul style="list-style-type: none"> <li>*alle mutaties volledig en juist zijn aangeleverd</li> <li>*bestanden met declaraties volledig en correct zijn</li> <li>*aangeleverde bestanden geautoriseerd en controleerbaar zijn</li> <li>*er geen inleesfouten zijn in de koppelingen tussen systemen</li> </ul> </li> <li>• Proefrun met referentievergelijking.</li> <li>• Betaalbestandcontrole (IBAN, negatieve netto's).</li> <li>• Afdrachtencontrole (loonheffing, pensioen, WKR).</li> <li>• De leverancier voert maandelijks aansluitingen uit tussen: <ul style="list-style-type: none"> <li>*De salarisverwerking met de gegenereerde journalposten</li> <li>*Fiscale loon en loon volgens de aangifte</li> <li>*Pensioengrondslag en de pensioenafdracht</li> </ul> </li> </ul> <p>De leverancier voert daarnaast periodiek aanvullende fraude-checks uit, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dubbele of afwijkende IBAN-nummers</li> <li>• betalingen aan medewerkers die niet meer in dienst zijn</li> <li>• opvallende of bovenmatige betalingen</li> <li>• ongebruikelijke of terugkerende handmatige mutaties</li> <li>• declaraties woon- werkverkeer op dezelfde dagen als betaalde thuiswerkvergoedingen</li> <li>• ongebruikelijke of ongeautoriseerde declaraties</li> </ul> <p>Resultaten van controles, en eventuele vervolgacties die voortvloeien uit de controle, worden vastgelegd in het kwaliteitsdossier.</p>

EIS-19	<p>De leverancier werkt met een standenregister per run waarin de volgende onderdelen vergeleken worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* totaal bruto loon</li> <li>* totaal netto loon</li> <li>* inhoudingen</li> <li>* werkgeverslasten</li> <li>* aantallen mutaties</li> </ul> <p>Daarbij vindt een vergelijking plaats met vorige maand en vorig jaar.</p> <p>De leverancier legt alle afwijkingen &gt;2% of &gt;€1.000 per medewerker gestructureerd en aantoonbaar vast, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de inhoudelijke verklaring van de afwijking</li> <li>• de oorzaak van het verschil</li> <li>• eventueel noodzakelijke correcties</li> <li>• de genomen of geplande vervolgacties</li> <li>• signalering wanneer afwijkingen terugkeren in meerdere runs</li> </ul> <p>Opvallende of herhaalde afwijkingen worden actief gerapporteerd aan de opdrachtgever en na afstemming met opdrachtgever, goedgekeurd voor vrijgave.</p> <p>Er kan gebruik gemaakt worden van het standaardrapport voor het standenregister. Voor vastlegging hiervan geldt de bewaartermijn minimaal 7 jaar. De vastlegging vindt plaats in de systemen van Delfland en Schieland en de Krimpenerwaard.</p>
EIS-20	<p>Mutaties en looncomponenten worden in Youforce verwerkt conform een ingerichte workflow voor invoer, controle en vrijgave. Youforce borgt hierbij de functiescheiding tussen deze processtappen en legt de uitgevoerde handelingen volledig en herleidbaar vast.</p> <p>De leverancier voert aantoonbaar standaard een inhoudelijke controle uit op de verwerking van mutaties en looncomponenten voorafgaand aan de vrijgave.</p> <p>De leverancier voert een aantoonbare tweede controle uit op de volgende foutgevoelige mutaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indienst- en uitdiensttredingen</li> <li>• salariswijzigingen buiten de cao-afspraken</li> <li>• incidentele of hogere betalingen</li> <li>• handmatige mutaties met financiële impact (bijvoorbeeld eindafrekening)</li> <li>• correcties die buiten reguliere workflows worden verwerkt</li> </ul> <p>Goedkeuring of vrijgave vindt niet plaats zonder deze aantoonbare controle (4-ogen-principe). Daarmee wordt bedoeld dat de controle wordt uitgevoerd door een andere gekwalificeerde medewerker salarisadministratie dan de invoerder.</p> <p>Voor iedere handmatige berekening legt de leverancier aantoonbaar vast:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruikte grondslagen</li> <li>• gehanteerde berekeningsmethode</li> <li>• parameters en uitgangspunten</li> <li>• afwijkingen t.o.v. standaardregels, met toelichting</li> </ul>

	<p>Elke handmatige berekening wordt vóór verwerking gecontroleerd door een tweede bevoegde medewerker.</p>
EIS-21	<p>Per salarisrun wordt een kwaliteitsdossier opgebouwd, waarin de volgende onderdelen worden vastgelegd: standenregister, afwijkingenrapport, checklist, vrijgave.</p> <p>Het kwaliteitsdossier bevat naast de bovengenoemde onderdelen genoemd minimaal de volgende aanvullende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• financiële aansluitingen (indien relevant voor de run)</li> <li>• handmatige mutaties met bijbehorende onderbouwde berekeningen</li> <li>• uitgevoerde controles ter beheersing van frauderisico's</li> <li>• inleesfouten in koppelingen tussen systemen + de uitgevoerde herstelacties</li> <li>• bewijs van uitgevoerde tweede controles op kritische mutaties</li> <li>• opvolging van afwijkingen en actiepunten uit eerdere runs</li> <li>• toelichting bij opvallende of terugkerende afwijkingen</li> </ul> <p>Het dossier wordt maandelijks gedeeld met de opdrachtgevers en is voldoende geschikt ter onderbouwing en reproduceerbaarheid voor de accountantscontroles en interne controles.</p>
EIS-22	<p>Elke handeling is te herleiden naar een SA-medewerker van de leverancier, een groepsaccount is niet toegestaan. Autorisaties worden door functioneel beheer van de opdrachtgever toegekend.</p>
EIS-23	<p>De leverancier ondersteunt bij audits en accountantscontroles. Ondersteuning kan bestaan uit onder andere: overzichten genereren (individuele loonstaten/ cumulatieve overzichten/ In- en uitdiensttreding), onderbouwingen aanleveren voor mutaties in de SA of betaalbestanden.</p> <p>De leverancier ondersteunt bij en levert daarnaast ook medewerking aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Looncontroles</li> <li>• Belastingdienst- of pensioenfondsaudits.</li> </ul> <p>De leverancier levert binnen maximaal 5 werkdagen alle gevraagde informatie ten behoeve van interne en externe controles, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interim-controle door de externe accountant;</li> <li>• jaarrekeningcontrole door de externe accountant;</li> <li>• verbijzonderde interne controles van concern control;</li> <li>• rechtmatigheidscontroles;</li> <li>• interne audits en steekproeven;</li> <li>• fiscale controles of externe controles door andere instanties;</li> <li>• IT-audits.</li> </ul> <p>De leverancier zorgt ervoor dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle voor de controles noodzakelijke verzochte documentatie, onderbouwingen, aansluitingen, procesbeschrijvingen, uitgevoerde interne controles en toelichtingen beschikbaar zijn en tijdig worden aangeleverd;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is om vragen, aanvullende verzoeken of vervolgonderzoeken tijdig op te pakken en te beantwoorden;</li> <li>• informatieverstrekking niet wordt beperkt, tenzij wet<sup>2</sup> en regelgeving dit vereist.</li> </ul> <p>Op verzoek verstrekt de leverancier alle noodzakelijke onderbouwingen, documenten, aansluitingen of gegevensuitdraaien die voor controles relevant kunnen zijn, zonder dat hiermee een limitatieve lijst wordt vastgesteld.</p> <p>De verklaring biedt externe zekerheid dat de processen van de leverancier betrouwbaar functioneren, verkleint risico's en ondersteunt de accountant bij de controle van de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording.</p>
EIS-24	<p>De leverancier richt een periodieke controle in (maandelijks of per kwartaal) op de rechtmatigheid van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• thuiswerkvergoeding</li> <li>• woon-werkvergoeding</li> <li>• overige declaraties die via Youforce worden ingediend</li> </ul> <p>De controle omvat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• juistheid van de declaraties en vergoedingen (inhoudelijk en op basis van interne richtlijnen)</li> <li>• rechtmatigheid van de ingediende declaraties en vergoedingen (toets op misbruik van de regelingen met betrekking tot deze declaraties en vergoedingen)</li> <li>• bevoegdheid van de indiener</li> <li>• toets of werknemer niet tegelijkertijd een thuiswerkvergoeding én woon-werkvergoeding ontvangt</li> <li>• toetsing aan fiscale regels (o.a. WKR)</li> <li>• toetsing aan toepasselijke interne beleidsregels</li> </ul> <p>De leverancier rapporteert periodiek aan de opdrachtgever over de uitgevoerde interne controles en analyses, inclusief afwijkingen, risico-inschatting inclusief een conclusie over de rechtmatigheid van de gedeclareerde vergoedingen.</p>
<b>5.</b>	<b>Continuïteit</b>
EIS-25	De leverancier waarborgt continuïteit en kwaliteit bij afwezigheid of vertrek van medewerkers.
EIS-26	Geplande onderbrekingen (niet zijnde van Youforce) worden minimaal 10 werkdagen vooraf schriftelijk afgestemd.
EIS-27	Vervanging van sleutelrollen is tijdig geregeld.
EIS-28	Indien een geplande definitieve salarisrun of betaalrun niet conform planning kan plaatsvinden, treedt direct de calamiteitenprocedure in werking. De leverancier informeert opdrachtgever binnen 2 uur na

	<p>constatering over oorzaak, impact, maatregelen en verwacht herstelmoment.</p> <p>Uiterlijk binnen 24 uur na het oorspronkelijke runmoment voert leverancier een noodsalariisrun uit van minimaal 90% van het reguliere nettoloon, voor zover wettelijk toegestaan.</p> <p>Nabetalingen en correcties die aan de leverancier zijn toe te rekenen worden binnen 2 werkdagen na ticketregistratie uitgevoerd. De leverancier voert, indien nodig, kosteloos een correctierun uit.</p>
EIS-29	<p><b>Incidentafhandeling:</b>  Incidenten worden door de leverancier geclassificeerd als kritiek, hoog, midden of laag.  Per classificatie gelden vaste reactie- en oplostijden, die zijn afgestemd op de impact op salarisverwerking, betaalrun en wettelijke verplichtingen. De classificatie, eerste reactie, voortgang en afronding van incidenten worden aantoonbaar vastgelegd en zijn herleidbaar voor contract- en kwaliteitsbeheer.</p> <p>Classificatie is gebaseerd op mate van impact op salarisbetaling en wettelijke verplichtingen.</p> <p>Indien opdrachtgever het niet eens is met de classificatie van het incident is daar aanvullend overleg over.</p> <p><b>Kritiek:</b> reactie 4 uur, oplossing/noodmaatregel 8 uur  <b>Hoog:</b> reactie 1 werkdag, oplossing 2 werkdagen  <b>Midden:</b> reactie 2 werkdagen, oplossing 5 werkdagen  <b>Laag:</b> reactie 5 werkdagen, planning in overleg</p>
<b>6.</b>	<b>Governance en samenwerking</b>
EIS-30	De processen worden uitgevoerd conform de Csf taken en processen in bijlage K en Handboek salarisadministratie Bijlage L. Afwijkingen worden schriftelijk vastgelegd en afgestemd.
EIS-31	De leverancier werkt binnen een governance-model met operationeel en tactisch overleg. Zowel aan de kant van opdrachtgever als leverancier wordt een operationeel en tactisch aanspreekpunt benoemd.
EIS-32	De leverancier heeft een vastgelegde escalatieladder die in het geval van escalaties ingezet kan worden, inclusief responstijden per escalatieniveau.  Zowel aan de kant van opdrachtgever als leverancier wordt een escalatiepunt benoemd.
EIS-33	De leverancier is in ieder geval de eerste 2 jaren van het contract minimaal 1 werkdag per week op locatie aanwezig bij HHSK en minimaal 1 werkdag per week op locatie aanwezig bij Delfland. Na 2 jaren kan deze inzet herijkt worden.
EIS-34	De dienstverlening moet schaalbaar zijn bij groei of krimp (+/- 20%). Opschaling vindt plaats binnen maximaal 2 maanden.

EIS-35	De leverancier dient de opdrachtgever proactief te informeren over ontwikkelingen die de dienstverlening kunnen gaan raken of ontdekte risico's die de dienstverlening kunnen beïnvloeden. Meldingen vinden plaats binnen 2 werkdagen na constatering.
EIS-36	Er vindt maandelijks operationeel overleg plaats en per kwartaal een evaluatieoverleg. Deze overleggen zijn gericht op voortgang van de dienstverlening, prestaties ten opzichte van het PvE, geconstateerde afwijkingen en noodzakelijke verbetermaatregelen.
EIS- 37	Indien wordt vastgesteld dat prestaties afwijken van de in dit PvE vastgelegde normen, levert de leverancier binnen 5 werkdagen een verbeterplan aan. Het verbeterplan bevat minimaal de oorzaak van de afwijking, de beheersmaatregelen en de geplande opvolging. De voortgang van verbetermaatregelen wordt gemonitord en besproken in het reguliere overleg.
<b>7.</b>	<b>Security &amp; Compliance</b>
EIS-38	De leverancier treedt op als verwerker van persoonsgegevens namens opdrachtgever, zoals vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.
EIS-39	Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten conform artikel 28 AVG. Alle onderdelen uit de verwerkersovereenkomst gelden als eis en worden door de leverancier uitgevoerd.
EIS-40	Wets-en CAO- wijzigingen worden per ingangsdatum toegepast. Dit wordt door Youforce aangeleverd, waar nodig voert de leverancier in overleg met de opdrachtgever de aanvullende werkzaamheden uit om te komen tot een correcte uitvoering van de CAO.
EIS-41	Ieder informatiebeveiligingsincident, data lek of vermoedelijk incident gerelateerd aan de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van Delfland data/dienstverlening zal direct en zonder onnodige vertraging en altijd binnen 24 uur na constatering gemeld worden aan de ICT servicedesk , inclusief een eerste impactanalyse via tel. 015-2608008 (tijdens kantooruren) en de accounthouder bij Delfland.  De contactpersonen (HHD, HHSK en opdrachtnemer) voor deze eis volgt na gunning.
<b>8.</b>	<b>Personale screening</b>
EIS-42	Medewerkers met toegang tot persoonsgegevens worden vooraf gescreend door middel van een Verklaring omtrent Gedrag met het screeningsprofiel 11,12,13,41&53.
EIS-43	Medewerkers ondertekenen een geheimhoudingsverklaring.

EIS-44	Alleen gescreende medewerkers krijgen toegang tot systemen en persoonsgegevens. Leverancier geeft eventuele uitdiensttredingen zodra de datum van uitdiensttreding bekend is door, waarna de functioneel beheerder van opdrachtgever de toegang tot systemen zal intrekken.
EIS-45	De leverancier kan op verzoek van de opdrachtgever aantonen dat screening heeft plaatsgevonden middels het overleggen van de VOG.
<b>9.</b>	<b>Rapportage</b>
EIS-46	<p>Leverancier beschikt over een (vorm van) KPI-dashboard met fouten, doorlooptijden, issues.</p> <p>De dienstverlener levert standaard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salarisjournaalposten</li> <li>• Managementrapportages</li> <li>• Controle- en signaleringsrapporten</li> </ul> <p>Rapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdig (binnen 5 werkdagen na aanvraag/loonrun)</li> <li>• Consistent</li> <li>• Exporteerbaar (Excel, PDF, CSV)</li> </ul> <p>En worden op een veilige manier verzonden (beveiligd en met de juiste geautoriseerden gedeeld)</p> <p>Er is inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerkte mutaties</li> <li>• Historische data (minimaal 7 jaar)</li> <li>• Correcties en nabetalingen</li> </ul> <p>Afwijkingen van KPI's leiden tot verbetermaatregelen.</p>
EIS-47	<p>Leverancier levert beschikbaarheid van minimaal 99,0% per kalendermaand, gemeten op werkdagen tussen 08:30–17:00 uur (CET). Onder beschikbaarheid wordt verstaan de uitvoerbaarheid van de salarisadministratieve dienstverlening; deze eis heeft geen betrekking op de technische systeem-uptime of beschikbaarheid van Youforce.</p> <p>Het meetvenster: werkdagen 08:30–17:00 CET  De meetmethode: (beschikbare tijd – niet-beschikbare tijd) / totaal ×100%</p> <p>Vooraf overeengekomen en geaccordeerde onderbrekingen tellen niet mee in de beschikbaarheidsmeting, evenals verstoringen door de opdrachtgever niet meetellen.</p>

10.	Exit
EIS-48	<p>In het geval van overstap naar een ander salarissysteem of een andere leverancier voor de outsourcing werkt leverancier kosteloos en actief mee aan de warme overdracht. De leverancier draagt daarbij zorg voor de overdrachtsdocumentatie en verleent medewerking aan de opvolger. De warme overdracht start uiterlijk 4 maanden voor contracteinde.</p>
EIS-49	<p>Mocht er sprake zijn van bewaarde data buiten Youforce dan wordt overeengekomen dat data wordt teruggegeven in bruikbare versie of vernietigd wordt en dat de leverancier dit mogelijk maakt. Voorgeschreven veilige en open (leesbare) formats voor dataoverdracht zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protobuf of Avro/Parquet voor gestructureerde data, met beveiligde transportlagen (TLS 1.3).</li> <li>- JSON, XML of MessagePack alleen in combinatie met beveiligde transportlagen (TLS 1.3).</li> </ul> <p>Leverancier levert een vernietigingsverklaring na afronding.</p>