Bijlage 1: Programma van eisen

1. Algemeen

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

2. Instroom en uitstroom

	Inhoud
1.	ODMH voert zelf nieuwe medewerkers op in AFAS. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opnemen van de medewerkers in de loon- en pensioenaangifte.
2.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige en correcte verwerking, uitbetaling via de salarisadministratie en financiële controle van de RVU-regeling, WIA-uitkeringen en dienstverbanden waarop de groene tabel van toepassing is.
3.	Bij uitdiensttreden automatische uitbetaling van verlof + IKB 1 maand na uit dienst treden.
4.	Bij uitdiensttreding van een medewerker verzendt Opdrachtnemer de loonstrook en jaaropgave automatisch naar het privé e-mailadres van de voormalig medewerker.

3. Mutaties

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

4. Verloning en uitbetaling

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer verwerkt de salarisadministratie. De opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte, volledige en tijdige salarisverwerking op basis van de door ODMH aangeleverde gegevens. Dit omvat ten minste: • Het verwerken van alle mutaties en wijzigingen; • Het juist en volledig berekenen van salarissen, inhoudingen en afdrachten; • Het uitvoeren van alle verplichte aangiften en meldingen, waaronder richting Belastingdienst, UWV en pensioenuitvoerders. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige administratieve, financiële en salaristechnische verwerking van werkgeversbetalingen, waaronder WIA-uitkeringen, RVU-uitkeringen en vergelijkbare uitkeringen die namens ODMH worden verstrekt, inclusief de juiste fiscale en arbeidsvoorwaardelijke behandeling daarvan. Het beschikbaar stellen van een betalingsgereed salarisbestand aan ODMH binnen de overeengekomen termijn, zodanig dat uitbetaling zonder aanvullende handelingen kan plaatsvinden.
2.	Opdrachtnemer levert proefstroken aan ter controle en akkoord via InSite. Bij niet-akkoord worden proefstroken nogmaals aangeboden, dit herhaalt zich tot er een akkoord is.

3.	Opdrachtnemer levert ten behoeve van de salarisverwerking alle benodigde output aan voor de salarisuitbetaling door Opdrachtgever. Dit omvat ten minste: a. De volledige financiële en HR-output die noodzakelijk is voor controle en verwerking door de afdelingen HR en Financiën; b. Het SEPA-betalingsbestand (PAIN.001) ten behoeve van de salarisbetalingen via de bank; c. Alle overige standaard salarisspecificaties, rapportages en uitvoerbestanden die nodig zijn voor een correcte en tijdige uitbetaling. De feitelijke betalingen worden uitsluitend uitgevoerd door Opdrachtgever.
4.	KPI: de output ten behoeve van de uitbetaling salaris is 100% van de keren op tijd aangeleverd.
5.	Aanleveren betaalbatch vindt uiterlijk plaats op de 20e van de maand, indien deze datum in het weekend valt eerder. In december rond 10 december. De uitbetaling wordt verzorgd door ODMH.
6.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het ter beschikking stellen van een jaaropgave in het digitale dossier van de medewerker. Indien medewerker uit dienst is getreden, wordt de jaaropgave per e-mail door Opdrachtnemer verzonden aan medewerker.
7.	De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat alles juist en volledig is en controleert hierop. Opdrachtnemer controleert op correcte uitbetaling, excessen, Individueel Keuze Budget, grootboek en correctie uitbetaling bij verlofvormen en combi's met uitkeringen. Ook correctie uitbetaling bij verlofvormen en combi's met uitkeringen.

5. Additionele vergoedingen en/ of inhoudingen

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

6. AFAS

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer dient direct in het AFAS-systeem van Opdrachtgever te werken, er dient geen aparte administratie bij Opdrachtnemer te zijn.

2.	Werknemers van Opdrachtnemer dienen ervaren te zijn met het werken in AFAS en op regelmatige basis in het gebruik van AFAS te worden getoetst en getraind.
3.	Toegang tot AFAS is enkel beschikbaar voor personen waarvoor dit noodzakelijk is. Dit wordt in de implementatieperiode vastgesteld. Bij toevoeging van extra personen in het AFAS-systeem, dient ODMH hier goedkeuring voor te geven.
4.	Opdrachtnemer dient wijzigingen op gebied van salarisadministratie in AFAS door te voeren. Waaronder wettelijke wijzigingen en wijzigingen vanuit de cao.
5.	De inschrijver voert de functionele inrichting en wijzigingen van de salarisadministratie uitsluitend uit in samenspraak met ODMH. Afstemming vindt te allen tijde plaats met de functioneel beheerder van ODMH. ODMH blijft volledig eigenaar van de functionele inrichting en bijbehorende omgevingen. Bij het realiseren of aanpassen van een (nieuwe) testomgeving in AFAS stemt de inschrijver vooraf met ODMH af of dit mogelijk is en voert geen wijzigingen door zonder voorafgaand akkoord van ODMH.
6.	Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit ten behoeve van de jaarovergang: • Opdrachtnemer controleert of er een correctierun nodig is en voert deze in overleg met opdrachtgever uit; • Opdrachtnemer doet een voorstel voor het nieuwe jaar met data m.b.t. mutatiesluiting, proefstroken, loonstroken en uitbetaling; • Opdrachtnemer vraag proactief informatie op t.b.v. afsluiting van het jaar salarisadministratie (WHK + premies Loyalis); • Opdrachtnemer genereert de jaaropgaven; • Opdrachtnemer verzorgt de jaarovergang in AFAS; • Opdrachtnemer controleert op de instellingen voor het nieuwe jaar; • Opdrachtnemer levert desgewenst data aan die nodig is voor eindheffing WKR en gegevens voor de accountant; • Opdrachtnemer signaleert aanbevelingen voor wijzigingen op het Bijzonder tarief en geeft door aan HR om vroegtijdig te wijzigen.
7	**S**ervice en support De opdrachtnemer: • Levert gedurende de gehele contractperiode deskundige, tijdige en adequate ondersteuning ten behoeve van de salarisadministratie en aanverwante processen van ODMH; • Beschikt over een servicedesk die bereikbaar is voor vragen, meldingen, incidenten en wijzigingsverzoeken via ten minste e-mail en telefoon; • Wijst voor ODMH een vast aanspreekpunt en een vervangend aanspreekpunt aan; • Registreert alle vragen, meldingen, incidenten en wijzigingsverzoeken in een ticketsysteem of vergelijkbaar registratiesysteem en bewaakt de voortgang en afhandeling hiervan; • Hanteert vastgestelde reactie- en oplostijden voor verschillende categorieën meldingen en borgt de naleving daarvan; • Informeert ODMH proactief over verwachte overschrijdingen van dienstverleningstermijnen, inclusief de oorzaak, impact en voorgenomen herstelmaatregelen; • Beschikt over een escalatieprocedure voor urgente en kritieke incidenten en past deze toe indien de continuïteit van de salarisadministratie of salarisbetaling in het geding komt; • Draagt zorg voor een adequate afhandeling van complexe vraagstukken en incidenten, waaronder WIA-dossiers, RVU-regelingen, loon- en pensioencorrecties, jaarovergangen, implementatievraagstukken, fiscale vraagstukken, informatiebeveiligingsincidenten en piekbelasting;

	• Analyseert incidenten en structurele knelpunten en treft maatregelen om herhaling te voorkomen; • Volgt actief ontwikkelingen op het gebied van salarisadministratie, arbeidsrecht, sociale zekerheid, pensioenen en fiscaliteit en informeert ODMH tijdig over de gevolgen daarvan; • Signaleert proactief risico's, afwijkingen en verbetermogelijkheden binnen de salarisadministratie en vertaalt deze naar concrete aanbevelingen; • Faciliteert periodieke operationele en tactische overlegmomenten met ODMH waarin ten minste de kwaliteit van de dienstverlening, openstaande acties, risico's, wijzigingen en verbetermaatregelen worden besproken; • Stelt gedurende de implementatie- en opstartfase een projectleider of implementatiemanager beschikbaar als primair aanspreekpunt voor ODMH; • Waarborgt dat de medewerkers die de dienstverlening uitvoeren beschikken over actuele kennis van relevante wet- en regelgeving, de cao SGO, ABP-pensioenregelingen, sociale verzekeringen en salarisadministratie binnen de publieke sector.

7. Medewerkers

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

8. Afdrachten

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

9. Wet- en regelgeving

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer dient CAO-wijzigingen proactief te signaleren en voert deze cao-wijzigingen door in AFAS. De wijzigingen dienen vooraf gemeld te worden bij ODMH.
2.	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.

10. Privacy en gegevensbescherming

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

11. Service en dienstverlening

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer heeft een proactieve rol met betrekking tot signalering en advisering over verbeteringen in AFAS voor wat betreft de workflow inrichting voor de salarisadministratie.
2.	Opdrachtnemer identificeert mogelijkheden tot procesverbetering binnen processen bij HR of Financiën. Wet- en regelgeving, trends en best practices.
3.	Opdrachtnemer identificeert wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, trends en best practices en adviseert hierover.
4.	De inschrijver zorgt ervoor dat de helpdesk op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar is voor ODMH, specifiek voor de domeinen HR en Financiën. De helpdesk is zowel telefonisch als via e-mail of een portaal toegankelijk.
5.	De opdrachtnemer hanteert de volgende maximale afhandeltijden voor meldingen van ODMH: • Prioriteit 1 (problemen bij uitbetaling): de inschrijver start binnen maximaal 3 uur met behandeling en zorgt voor voortgang totdat het incident is opgelost. • Prioriteit 2: de inschrijver handelt meldingen binnen maximaal 2 werkdagen af. Indien direct antwoord of oplossing niet mogelijk is, blijft de opdrachtnemer gedurende de behandeling actief in contact met ODMH over de voortgang.

6.	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan als accountmanager voor ODMH. Deze accountmanager is op werkdagen tussen 8.30 – 17.00 uur telefonisch, per e-mail of via het portaal beschikbaar en is op de hoogte van de processen en actualiteiten binnen ODMH. Tickets en operationele vragen mogen door meerdere medewerkers van Opdrachtnemer worden afgehandeld, waarbij voor elk ticket één vaste behandelaar gedurende de gehele looptijd van het ticket het aanspreekpunt voor ODMH is. Bij afwezigheid van de accountmanager of ticketbehandelaar zorgt Opdrachtnemer voor adequate vervanging, waarbij kennis en continuïteit volledig zijn geborgd.
7.	Opdrachtnemer factureert geen extra kosten voor bijkomende handelingen omtrent de salarisadministratie en afdrachten, anders dan de in deze aanbesteding opgegeven tarieven. Hierbij hoort ook dagdagelijkse advisering en klantenservice.
8.	Diepgaande advisering over efficiëntere werkwijzen, best practices uit andere organisaties et cetera kan volgens het consultancy tarief per uur worden afgerekend conform de in deze aanbesteding opgegeven uurtarieven.
9.	Opdrachtnemer correspondeert en verantwoordt waar nodig met/aan (controle)instanties zoals de Belastingdienst, de public accountant, het Pensioenfonds, OCW, het Vervangingsfonds, het Risicofonds, het Participatiefonds, voor zover het administratieve werkzaamheden met betrekking tot de personele zaken betreffen. Dit geldt ook voor vragen na de overeenkomstperiode die betrekking hebben op het tijdvak van de overeenkomst.
10.	Opdrachtnemer ondersteunt ODMH bij alle salaris technische administratieve taken die samenhangen met ziekteverzuim en (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid. Dit omvat ten minste: a. het verwerken en controleren van alle salaris technische mutaties en documenten met betrekking tot verzuim, WIA, WAZO en overige relevante regelingen; b. het narekenen en controleren van toegekende uitkeringen en loondoorbetalingsverplichtingen; c. het signaleren van afwijkingen en het tijdig terugkoppelen hiervan aan ODMH.
11.	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de ODMH een bruto/netto salarisindicatie aan HR (bij bv. overweging van de werknemer tot taakvermindering, -vermeerdering, deelname aan ouderschapsverlof of ouderenregeling etc.).

12. Evaluatie en rapportage

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

13. Implementatie

	Inhoud

1.	Voor de implementatie van de dienstverlening wordt een periode van 3 maanden voorzien. Waarbij er in eerste instantie een schaduwadministratie verloond wordt om te controleren of de output gelijk is aan elkaar. Aan het eind van deze periode dient de dienstverlening compleet conform PvE operationeel te zijn.
2.	Na deze implementatieperiode zullen verdere automatiseringsslagen gemaakt worden, deze zullen in overleg bepaald worden.
3.	In de eerste maand van het implementatietraject is er wekelijks contact over de gang van zaken, waarbij bij operationele zaken direct op afroep contact plaatsvindt.
4.	Na de eerste maand kan, indien ODMH dit goedkeurt, worden overgeschakeld naar tweewekelijks contact, totdat de processen naar tevredenheid verlopen. Tijdens deze contactmomenten worden naast de reguliere salarisverwerking tevens alle relevante HR-mutaties en aanvullende regelingen afgestemd en verwerkt. Dit omvat onder meer: a. het juist en tijdig inboeken van verlofrechten voor nieuwe jaren; b. het verwerken van regelingen zoals fietsregelingen en overige extra's c. het verwerken van reiskostenregelingen, onkostenvergoedingen, declaraties en overige aanvullende mutaties.