



# Voorwaarden Application Services HR/Payroll

## Inhoudsopgave

1	Definities .....	3
2	Algemene uitgangspunten.....	4
2.1	Toegang Youforce.....	4
2.2	Usermanagement.....	4
2.3	Inventarisatie .....	4
2.4	Indienen van mutaties .....	4
2.5	Digitale verwerking .....	4
2.6	Voorwaarden aanlevering mutaties.....	4
2.7	Verwerkingstijden voor mutaties .....	4
2.8	Klachtenprocedure .....	5
2.9	Spoedprocedure.....	5
3	Aanvullende Algemene Voorwaarden .....	6
4	Scoping.....	7

# 1 Definities

<b>Application Services HR/Payroll:</b>	De door Visma   Raet aan Opdrachtgever te verlenen diensten zoals schriftelijk overeengekomen in de offerte.
<b>Best effort:</b>	Afhankelijk van de impact van de wijzigingsaanvraag zal Visma   Raet in overleg de werkzaamheden inplannen.
<b>Kantoortijden:</b>	van 08.30 uur tot 17.00 uur op reguliere werkdagen.
<b>Opdrachtgever:</b>	De partij met wie Visma   Raet deze voorwaarden overeenkomt
<b>Request for Change:</b>	De gevraagde wijzigingen vallen niet binnen de standaard werkzaamheden/prijs, Visma   Raet zal u op basis van de inhoud van het verzoek een indicatie van de prijs en planning terugkoppelen en dit na uw akkoord definitief inplannen.
<b>Visma   Raet:</b>	Visma   Raet B.V. en iedere dochteronderneming en iedere andere gelieerde onderneming, die voor zichzelf aan de opdrachtgever deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
<b>Werkdagen:</b>	Als werkdagen gelden maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.

## 2 Algemene uitgangspunten

De verplichtingen van Visma | Raet treden in werking zodra aan deze voorwaarden is voldaan:

### 2.1 Toegang Youforce

Opdrachtgever verleent Visma | Raet een Master Certificaat voor toegang tot de Youforce omgeving en geeft akkoord voor het feit dat Visma | Raet vanaf haar eigen locatie voor Opdrachtgever wijzigingen doorvoert in de systemen van Opdrachtgever.

### 2.2 Usermanagement

Opdrachtgever dient gebruik te maken van usermanagement.

### 2.3 Inventarisatie

Bij aanvang van de dienstverlening wordt er een inventarisatie uitgevoerd op het software landschap van Opdrachtgever en de contactpersonen welke gemachtigd zijn om mutaties aan Visma | Raet door te geven.

### 2.4 Indienen van mutaties

Het indienen van mutaties vindt plaats via het Serviceplein op het Youforce portaal. In het Serviceplein vindt u de tegel Support. Via deze tegel kunt u:

- Nieuwe aanvragen indienen
- Alle aanvragen bekijken
- Rapportages over uw aanvragen bekijken

### 2.5 Digitale verwerking

Uitgangspunt voor deze service is maximale digitale verwerking. Dit betekent het volgende:

Aanlevering en verwerking van mutaties geschiedt op basis van het ticketsysteem op het Serviceplein.

### 2.6 Voorwaarden aanlevering mutaties

- Mutaties worden altijd door de professional van een organisatie ingediend. Er vindt geen directe communicatie plaats met de 'medewerker' van een organisatie;
- Volledige aanlevering en conform het overeengekomen format en aanleverwijze (Serviceplein);
- Visma | Raet gaat ervan uit dat de autorisatie door een bevoegd vertegenwoordiger van Opdrachtgever wordt verleend;
- Indien Opdrachtgever haar mutatieverzoeken onvolledig en/of onjuist aanlevert en dit leidt tot extra werkzaamheden, indien Opdrachtgever meer mutaties aanvraagt dan per maand contractueel is overeengekomen, dan zullen deze extra werkzaamheden als meerwerk in rekening worden gebracht tegen de dan geldende uurtarieven van Visma | Raet.

### 2.7 Verwerkingstijden voor mutaties

De verwerkingstijd zoals beschreven in de scoping (zie hoofdstuk 4) begint op de eerste werkdag na indiening van de wijziging bij Visma | Raet. Voorbeeld: In de SLA is afgesproken dat Visma | Raet de wijziging binnen vier werkdagen zal verwerken. Als een wijziging op maandag om 10 uur wordt ingediend en aan alle vereisten voor verwerking voldoet, begint de verwerkingstijd op de volgende werkdag (op

dinsdag) om 08.30 uur. De wijziging moet dan uiterlijk op vrijdag om 17.00 uur volledig door Visma | Raet zijn verwerkt. Dit wordt visueel weergegeven in het onderstaande diagram:



- Als een wijziging binnen de verwerkingstijd aan Opdrachtgever wordt teruggezonden omdat deze onjuist of onvolledig was toen het bij Visma | Raet werd ingediend, zal Visma | Raet de wijziging binnen één werkdag nadat deze correct opnieuw is ingediend, opnieuw verwerken, d.w.z. op de dag na de dag waarop de teruggezonden wijziging opnieuw wordt ingediend bij Visma | Raet.
- Een indiening vóór het begin van de werkdag (08.30 uur) wordt beschouwd als een indiening aan het einde van de voorafgaande werkdag (17.00 uur).

## 2.8 Klachtenprocedure

Eventuele klachten over de prestaties van Visma | Raet kunnen via een ticket in 4ME worden gemeld onder vermelding van “klacht” in de onderwerp titel. Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de afhandelingsprocedure, de status en de tijdsperiode waarbinnen de klacht zal worden behandeld, allemaal binnen 48 uur na het opstellen van het bericht.

## 2.9 Spoedprocedure

Van de in dit document opgenomen verwerkingstijden kan alleen worden afgeweken door het invoeren van een spoedprocedure.

Voor het invoeren van de spoedprocedure dient te worden aangegeven welke mutatie(s) direct moeten worden verwerkt. De extra kosten voor een spoedaanvraag bedragen 1 maal het dan geldende uurtarief.

### 3 Aanvullende Algemene Voorwaarden

Op de dienst Application Services HR/Payroll zijn de algemene voorwaarden van Visma | Raet (de 'Algemene Voorwaarden') van toepassing. Zie <http://raet.nl/algemene-voorwaarden>. In aanvulling op de Algemene Voorwaarden gelden tevens de volgende bepalingen:

- Opdrachtgever is verantwoordelijk en draagt zorg voor het op een dusdanig tijdstip nemen van beslissingen aangaande vragen, onduidelijkheden en/of te maken keuzes op fiscaal gebied en alle andere zaken die tot zijn verantwoording behoren, zodanig dat hierdoor een ongehinderde voortgang van de uitvoering van de dienstverlening wordt gewaarborgd;
- In geval Visma | Raet genoodzaakt is extra werkzaamheden te verrichten c.q. extra kosten moet maken die het gevolg zijn van het feit dat opdrachtgever dan wel een door haar ingeschakelde derde zonder voorafgaande instemming van Visma | Raet bij de uitvoering van haar werkzaamheden afwijkt van het bepaalde in deze offerte, of veroorzaakt zijn doordat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie aan Visma | Raet heeft verstrekt, is Visma | Raet gerechtigd de uitgevoerde extra werkzaamheden c.q. extra kosten als meerwerk tegen de dan gehanteerde tarieven van Visma | Raet aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- Visma | Raet is door Opdrachtgever volledig gevrijwaard voor de eventuele gevolgen indien de Wet overgang van onderneming (ex 7:662 BW e.v.) onverhoopt van toepassing zou zijn.

## 4 Scoping

De activiteiten van Application Services HR/Payroll zijn onderverdeeld in:

- Organisatie Management
- User Management
- Configuratie
- Rapportages & Integraties

De configuratie van Youforce kan worden gewijzigd. Visma | Raet zal het functioneel beheer van de HR/Payroll uitvoeren. Sommige wijzigingen zijn inbegrepen in de maandelijkse servicekosten (aangegeven als **Incl.**) Voor de overige Youforce modules geldt dat het usermanagement in de prijs inbegrepen is en alle changes op configuratie zijn op basis van een Wijzigingsverzoek en zijn niet in de prijs inbegrepen.

Sommige activiteiten zijn vanwege hun complexiteit niet inbegrepen in de overeengekomen vaste prijs. Ze zijn gemarkeerd als 'Best Effort (**BE**)' omdat het niet mogelijk is om vooraf te bepalen binnen welke tijd een probleem is opgelost. Een Request for Change moet worden gedaan via het ticket systeem door de bevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtgever. Visma | Raet analyseert het verzoek en informeert Opdrachtgever over de impact, kosten en planning. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt de wijziging conform voorstel geïmplementeerd.

Activiteiten	KPI	Activiteiten inbegrepen	Activiteiten via Change Request	Aanvullende opmerkingen
<b>Organisatie Management</b>				Maximum aantal verzoeken; 10% of totaal aantal medewerkers (per maand)
Onderhoud/wijzigingen manager in OE structuur	2 WD	√		
Opvoeren en toewijzen van nieuwe manager in OE structuur	2 WD	√		
Beëindigen manager rol in OE structuur	2 WD	√		
Onderhoud/wijzigingen back-up manager in OE structuur	2 WD	√		
Opvoeren en toewijzen van nieuwe back-up manager in OE structuur	2 WD	√		
Beeindigen back-up manager rol in OE structuur	2 WD	√		
Exporteren van de wijzigingen in de manager OE structuur	2 WD	√		
Creëren van nieuwe OE's	2 WD	√		
Onderhoud/wijzigingen van OE's	2 WD	√		
Reorganisatie	BE		√	
<b>User Management</b>				Maximum aantal verzoeken; 10% of totaal aantal medewerkers (per maand)
<b>Portaal</b>				
Uitgeven certificaten voor professionals	2 WD	√		
Toegangsbeheer	2 WD	√		
Autorisatie van Youforce Portaal, inclusief alle modules	2 WD	√		
Verstrekken van wachtwoorden bij verlopen, kwijt of nieuwe medewerkers	2 WD	√		
Usermanagement Selfservice	2 WD	√		

Usermanagement Digitaal Dossier	2 WD	√		
Usermanagement People Analytics	2 WD	√		
Usermanagement Verzuim Management	2 WD	√		
Usermanagement Flex Benefits	2 WD	√		
Usermanagement Performance Management	2 WD	√		
Usermanagement Opleidings Management	2 WD	√		
Usermanagement Werving & Selectie	2 WD	√		
<b>Configuratie</b>				
<b>HR Core</b>				
Onderhouden van functietabel	5 WD	√		
Onderhouden van de tabel arbeidsrelaties	5 WD	√		
Onderhouden van de tabel kostensoorten	5 WD	√		
Onderhouden van de tabel kostenplaatsen	5 WD	√		
Onderhouden van diverse waardelijsten (o.a. bedrijfsmiddelen)	5 WD	√		
Onderhouden van verlofregelingen	5 WD	√		
Onderhouden van rubrieken en vrije velden	5 WD	√		
Onderhouden van venters en procedures	5 WD	√		
Onderhouden van actieve signaleringen	5 WD	√		
Onderhouden van mailmerge documenten	5 WD	√		
Inrichten van nieuwe mailmerge documenten	BE		√	
<b>Payroll</b>				
Inrichten van nieuwe bedrijfs- of CAO regelingen - (< 4h)	BE	√		1 verzoek per maand (niet-cumulatief)
Inrichten van nieuwe bedrijfs- of CAO regelingen - (>4h)	BE		√	
Onderhouden van lay-out salarisstrook	BE		√	1 lay-out wijziging per maand
Onderhouden van journaalpost	5 WD	√		
Wijzigen van % en grondslagen bij jaarovergang (pensioen, WHK, ZW etc.)	5 WD	√		2x per jaar inclusief
Wijzigen van referentietabellen (bijv. Bij aanvang nieuw jaar)	5 WD	√		2x per jaar inclusief
Wijzigen van payroll regelingen (bijv. Bij aanvang nieuw jaar)	5 WD	√		2x per jaar inclusief
Inrichten van nieuwe payroll elementen/looncodes	5 WD	√		Maximum van 5 verzoeken per maand (niet-cumulatief)
<b>Selfservice</b>				
Functies aan afdelingen koppelen	5 WD	√		
Inrichten/wijzigen van workflows en formulieren (<2h)	BE	√		
Inrichten/wijzigen van workflows en formulieren (>2h)	BE		√	
Onderhoud op bestaande documenten (Doc's)	BE	√		
Inrichten van nieuwe documenten (Doc's)	BE		√	
<b>Selfservice Verlof</b>				
Wijzigen van verlofregelingen (< 4h)	5 WD	√		1 verzoek per maand (niet-cumulatief)
Wijzigen van verlofregelingen (> 4h)	BE		√	
Jaarovergang	BE	√		
<b>Personeelsdossier</b>				
Aanmaken nieuwe rollen/profielen	2 WD	√		



Inrichten/wijzigen dossier indeling	2 WD	√		
<b>Verzuim Management</b>				
Wijzigingen op bestaande inrichting	BE		√	
<b>Flex Benefits</b>				
Wijzigingen op bestaande inrichting	BE		√	
Jaarovergang	BE		√	
<b>Performance Management</b>				
Onderhoud op functieprofielen	BE		√	
Opvoeren van nieuwe functies	BE		√	
Herinrichting van de gesprekscyclus	BE		√	
Ontwikkelen van klant specifieke rapportages	BE		√	
<b>Opleidingsmanagement</b>				
Wijzigingen opleidingencatalogus	BE		√	
Ontwikkelen van klant specifieke rapportages	BE		√	
<b>Werving &amp; Selectie</b>				
Inrichten van afdelingen	BE		√	
Onderhoud op standaard communicatie documenten	BE		√	
<b>Rapportages &amp; Integraties</b>				
<b>Integraties</b>				
Wijzigingen van klant specifieke interfaces	BE		√	
Ontwikkelen van klant specifieke interfaces	BE		√	
<b>Rapportages &amp; Dashboards</b>				
Wijzigingen van klant specifieke rapportages	BE		√	
Ontwikkelen van klant specifieke rapportages	BE		√	