



Voorwaarden Application Services HR/Payroll

Versie 1.0
Januari 2021

© copyright Visma Raet B.V.
Handelsregister 32097068



Inhoudsopgave

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

1. Definities

Application

Services:	De door Visma Raet aan Opdrachtgever te verlenen diensten op het gebied van user management en configuratie van de Software, zoals schriftelijk overeengekomen in de offerte.
Kantoortijden:	van 08.30 uur tot 17.00 uur op Werkdagen.
Opdrachtgever:	De partij die Visma Raet opdracht geeft de Application Services te verrichten.
KPI:	Key Performance Indicator (Kritische Prestatie Indicator).
Service Window:	De tijdsperiode waarbinnen de Application Services worden verricht.
Software:	de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde e-HRM software van Visma Raet.
Werkdagen:	maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende nationale feestdagen in Nederland en maximaal 2 aanvullend door Visma Raet aan te wijzen dagen die niet als Werkdagen worden gerekend.
Wijzigingsverzoek:	een wijzigingsverzoek in het kader van user management en/of configuratie van de Software.
Request for Change of RfC:	hetzelfde als een Wijzigingsverzoek

2. Algemene uitgangspunten

Visma | Raet kan slechts aan haar verplichtingen voldoen indien de volgende randvoorwaarden door Opdrachtgever zijn ingevuld:

2.1 Toegang Software

Opdrachtgever verleent Visma | Raet toegang tot de Software en autoriseert Visma | Raet om vanaf haar eigen locatie (remote) Wijzigingsverzoeken door te voeren.

2.2 Gebruikersbeheer

Als er gebruik gemaakt wordt van Youforce Software dient Opdrachtgever gebruik te maken van de functionaliteit 'user management' bij de instellingen van de Software om Visma | Raet in staat te stellen de de Application Services uit te voeren.

2.3 Inventarisatie

Bij aanvang van de Application Services wordt er een inventarisatie uitgevoerd op het software landschap van Opdrachtgever en worden de contactpersonen welke gemachtigd zijn om Wijzigingsverzoeken aan Visma | Raet door te geven in kaart gebracht.

2.4 Indienen van Wijzigingsverzoeken

Het indienen van Wijzigingsverzoeken vindt plaats via het ticketsysteem. Via het ticketsysteem kunt u:

- Nieuwe Wijzigingsverzoeken indienen
- Alle Wijzigingsverzoeken bekijken
- Rapportages van uw Wijzigingsverzoeken bekijken

2.5 Digitale verwerking

Uitgangspunt voor de Application Services is maximale digitale verwerking. Dit betekent dat aanlevering en verwerking van Wijzigingsverzoeken geschiedt via het ticketsysteem. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juist en volledig aanleveren van het Wijzigingsverzoek.

2.6 Voorwaarden aanlevering Wijzigingsverzoeken

- Wijzigingsverzoeken worden altijd door een hiertoe geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever ingediend. Visma | Raet communiceert niet rechtstreeks met niet geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever.
- Indiening van het Wijzigingsverzoek vindt plaats conform het format en op de wijze zoals aangegeven in het ticketsysteem. Verzoeken die niet op deze manier worden ingediend, worden door Visma | Raet niet in behandeling genomen en een KPI is op deze verzoeken niet van toepassing.
- Indien het Wijzigingsverzoek van Opdrachtgever onvolledig is en/of onjuiste informatie bevat en dit leidt tot extra werkzaamheden, danwel indien Opdrachtgever meer Wijzigingsverzoeken 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 Wijzigingsverzoeken

De verwerkingstijd zoals beschreven in de scoping (zie hoofdstuk 4) begint op de eerste werkdag na indiening van het Wijzigingsverzoek bij

Visma | Raet via het ticketsysteem.

Voorbeeld: partijen hebben afgesproken dat Visma | Raet de wijziging binnen vier Werkdagen zal verwerken. Als een Wijzigingsverzoek op maandag om 10.00 uur via het ticketsysteem wordt ingediend en aan alle vereisten voor verwerking voldoet, begint de verwerkingstijd op de volgende Werkdag (op dinsdag) om 08.30 uur. Het Wijzigingsverzoek moet dan uiterlijk op vrijdag om 17.00 volledig door Visma | Raet zijn verwerkt. Dit wordt visueel weergegeven in het onderstaande diagram:



- Als een Wijzigingsverzoek binnen de verwerkingstijd aan Opdrachtgever wordt teruggezonden, omdat deze onjuist of onvolledig was toen het bij Visma | Raet werd ingediend, zal Visma | Raet het Wijzigingsverzoek opnieuw verwerken, conform de overeengekomen verwerkingstijd.
- 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 het ticketsysteem onder vermelding van 'klacht' in het onderwerpveld worden aangemeld. Opdrachtgever wordt binnen 48 uur na de melding geïnformeerd over de afhandelingsprocedure, de status en de tijdsperiode waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

2.9 Spoedprocedure

Van de in de scoping genoemde verwerkingstijden kan alleen worden afgeweken door het inroepen van een spoedprocedure.

Voor het inroepen van de spoedprocedure dient te worden aangegeven welk(e) Wijzigingsverzoek(en) direct moeten worden verwerkt. De extra kosten voor een spoedaanvraag bedragen 1 maal het dan geldende uurtarief.

3. Aanvullende Algemene Voorwaarden

Op de Application Services zijn de algemene voorwaarden van Visma | Raet (de 'Algemene Voorwaarden') van toepassing. Zie <https://www.vismaraet.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;
- 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 zijn onderverdeeld in:

- User management
- Configuratie van Software

Een groot aantal wijzigingen zijn inbegrepen in de maandelijkse servicekosten en voorzien van een KPI (aangegeven in de tabel als 'inclusief'). Enkele andere wijzigingen zijn vanwege hun complexiteit niet inbegrepen in de overeengekomen servicekosten. Ze zijn gemarkeerd als 'Best effort' (BE) omdat het niet mogelijk is om vooraf te bepalen binnen welke tijd een probleem is opgelost. Dergelijke Wijzigingsverzoeken worden door Visma | Raet geanalyseerd waarna Opdrachtgever een voorstel ontvangt met informatie over de ingeschatte impact, kosten en planning. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt het Wijzigingsverzoek door Visma | Raet conform voorstel opgepakt.

Activiteit	KPI	Incl.	Excl.	Aanvullende voorwaarden
User Management (max. aantal Wijzigingsverzoeken per maand is 10% van # mdw)				
Onderhoud/wijzigingen in OE structuur	2 WD	√		
Autorisatie en toegangsbeheer op HR/Payroll Software en aanvullende HR modules	2 WD	√		
Reorganisatie	BE		√	
Configuratie				
<i>HR/payroll software</i>				
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	√		
Inrichten van nieuwe bedrijfs- of CAO regelingen	BE		√	
Onderhouden van journaalpost	5 WD	√		
Wijzigen van % en grondslagen bij jaarovergang (pensioen, WHK, ZW etc.)	5 WD	√		2 x per jaar inclusief
Wijzigen van referentietabellen (bijv. Bij aanvang nieuw jaar)	5 WD	√		2 x per jaar inclusief
Wijzigen van payroll regelingen (bijv. Bij aanvang nieuw jaar)	5 WD	√		2 x per jaar inclusief
Inrichten van nieuwe payroll elementen/looncodes	5 WD	√		Maximum van 5 verzoeken per maand
Functies aan afdelingen koppelen	5 WD	√		
Inrichten/wijzigen van workflows en formulieren	BE		√	
Onderhoud op bestaande documenten (Doc's)	5 WD	√		Maximum van 5 verzoeken per maand
Inrichten van nieuwe documenten (Doc's)	BE		√	
Inrichten van nieuwe verlofregelingen	BE		√	
<i>Dossier</i>				
Aanmaken nieuwe rollen/profielen	2 WD	√		
Inrichten/wijzigen dossierindeling	2 WD	√		
Configuratie op aanvullende Visma Raet HR Software	BE		√	

KPI: WD = Werkdagen
BE = Best Effort