



Bijlage 5.3.A Perceel 3

Programma van Eisen

BHV-opleidingen ten behoeve van
Concern Dienstverlener Facilitair Bedrijf
Dienst Justitiële Inrichtingen

Kantoorlocaties DJI
Kantoorlocaties overige organisaties van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, t.w.:
Immigratie en Naturalisatie Dienst,
Raad voor de Kinderbescherming,
Centraal Justitieel Incassobureau,
BD – JustId
Openbaar Ministerie

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimumeisen waar een contractpartner (Opdrachtnemer) tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Ingeval bij een eis wordt gevraagd om toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dient deze toelichting/dit bewijs als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. De toelichting is nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan betreffende eis wordt voldaan; er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier (bijlage 1 van de aanbestedingsstukken) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen.

Eisnr.	Onderdeel 1. Materialen
1.1	Opdrachtnemer heeft de beschikking over voldoende BHV-hesjes in meerdere verschillende kleuren (in ieder geval rood, geel, oranje, groen en blauw).
1.2	Bij opleidingen en herhalingslessen (trainingen), reanimatie en bediener-AED wordt minstens een AED-trainer (apparatuur) ingezet die in gebruik is bij Deelnemer. Na gunning zal hierover afstemming plaatsvinden tussen Contactpersoon van Deelnemer organisatie en Opdrachtnemer.
Eisnr.	Onderdeel 2. Les- en Leerstof
2.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij de module Allround het EHBO examen wordt afgenomen door gecertificeerde instellingen conform de modulebeschrijving in zoals opgenomen in bijlage 5.3.C Competenties per opleidingsprofiel.
2.2	Opdrachtnemer realiseert een slagingspercentage van 95 procent of meer in één keer per Deelnemer binnen Perceel (op jaarbasis). Indien een Cursist de opleiding niet met goed gevolg heeft afgerond dan moet de Cursist in de gelegenheid worden gesteld om, zonder meerkosten, éénmaal herexamen te doen
2.3	In aanvulling op eis 4.1 van bijlage 5 Programma van Eisen, op basis van de evaluaties, zal Opdrachtnemer met de Contactpersoon van de locatie betreffende evaluaties binnen 2 weken analyseren. Opdrachtnemer zal met een voorstel komen tot eventuele verbeterpunten.
2.4	In aanvulling op eis 4.4 van bijlage 5 Programma van Eisen zal Opdrachtnemer een link van de blended leerstof van de desbetreffende les in de elektronische leeromgeving (web-based) van Deelnemer binnen Perceel beschikbaar stellen. Opdrachtnemer doet dit per Cursist per module zoals is opgenomen in Bijlage 5.3.C Competenties per opleidingsprofiel. Deelnemer maakt hierover nadere werkafspraken over maken met Opdrachtnemer.
Eisnr.	Onderdeel 3. Planning
3.1	Tenminste vijf weken voor aanvang van de eerste uitvoering van de modules voor het nieuwe jaar (Deelnemer bepaalt met welke maand het jaar begint en eindigt) zijn geaccordeerde lesplannen (voor betreffende Deelnemer) beschikbaar. Deze lesplannen worden inhoudelijk per lesseizoen (jaarlijks) door Opdrachtnemer vervaardigd in overleg met contactpersoon van betreffende Deelnemer.
3.2	Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 10 weken voor aanvang van het nieuwe jaar een planning af voor data van uitvoeringen (van de opleidingen en herhalingen). De jaarplanning wordt bepaald door Deelnemer. Pas na goedkeuring van de jaarplanning door Deelnemer kunnen de Cursisten worden uitgenodigd .

3.3	Uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van het voorstel van Opdrachtnemer (eis 3.2) geeft betreffende Deelnemer akkoord op de voorgestelde jaarplanning dan wel verzoekt om alternatieve data op de voorgestelde planning. Na akkoord van betreffende Deelnemer staan de data definitief vast
Eisnr.	Onderdeel 4. Deelnemers administratie
4.1a	Indien Opdrachtnemer een digitaal platform heeft voor het registreren van Cursisten dan verschaft Opdrachtnemer Deelnemer inzage hier in.
4.1b	Indien Opdrachtnemer geen digitaal platform heeft voor het registreren van Cursisten dan geldt: De presentie- en de competentielijst worden de werkdag voor de betreffende uitvoering naar de instructeur verzonden per mail door de administratie van Opdrachtnemer. Na afloop van betreffende uitvoering mailt Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen de presentie- en competentielijst naar betreffende Deelnemer.
4.2	Bij niet vooraf gemelde afwezigheid (no show) van een Cursist, bij een opleiding/ herhalingsles, wordt de volgende werkdag per email door de Opdrachtnemer aan de Cursist respons gevraagd over de reden van afwezigheid. De Opdrachtnemer brengt de contactpersoon van Deelnemer gelijktijdig op de hoogte.
Eisnr.	Onderdeel 5. Certificering
5.1	De Cursist ontvangt na afronding van een uitvoering een digitaal certificaat van deelname, op zijn/haar werkmail, indien de competenties van de uitvoering behaald zijn. Dit certificaat wordt binnen werkweek na behalen verstrekt aan de Cursist. De Cursisten ontvangen na afronding van de opleiding, indien van toepassing, een digitaal certificaat of het voorgeschreven diploma zoals benoemd in bijlage 13 'Rijksbreed opleidings- en oefenplan.
5.2	Opdrachtnemer verzorgt de aanvragen voor verlengingen van het EHBO-diploma van de Cursisten. Hiertoe verstrekt Contactpersoon van betreffend Deelnemer binnen Perceel de aanvraagformulieren aan Opdrachtnemer. Aanvragen voor verlengingen zitten in het all-in tarief wat door Opdrachtnemer wordt geoffreerd in bijlage 6.3 Prijzenblad en toelichting.
Eisnr.	Onderdeel 6. Facturatie
6.1	Facturering geschiedt achteraf na uitvoering Dienst.
6.2	Na gunning van de Opdracht zullen per Deelnemer binnen Perceel nadere werkafspraken worden gemaakt. Onderdeel van deze nadere werkafspraken zijn de factuurvereisten per Deelnemer.
Eisnr.	Onderdeel 7. Learning Tool Interoperability (LTI) koppeling ten behoeve van Deelnemer DJI
7.1	Voor Deelnemer DJI gelden de voorwaarden en eisen aangaande LTI koppeling zoals opgenomen in onderstaande aanvulling. Opdrachtnemer werkt hieraan mee.
7.2	De opleidingen en roosters worden via een koppeling aan LMS doorgegeven te worden. De behaalde resultaten van e-learnings en niet e-learninggerelateerde items dienen d.m.v. een LTI-koppeling naar de online leeromgeving Moodle teruggegeven te worden. De kosten van de eventueel te ontwikkelen koppelingen komen voor rekening van de opdrachtnemer.
Eisnr.	Onderdeel 8. Service Level Agreement (SLA) ten behoeve van Deelnemer DJI
8.1	Na gunning maken Opdrachtnemer en Deelnemer DJI specifieke afspraken omtrent onderstaande onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> - Beschikbaarheid van 99,8% van de online leeromgeving (indien deze gebruikt wordt) tijdens kantooruren; - Oplostijden van incidenten: prio 1 maximaal 4 kantooruren, prio 2 maximaal 8 kantooruren en prio 3 maximaal 16 kantooruren; - Beschikbaarheid van een helpdesk bij Opdrachtnemer voor het melden van incidenten; - Bij het niet behalen van hetgeen in de SLA is opgenomen: te ondernemen acties en eventuele sancties; - Periodiek overleg voor het bespreken van de resultaten uit de SLA. De afspraken worden vastgelegd in een SLA.

Aanvulling op eis 7.1 geldend voor Deelnemer DJI

Eisen ten aanzien van LTI (Learning Tool Interoperability) Koppeling

In relatie tot de opdracht is het een eis dat het aanbod aan opleidingen en de resultaten die hiermee worden behaald door Cursisten worden ontsloten en teruggekoppeld via een LTI-koppeling.

Toelichting

Een LTI is een standaard waarmee een koppeling kan worden gemaakt tussen het leersysteem van DJI en het leersysteem van de leveranciers van de opdracht. Het specificeert een methode voor een lerend systeem om externe systemen aan te roepen en te communiceren. Het leermanagementsysteem (verder LMS) van DJI is een SAAS en wordt geleverd en gehost door Conclusion Learning Center. Het leren van de DJI medewerker is hierbij onderbracht in de open standaard van Moodle die reeds is geïntegreerd met het LMS.

Algemeen

Minimaal vereiste voor het aanvragen van opleidingen bij de Opdrachtnemer: de DJI Cursist logt in de eigen leeromgeving en ziet hier dagelijks het actuele aanbod van de Opdrachtnemer. In de DJI-leeromgeving selecteert de Cursist de opleiding naar keuze en na het goedkeuringsproces op basis van de mandaatregeling van DJI wordt de inschrijving doorgegeven aan de Opdrachtnemer die de inschrijving via de koppeling digitaal bevestigt.

Voor de uitvoering van de opleidingen is hierbij de eis dat de deelnemer niet opnieuw aan te melden en automatisch wordt doorverwezen naar de leeromgeving van de Opdrachtnemer vanuit de leeromgeving van DJI zover modules ook digitaal worden verzorgd.

Na het afronden van de training/module (fysiek en digitaal) worden de gebruikersgegevens, de content tijd of de score bij een toets terugschreven naar het leermanagementsysteem van DJI waarmee het wordt opgenomen in het portfolio van de DJI medewerker (Cursist).

Technische specificaties

LTI is ontwikkeld door IMS Global Learning Consortium.

In wezen maakt de door IMS Global ontwikkelde LTI-standaard een beveiligde uitwisseling van informatie mogelijk maakt tussen een LMS en/of Moodle en een externe leertool via authenticatie. De informatie die wordt uitgewisseld tussen het LMS DJI en de externe tool omvat alle cursusinformatie en de gebruikersidentiteit, wat ervoor zorgt dat DJI-Cursisten eenvoudig vanuit het LMS van DJI kan navigeren naar de leeromgeving van de Opdrachtnemer zonder zich bij elk leermiddel apart te hoeven aanmelden. Via LTI moeten de tools van de Opdrachtnemer ook veilig informatie of feedback terugsturen naar het LMS DJI, bijvoorbeeld de resultaten van de activiteit die Cursisten in de externe tool hebben gedaan.

Al met al stelt LTI het LMS in staat om te fungeren als een centraal toegangspunt tot niet alleen de inhoud die daar wordt gemaakt of geüpload. Voor de technische specificaties wordt verwezen naar de onderstaande link

<http://www.imsglobal.org/spec/lti/v1p3/>

Voor wat betreft een LT-koppeling met Moodle wordt verwezen naar informatie via de volgende URL:

https://docs.moodle.org/311/en/LTI_and_Moodle

DJI als gebruiker is hierbij consumer, Opdrachtnemer is provider.

Extra eisen ten aanzien van LTI

De koppeling en uitwisselbaarheid van gegevens die van belang zijn voor leren vanuit de opdracht moet getest kunnen worden met de testomgeving van de Opdrachtgever alvorens zaken doorgezet worden naar de productieomgeving van het LMS van de Opdrachtgever. Een gebruikersacceptatietest vanuit de Opdrachtgever op de geboden technisch oplossing van de Opdrachtnemer is een MUST. Dat geldt voor alle wijzigingen nadat de koppeling na de eerste keer succesvol in gebruik is genomen.

Vernieuwing/releases aan de kant van de Opdrachtnemer zijn vooraf bekend (minimaal 3 maanden voor implementatie) waardoor het Opdrachtgever ook in staat stelt om de gebruikersacceptatietest volledig uit te voeren. De releasenotes vanuit de Opdrachtnemer beschrijft op een duidelijke wijze de beoogde wijziging en geeft hierbij concreet aan waar functionaliteiten op van invloed zijn.

Nr.	Omschrijving functionaliteit
1	Er dient een volledige beschrijving van de standaard programmatuur geleverd te worden.
2	De volledige beschrijving van licentievoorwaarden (inclusief type licentie) dient geleverd te worden.
Functionaliteiten voor klanten en/of gebruikers	
Nr.	Omschrijving functionaliteit
3	Simulatie wordt als Computer Based Training (CBT) aangeboden.
4	De functionaliteit biedt een oefen- en examenmodule.
5	Oefensessies dienen onbepaald beschikbaar te zijn voor deelnemers.
6	Voltooide oefensessies moeten nagekeken kunnen worden om te leren van de (zelf)gemaakte/geplaatste foto.
7	Examenresultaten moeten ingezien kunnen worden.
8	LTI-koppeling kan worden gecreëerd met het LMS Sophie (LeerManagementSysteem)
9	De software is middels een mobiele telefoon applicatie te raadplegen
10	De software is in de Nederlandse taal te gebruiken.
Support	
Nr.	Omschrijving functionaliteit
11	Er is een vaste contactpersoon/klantenservice beschikbaar in geval van storingen en vragen bij onduidelijkheden.
12	Er wordt binnen 1 werkdag een oplossing geboden om de functionaliteit operationeel te houden.
13	Er wordt binnen 1-5 werkdagen antwoord gegeven, na indienen vragen.
14	In geval van updates/onderhoud ondervindt de Opdrachtgever hier geen hinder van en wordt dit tijdig gecommuniceerd.
Techniek	
Nr.	Omschrijving functionaliteit
15	Software wordt aangeboden als een SaaS-oplossing.
16	Software is webbased op basis van html5/javascript zonder additionele plug-ins of add-ons.
17	De software is compatibel met de laatste versies van de volgende browser: 1) Windows Edge 2) Mozilla Firefox 3) Google Chrome 4) Internet Explorer 5) Apples OSX/IOS
18	Exportfunctionaliteiten met gangbare office pakketten (zoals Word, Excel, PowerPoint.)
Functionaliteiten voor Functioneel Beheer	
Nr.	Omschrijving functionaliteit
19	Autorisatiebeheer zodat er controle is over wie welke informatie mag bewerken of inzien is zaak van Opdrachtnemer.
20	Activiteit van deelnemers kan worden gemonitord
Beveiliging en privacy	
Nr.	Omschrijving functionaliteit
21	Toelichting op de veilige en betrouwbare SaaS/cloud dienstverlening
22	De genomen beveiligingsmaatregelen moeten voldoen aan de gestelde eisen vanuit de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).