

Bijlage 2. Programma van eisen online Leer Management Systeem (LMS) met leeraanbod en makelaarsfunctie

Gemeente Roermond, 6 juli 2022

Om in aanmerking te komen voor beoordeling wordt van Inschrijver vereist dat:

- Inschrijver de eisen in dit document zorgvuldig doorneemt;
- Inschrijver akkoord gaat met alle gestelde eisen;
- Inschrijver het Programma van Eisen rechtsgeldig ondertekent;
- Inschrijver het getekende Programma van Eisen als geheel bij de Inschrijving indient.

Indien Inschrijver zich niet kan vereenzelvigen met het gestelde heeft Inschrijver de mogelijkheid om tijdens de informatiefase vragen te stellen over een eis en/of tekstvoorstellen te doen ten aanzien van de eis. De Gemeente is geenszins verplicht om (delen van) een tekstvoorstel te accepteren.

In dit Programma van Eisen zijn de minimeisen opgenomen die van toepassing zijn op de opdracht.

Op plaatsen in de Aanbestedingsstukken waar gesproken wordt over merknamen, typen, fabricageprocessen en dergelijke en waarbij het wellicht handelt om een unieke zaak, dient u "of gelijkwaardig" te lezen

Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat het LMS de gestelde eisen in dit document afdekt door standaard functionaliteiten in de laatste versie van het aangeboden product. Het LMS voldoet aan de gevraagde functionaliteiten zonder programmatische aanpassingen (maatwerk) en/of toekomstige aanpassingen.

De minimale eisen die betrekking hebben op het LMS maken deel uit van de serviceverlening dan wel zijn beschikbaar als een functionaliteit van het LMS van de Inschrijver waarvoor geen extra kosten zijn verschuldigd, tenzij dit expliciet is aangegeven.

Algemeen	
A.1	Inschrijver dient het product/dienst, zoals beschreven in de omschrijving van de Opdracht en conform de eisen beschreven in dit Programma van Eisen met bijbehorende Bijlagen, te leveren.
A.2	Inschrijver dient een vast contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver. De opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon en vervanger aan
A.3	Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met de Gemeente over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst. Daarna vindt jaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen de Gemeente en Inschrijver nader bepaald
A.4	Inschrijver verricht minimaal eenmaal per jaar een onderzoek naar de tevredenheid van gebruikers omtrent de uitvoering van onderhavige Opdracht en stelt de resultaten kosteloos (digitaal) aan de Gemeente beschikbaar
A.5	Voor het wijzigen van leeractiviteiten en/of aanbieders, bijvoorbeeld het verwijderen van een leverancier en al zijn activiteiten, geldt een verwerkingstermijn van 5 werkdagen. Het opnemen van nieuwe leeractiviteiten en/of aanbieders wordt binnen 5 werkdagen gerealiseerd
A.6	Inschrijver is bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met de Gemeente eens per kwartaal de volgende managementrapportages te overhandigen: - aantal leeractiviteiten; - afgeronde leeractiviteiten; - klachten en klachtafhandeling;

	- kostenoverzicht per afdeling en voor de gehele organisatie; - evaluatie van cursist over opleiding/training
A.7	Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele digitale cursistenadministratie; Hierin is minimaal het volgende opgenomen: - overzicht van aantal leeractiviteiten per werknemer; - overzicht van de geplande opleidingsmomenten; - diploma's, certificering, etc. - evaluatie van cursist over opleiding/training.
A.8	Inschrijver heeft een Nederlands sprekende vertegenwoordiger in dienst. Tijdens de uitvoering van het contract zal alle correspondentie en gesprekken in de Nederlandse taal plaatsvinden.
A.9	Het te leveren LMS dient volledig in de Nederlandse taal te zijn. Inclusief documentatie, opleidingen en helpdeskondersteuning.
A.10	Na beëindiging van het contract levert de Inschrijver de gehele digitale cursistenadministratie in een geschikt format (in .csv) aan de gemeente Roermond. Na verzoek daartoe worden de gegevens door Inschrijver vernietigd.
Commercieel	
C.1	Updates/ upgrades/ nieuwe functionaliteiten binnen het LMS zijn bij de dienstverleningskosten inbegrepen
C.2	De opleidingsintermediair biedt een beste prijsgarantie op leeractiviteiten die via de intermediair worden ingekocht. Dit geldt ook voor eventuele aanbiedingen door de originele opleider, zoals tweede deelnemer halve prijs, tweede training met korting, etc
C.3	De opleidingsintermediair bedingt kortingen op leeractiviteiten voor de gemeente Roermond en is in staat om het daadwerkelijk gerealiseerde kortingspercentage (half)jaarlijks aan te tonen.
C.4	Alle functionaliteiten die in dit programma van eisen worden beschreven, zijn inbegrepen in de jaarlijkse dienstverleningskosten, tenzij dit expliciet anders wordt benoemd. Hier worden geen meerkosten voor gerekend.
Facturatie	
F.1	Opdrachtnemer factureert voor het leermanagementsysteem en de dienstverlening als opleidingsintermediair, en het doorlopende online leeraanbod dat door de gemeente Roermond wordt afgenomen, een all-in tarief voor de volledige dienstverlening. <i>Toevoeging:</i> <i>Het doorlopende leeraanbod dat door de gemeente Roermond wordt afgenomen, kan gedurende de looptijd van het contract wijzigen. Hierover worden per kalenderjaar nieuwe afspraken gemaakt en het all-in tarief wordt hier eventueel op aangepast.</i>
F.2	Voor elke leeractiviteit die via het portaal wordt ingekocht (individueel of voor een groep) door een medewerker van de gemeente Roermond wordt een aparte factuur gegenereerd. Op de factuur wordt het PO nummer vermeld waarmee de factuur in het financiële systeem aan de juiste kostenplaats gekoppeld kan worden. Facturen van de opdrachtnemer waarop dit PO nummer niet is vermeld, worden door de opdrachtgever niet in behandeling genomen.
Leeraanbod	
L.1	De opdrachtnemer biedt een breed doorlopend leeraanbod waar de medewerkers van gemeente Roermond zonder meerkosten gebruik van kunnen maken. Dit aanbod omvat zowel e-learningen en de kosten hiervoor zijn inbegrepen in de licentiekosten. Het leeraanbod bevat tenminste de volgende onderwerpen: - Persoonlijk leiderschap/persoonlijke ontwikkeling - Vitaliteit - Digitale vaardigheden (minimaal Microsoft Office applicaties) - Samenwerking - Effectief werken (minimaal incl. timemanagement) - Gemeente specifiek aanbod - Integriteit

	- Diversiteit & inclusie - Privacy & AVG
L.2	De opdrachtnemer treedt op als opleidingsintermediair en biedt een brede opleidingscatalogus van opleidingen/leeractiviteiten die de opdrachtgever via de opdrachtnemer kan inkopen.
L.3	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inkoopproces van externe opleidingen via de makelaarsfunctie, inclusief aanvraag, goedkeuring en facturatie.
L.4	De gemeente Roermond beperkt zich niet tot de opleidingsmakelaar voor het inkopen van leeractiviteiten, maar behoudt het recht om via een andere weg leeractiviteiten in te kopen.
Functionele eisen 1 - leeraanbod ontwikkelen en ontsluiten	
Fu.1	Al het leeraanbod dat via de opleidingsintermediair wordt ingekocht, wordt ontsloten via het LMS
Fu.2	E-learnings, online trainingen, klassikale trainingen en overige leer- en ontwikkelactiviteiten, die buiten de opdrachtnemer om zijn verworven, moeten kunnen worden ontsloten via dit online leerplatform (bijv. via SCORM/LTI)
Fu.3	Eigen leeractiviteiten van de opdrachtgever kunnen worden ontsloten via het online leerplatform.
Fu.4	Een ontwerpmodule of auteursstool voor eigen e-learnings maakt onderdeel uit van het leermanagementsysteem van de opdrachtnemer.
Fu.5	In het online leerplatform kunnen leerpaden worden gemaakt door de opdrachtnemer, waarin meerdere leeractiviteiten kunnen worden gecombineerd tot één leepad. Een leepad kan bestaan uit een mix van leeractiviteiten van de opdrachtnemer, andere leveranciers en eigen leeractiviteiten van de opdrachtnemer.
Fu.6	Het online leerplatform kan worden vormgegeven conform de huisstijl van de opdrachtgever (middels kleurgebruik, logo's, etc.)
Fu.7	De user interface van het online leerplatform is visueel aantrekkelijk en intuïtief.
Fu.8	De opdrachtgever kan leeractiviteiten uitlichten in het online leerportaal.
Functionele eisen 2 – leeractiviteiten zoeken, boeken, volgen en beheren	
Fu.9	Medewerkers kunnen via een zoekfunctie in het online leerportaal al het beschikbare leeraanbod doorzoeken – inclusief aanbod dat door de opdrachtgever zelf is ontwikkeld; en aanbod dat buiten de opdrachtnemer om is ingekocht.
Fu.10	Medewerkers krijgen duidelijk inzicht in de kern (inhoud) en kosten van een leeractiviteit.
Fu.11	De diverse leer- en ontwikkelthema's zijn intuïtief en snel inzichtelijk op de openingspagina te vinden.
Fu.12	Het systeem biedt automatische administratie rondom inschrijving en bevestiging van leeractiviteiten van en naar gebruiker met een goedkeuringswork-flow voor het management.
Fu.13	De status van een inschrijving is voor zowel de medewerker als de manager te volgen.
Fu.14	Na inschrijving en na goedkeuring wordt vanuit het LMS automatisch een bevestigingsmail verstuurd met relevante gegevens (onderwerp, datum, tijd, locatie en aanbieder).
Fu.15	Vanuit het LMS kan automatisch een Outlook Agenda item verstuurd worden naar medewerkers na goedkeuring (indien nodig) van hun inschrijving door de leidinggevende.
Fu.16	Managers kunnen de leeractiviteiten die geboekt zijn door hun medewerkers, gemakkelijk inzien.
Fu.17	Het systeem biedt een portfolio van alle leeractiviteiten, certificaten, competenties, vaardigheden en talenten. Deze kan de medewerker ook zelf in- en aanvullen. Via het platform geboekte leeractiviteiten en behaalde certificaten komen automatisch in het portfolio.
Fu.18	Het systeem biedt een automatische evaluatie direct na afloop van een leeractiviteit, niet later dan 5 dagen.
Fu.19	Het systeem biedt de mogelijkheid tot zichtbaar maken van een beoordeling van een leeractiviteit in de catalogus. Bij het zoeken naar leeractiviteiten kan de beoordeling door andere gebruikers worden weergegeven.
Fu.20	Het is mogelijk om groepen deelnemers via een bulk upload in te schrijven voor leeractiviteiten.
Functionele eisen 3 – administratie	

Fu.21	Er kunnen verschillende goedkeuringsworkflows worden ingericht, afhankelijk van het 'soort' opleiding volgens de studiekostenregeling van de gemeente Roermond.
Fu.22	Tekst van automatische e-mails vanuit het leerportaal kan worden aangepast.
Fu.23	Het systeem biedt de mogelijkheid om behaalde certificaten terug te sturen naar AFAS, voor verwerking in het personeelsdossier van de medewerker.
Fu.24	Het systeem biedt de mogelijkheid om geautomatiseerd een studiekostenovereenkomst op te stellen waarbij de studieovereenkomst ook digitaal ondertekend kan worden door zowel werkgever als werknemer. Indien het systeem niet de mogelijkheid biedt om de studieovereenkomst in het LMS op te maken, dan biedt de leverancier wel oplossingen om dit door middel van een koppeling met AFAS geautomatiseerd in AFAS te laten opmaken.
Fu.25	De goedkeuringsworkflow zorgt ervoor dat een medewerker pas definitief aan een opleiding kan deelnemen wanneer de studieovereenkomst ondertekend is.
Fu.26	Het systeem kan rekening houden met/signaleren op een eventuele terugbetalingsverplichting wanneer de medewerker uit dienst gaat.
Fu.27	In het aanvraagproces/goedkeuringsworkflow kan worden aangegeven wat voor 'soort' opleiding er wordt aangevraagd volgens onze studiekostenregeling. Aan de hand van het soort opleiding en de kosten van de opleiding kan het systeem aangeven of een studiekostenovereenkomst van toepassing is en of een medewerker zelf mee dient te betalen aan de opleiding.
Fu.28	Het systeem biedt de mogelijkheid om een inventarisatie van benodigde/verwachte opleidingsuitgaven te doen ten behoeve van budgettering
Fu.29	Managers krijgen snel en zonder veel kliks inzicht in de nog te besteden opleidingsbudgetten voor hun cluster.
Fu.30	In het systeem kan een budget per organisatorische eenheid (cluster) ingericht worden. Hier kan op gesignaleerd worden op moment dat een opleiding aangevraagd wordt die eigenlijk niet meer in het budget past.
Fu.31	Vanuit het systeem kan een export gemaakt worden met budgetgegevens die in het financiële systeem kunnen worden ingeladen.
Functionele eisen 4 – rapportage	
Fu.32	Het systeem biedt een rapportagemogelijkheid van de financiële uitputting van afdelingsbudgetten.
Fu.33	Het systeem biedt een analytics functionaliteit die inzicht geeft in hoe medewerkers gebruik maken van het online leerportaal.
Systeemintegratie LMS	
S.1	Authenticatie en Single sign on op basis van AzureAD moet mogelijk zijn.
S.2	Bij het aanmaken van van nieuwe accounts worden naam en contactgegevens opgehaald via AzureAD
S.3	Het LMS voorziet in het uitwisselen van documenten met het eHRM systeem van AFAS.
S.4	Alle gegevens/documenten en de bijbehorende autorisaties in het LMS moeten beschikbaar worden gesteld zodat deze kunnen worden gebruikt door externe systemen onder andere ten behoeve van een extern rapportagesysteem.
S.5	U bent bereid inzicht te geven in de (eventuele toekomstige) mogelijkheden tot het aanroepen van kernfunctionaliteiten van de LMS processen en ondersteunende functionaliteiten op basis van webservices.
S.6	Het LMS moet aanroepen naar externe systemen kunnen uitvoeren.
S.7	Het LMS moet gebeurtenissen die plaatsvinden binnen het EHRM systeem kenbaar kunnen maken aan een extern systeem.
S.8	U bent bereid inzicht te geven in het gebruik van open standaarden op basis van de Pas-toe-of-leg-uit lijst van het Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/liijst-open-standaarden/in_liijst/verplicht-pas-toe-leg-uit)
S.9	Systeemintegratie met een extern financieel systeem (bijvoorbeeld Decade) moet mogelijk zijn.

Cloud / SaaS LMS	
C.1	Inschrijver biedt Cloud (SaaS) oplossing aan waarbij de inschrijver het technisch en functioneel beheer uitvoert
C.2	Het LMS voor medewerker en leidinggevende is toegankelijk via een gangbare browser (Microsoft Edge, Google Chrome, Internet Explorer, Safari, Firefox) op basis van het Https protocol zonder gebruik te maken van add-ins
C.3	De opzet van self-service portal is eenvoudig, gebruiksvriendelijk en kan zonder aanvullende opleidingen door medewerkers/managers gebruikt worden.
C.4	De gebruikersinterface, de gebruikershandleidingen, de helpfuncties, en eventuele rapportagefunctionaliteit en rapportages, zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
C.5	Bij een eventuele (tussentijdse) ontbinding van het contract werkt Inschrijver mee aan dataconversie ten behoeve van een nieuw systeem tegen het geldende uurtarief (exitstrategie).
Beheer LMS	
B.1	Inschrijver stelt releasenotes beschikbaar voorafgaand aan een nieuwe versie, alsmede een releaseplan.
B.2	Helpdesk van Inschrijver is tenminste beschikbaar op werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur.
B.3	Inschrijver verplicht zich tijdig en correctief, vernieuwend en adaptief onderhoud aan het systeem te plegen, fouten te herstellen en voor verbeteren/vernieuwen/bijhouden van de binnen de overheid/ gemeenten geldende wet- en regelgeving en hiervoor geen extra kosten in rekening te brengen dan die bij Inschrijving opgegeven kosten. Het systeem ondersteunt de UTF-8 leestekenset.
B.4	Het LMS accepteert (minimaal) bestanden in het format PDF, fotobestanden (JPG, JPEG, PNG) ,DOC, DOCX, ODT, CSV.
B.5	Het systeem biedt de mogelijkheid om bulkmutaties, bulkverwerkingen en import vanuit de gebruikelijke formaten (waaronder minimaal CSV of Excel) uit te voeren. Dit geldt voor stam als ook voor variabele mutaties.
B.6	Er bestaat de mogelijkheid van incidentenregistratie bij Opdrachtnemer.
B.7	Responsetijden: de gemiddelde wachttijd voor het opbouwen van een regulier scherm bedraagt max. 2 seconden uitgaande van voldoende bandbreedte (gemiddeld 2mbs per gebruiker).
B.8	Responsetijden: de batchprocessen hebben geen invloed hebben op de responsetijd van de reguliere processen (bij gebruik applicatie binnen het normale productie-window) Hierbij uitgaande van voldoende bandbreedte (gemiddeld 2mbs)
Veiligheid LMS	
V.1	Iedere gebruiker (inclusief beheerders) heeft een persoonlijk inlogaccount. Autorisaties worden toegekend op basis van rollen.
V.2	Alle inlogpogingen (inclusief mislukte) van gebruikers (inclusief beheerders) en systemen worden gelogd.
V.3	Het systeem kent een test en productie omgeving
V.4	Zowel de leverancier als door de leverancier ingeschakelde derde partijen (waaronder datacenters) dienen aan te tonen dat de door hen toegepaste technische en organisatorische maatregelen in lijn zijn met beveiligingsnorm ISO27001 en IS27002. Aantonen kan d.m.v. certificering of een conformiteitsverklaring, ook wel Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) door het management.
V.5	De aangeboden oplossing van inschrijver dient de functionele en technische mogelijkheden te hebben zodat de aanbestedende dienst voldoet aan de Baseline Informatie Beveiliging Nederlandse Overheid (BIO).
V.6	Bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, dient altijd een actueel (veilig) encryptie algoritme te worden toegepast. (BIO norm 10.1.1.2)
V.7	Gegevensuitwisseling tussen vertrouwde en niet vertrouwde zones dient inhoudelijk geautomatiseerd gecontroleerd te worden op aanwezigheid van malware. (BIO norm 13.1.2)

V.8	Inschrijver biedt minimaal een dagelijkse backup met een retentie van minimaal dertig dagen. (BIO norm 12.3.1)
V.9	Inschrijver biedt logbestanden waarin alle datamutaties zijn vastgelegd.
V.10	De opslag en verwerking van gegevens vindt plaats binnen de Europese Unie en zal niet zonder toestemming van de Gemeente hierbuiten gedistribueerd worden.
V.11	Gegevens die onderling kunnen worden uitgewisseld dienen gebruik te maken van betekenisloze sleutels (bijv. personeelsnummer) als unieke sleutel (primary key) van een bedrijfssysteem.
V.12	De toegang tot het webportaal (front-end) is beveiligd met 2-factor authenticatie. (BIO norm 9.4.2.1)
Privacy	
P.1	De inschrijver gaat akkoord met de verwerkersovereenkomst (zie Bijlagen).
P.2	Het systeem biedt de mogelijkheid tot role-based access, zodat elke medewerker alleen toegang heeft tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor hem/haar.
P.3	Het systeem en iedere functie binnen het systeem heeft een duidelijk omschreven verwerkingsdoel, zodat bij iedere doorgifte, verwerking door de applicatie en verwerking binnen een taak alleen de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens worden doorgegeven of zijn in te zien, waarbij de andere persoonsgegevens verborgen blijven door het toepassen van versleuteling van de opslagvoorzieningen, de transportpaden en de middleware. Het implementatiemodel is getoetst.
P.4	Het systeem logt op verwerkers/persoonsniveau, zodat direct of periodiek kan worden beoordeeld welke persoonsgegevens een medewerker heeft opgevraagd, ingezien en aangepast.
P.5	Het systeem heeft de mogelijkheid tot automatische verwijdering van gegevens, zodat kan worden voldaan aan de wettelijke bewaartermijnen
P.6	Managementrapportages en dashboard worden op geaggregeerd/anoniem niveau weergegeven
P.7	Het systeem maakt gebruik van serveropslag binnen de EER door een Europees Bedrijf
P.8	Voor de verwerkingen die op basis van toestemming worden gedaan (bv profielfoto) wordt duidelijk aangegeven dat deze vrijwillig gebeuren en dat toestemming geweigerd kan en mag worden zonder gevolgen voor de werknemer. Het moet mogelijk zijn om de werknemer duidelijk te informeren waarvoor toestemming wordt gegeven.
Implementatie	
I.1	De opdrachtnemer werkt een plan van aanpak voor de implementatie uit.
I.2	De opdrachtnemer heeft een dedicated projectmanager/projectteam beschikbaar voor de implementatie.
I.3	De opdrachtnemer kan in 2022 de implementatie en Go Live realiseren.