



Belastingdienst

Marktconsultatie

Oplossing ter vervanging van het huidige Rijksbrede LMS

Opdrachtgever: Categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO)

Versie : 1.0

Kenmerk : IUC23-025

Datum : 26 september 2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemeen.....	3
1.1. De Opdrachtgever	3
1.2. Aanleiding en doelstelling marktconsultatie	3
1.3. Randvoorwaarden marktconsultatie	4
1.4. Leeswijzer	4
Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure	5
2.1. Algemeen.....	5
2.2. Contact	5
2.3. Marktconsultatiedocument.....	5
2.4. Planning marktconsultatie	6
2.5. Mondelinge toelichting en aanvullende vragen	6
2.6. Vormvereisten.....	6
2.7. Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie	6
Hoofdstuk 3. De huidige- en gewenste situatie.....	8
3.1. De huidige situatie	8
3.2. De gewenste situatie	9
3.2.1. Thema's	10
Hoofdstuk 4. De marktconsultatie-vragen	16
4.1. Functioneel	16
4.1.1. Functionaliteiten.....	16
4.1.2. Evaluatie	16
4.1.3. Planfunctionaliteit (opleidingen, locaties (zalen), docenten etc.)	16
4.1.4. Certificeren	16
4.1.5. Rapportages	16
4.1.6. Processen	16
4.1.7. Aanbod	17
4.1.8. Rollen en rechten.....	17
4.1.9. Catalogus.....	17
4.1.10. Opleidingen en content creëren	17
4.1.11. Digitale leeromgeving	17
4.2. Non-functioneel	17
4.2.1. Algemeen.....	17
4.2.2. Specifiek Cloud/SaaS	18
4.2.3. Integratie	19
4.2.4. Implementatie, migratie en Beheer.....	19
4.2.5. Licentiestructuur & kosten	19
4.2.6. Input leverancier	19

Hoofdstuk 1. Algemeen

1.1. De Opdrachtgever

1.1.1. Categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO)

De Rijksoverheid heeft voor vele producten en diensten die ze inkoopt een categoriemanagement ingesteld. Deze marktconsultatie valt onder categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (hierna: V&PO).

Categoriemanagement V&PO heeft een Rijksbrede, coördinerende en faciliterende rol die zich onder andere richt op het hele veld van Leren en ontwikkelen bij het Rijk en de gehele levenscyclus van een leer- en ontwikkelactiviteit: van vraag naar vraagarticulatie, van het ontwerpen en ontwikkelen van een leer- en ontwikkelactiviteit naar het aanbesteden, het inkopen en uitvoeren en het contractbeheer tot aan de evaluatie op diverse aspecten.

1.1.2. Deelnemende organisaties

De marktconsultatie wordt uitgevoerd voor de in bijlage 2 opgenomen deelnemende organisaties. Er kunnen geen rechten worden ontleend uit de gepubliceerde lijst met de deelnemende organisaties. De genoemde deelnemende organisaties zijn voornemens om ook deel te nemen aan de aanbesteding voor een nieuwe Oplossing. De definitieve lijst van deelnemende organisaties wordt tijdens de aanbesteding gepubliceerd.

1.1.3. Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst voert de marktconsultatie uit in opdracht van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en handelt uit naam van de deelnemende organisaties.

Het IUC Belastingdienst is onderdeel van is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor facilitaire dienstverlening (SSO CFD) en verricht generieke inkoopactiviteiten voor de bij haar ondergebrachte Rijkscategorieën. Daarnaast zorgt zij voor de specifieke inkoop van de Belastingdienst en Domeinen Roerende Zaken. Zie voor meer informatie over de organisatie van de Belastingdienst de internetsites www.belastingdienst.nl en www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin.

1.2. Aanleiding en doelstelling marktconsultatie

Diverse Rijksorganisaties maken op dit moment gebruik van een Leer Management Systeem (hierna: LMS) om het leren en ontwikkelen binnen hun organisatie te ondersteunen en faciliteren.

De huidige overeenkomst Rijksbreed LMS (IUC16-404) met Conclusion B.V. eindigt uiterlijk per 1 november 2025. Vanwege het bredere gebruik van het huidige LMS is het doel om een nieuwe Rijksbrede overeenkomst voor een vergelijkbare oplossing af te sluiten. Voordat we een start maken met de aanbesteding is het wenselijk om in de vorm van een marktconsultatie meer inzicht te krijgen in wat de markt op dit moment kan bieden rondom Leer Management Systemen en/of -behoeften van het Rijk aansluiten bij wat de markt kan bieden. Wat zijn de ontwikkelingen in de markt, welke mogelijkheden en onmogelijkheden zijn er op basis van onze behoeften? De inzichten geven ons een richting en helpen ons een goede en passende aanbesteding in de markt te zetten.

1.3. Randvoorwaarden marktconsultatie

Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een uit te voeren verwerving. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een verwervingstraject.

Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktverkenning niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment van een toekomstig verwervingstraject.

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt. Het honoreren van claims van marktpartijen over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid is niet mogelijk.

De Opdrachtgever zal de informatie uit de marktconsultatie zo nodig gebruiken om een goed beschrijvend document te kunnen opstellen bij een eventueel verwervingstraject. De Opdrachtgever behoudt zich alle rechten voor bij de vaststelling van het uiteindelijke eventuele verwervingstraject en de daarbij horende aanbestedingsstukken.

1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is aangegeven welke procedure de Opdrachtgever volgt bij deze marktconsultatie. In Hoofdstuk 3 zijn de huidige- en gewenste situatie beschreven. In Hoofdstuk 4 zijn de vragen opgenomen.

Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure

2.1. Algemeen

Iedere belangstellende ondernemer mag deelnemen aan deze marktconsultatie. De deelnemers aan deze marktconsultatie wordt gevraagd de in hoofdstuk 4 gestelde vragen te beantwoorden en een schets te geven van uw oplossing(en). Het indienen van schriftelijke reacties kan per e-mail aan de in paragraaf 2.2. vermelde contactpersoon o.v.v. 'Marktconsultatie: Oplossing ter vervanging van het huidige Rijksbrede LMS. Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op de in paragraaf 2.4. vermelde datum om 12.00 uur.

2.2. Contact

De Opdrachtgever hanteert voor deze formele marktconsultatie heldere regels, daarom dient u alleen met onderstaande contactpersonen over deze marktconsultatie te communiceren via het onderstaand e-mailadres.

Contactpersoon	
Naam:	Yvo Bakker
Functie:	Inkoopspecialist ICT
E-mail:	y.bakker@belastingdienst.nl met een CC aan cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl .

2.3. Marktconsultatiedocument

Op basis van het voorliggende document kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. De Opdrachtgever heeft hiertoe in dit document de behoefte omschreven. Ook is toegelicht volgens welke procedure deze marktconsultatie verloopt.

Indien u ondanks de zorg die de Opdrachtgever aan dit document heeft besteed onduidelijkheden of onvolkomenheden aantreft of er bij u vragen rijzen, wilt u die dan bij de contactpersoon (zie paragraaf 2.2.) kenbaar maken voor de "Deadline voor het stellen van vragen" zie tabel 2.4. Antwoorden worden vervolgens gepubliceerd met een nota van inlichtingen.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten en/of openbaar gemaakt, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. De Opdrachtgever mag vrij over de verstrekte informatie beschikken en deze informatie gebruiken. Wij verzoeken u de vragen schriftelijk te beantwoorden. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Mogelijk wordt u benaderd om uw product te presenteren tijdens een bijeenkomst met vertegenwoordigers van de Opdrachtgever.

2.4. Planning marktconsultatie

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	Dinsdag 26 september 2023
Deadline voor het stellen van vragen	Maandag 9 oktober 2023, 12.00 uur
Publicatie eventuele nota van inlichtingen	Vrijdag 13 oktober 2023
Uiterst moment van insturen beantwoording.	Maandag 23 oktober 2023, 12.00 uur
Optioneel: mondelinge toelichting, demo en aanvullende vragen	Maandag 6 november 2023

2.5. Mondelinge toelichting en aanvullende vragen

De Opdrachtgever zal mogelijkerwijs deelnemers aan deze marktconsultatie uitnodigen voor een bijeenkomst bij voorkeur op de in paragraaf 2.4. vermelde datum waarin de uitgenodigde deelnemer zijn antwoorden nader kan toelichten, eventueel middels een demo, en waarbij aanvullende vragen door de Opdrachtgever gesteld kunnen worden naar aanleiding van de ontvangen beantwoording en eventuele demo.

2.6. Vormvereisten

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling offertes in te leveren, wij verzoeken u dringend om u te beperken tot de beantwoording van de gestelde vragen in Hoofdstuk 4.

Beantwoording graag kort en krachtig. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. De bijdrage aan de marktconsultatie/beantwoording van de vragen ontvangen wij bij voorkeur in Word. Aanvullende en overige documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd.

In de begeleidende brief bij de bijdrage aan de marktconsultatie ontvangen wij graag van de contactpersoon aan de kant van de marktpartijen de onderstaande gegevens:

Gegevens	
Organisatie	
Contactpersoon	
Functie	
Kantooradres	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

2.7. Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie

Door deelname aan deze marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de alle voorwaarden zoals vermeld in dit marktconsultatiedocument. Hieronder staan de randvoorwaarden limitatief opgesomd:

- Deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen én de Opdrachtgever vrijblijvend;
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;

- De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- Door de deelnemers aan deze marktconsultatie kunnen geen kosten in rekening worden gebracht aan de Opdrachtgever in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden;
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een mogelijk inkooptraject. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan een aanbesteding- of inkooptraject;
- De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld door tijdens deze marktconsultatie ontvangen informatie te verwerken in het Beschrijvend document), zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers aan de marktconsultatie. Door deel te nemen aan marktconsultatie stemt u hiermee in;
- Verstreekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- De inbreng van deelnemers aan deze marktconsultatie zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de deelnemers van deze marktconsultatie en de Opdrachtgever;
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands, productinformatie mag in het Engels;
- De Opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
- Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
- Het accepteren of honoreren van eventuele voorwaarden of claims (waaronder voorwaarden of claims t.a.v. Intellectuele Eigendomsrechten zoals auteursrecht) van deelnemers aan deze marktconsultatie over het gebruik van door hen aan de Opdrachtgever in het kader van deze marktconsultatie informatie of vertrouwelijkheid en geheimhouding van door de betreffende marktpartij verstrekte informatie is niet mogelijk. Wel zal de Opdrachtgever bij het verstrekken, openbaren of verwerken van informatie verkregen van deelnemers tijdens, of voortvloeiend uit, deze marktconsultatie zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat deze informatie direct herleidbaar is tot een bepaalde deelnemer van de marktconsultatie.
- Indien intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten) van een deelnemer of van derden van toepassing zijn dan wordt de Opdrachtgever door de betreffende deelnemer aan deze marktconsultatie gevrijwaard van een vordering van deze deelnemer en/of derden op basis van die intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten).
- De Opdrachtgever behoudt zich het uitdrukkelijk het recht voor:
 - De planning van deze marktconsultatie zoals opgenomen in dit document te wijzigen.
 - Om de marktconsultatie tijdelijk en/of definitief te staken.

- Plannen en uitvoeren van leertrajecten door (interne) opleiders
- Zoeken: Het oriënteren op en zoeken naar leeractiviteiten door eindgebruikers via verschillende routes zoals bijvoorbeeld responsive filtering op soorten leeractiviteiten, doelgroep, thema, duur, kosten, locatie, functiecategorieën, competenties en leerlijnen;
- Inschrijven en managen van leeractiviteiten door medewerkers;
- Wijzigingen/ annuleringen doorvoeren;
- Geautomatiseerd berichtenverkeer voor de verschillende verwerkingen in het systeem naar beheerders, opleiders, deelnemers en waar nodig leidinggevendend;
- Informatie over inschrijvingen en gevolgde leeractiviteiten voor medewerkers;
- Informatie over inschrijvingen en gevolgde leeractiviteiten voor leidinggevendend;
- Inhoudelijke materialen verstrekken;
- Blendend en E-learning voor deelnemers en in de rol van beheerder voor docenten, opleiders;
- Informatie van/voor trainers zoals presentielijsten;
- Evaluaties/ Management-rapportages.

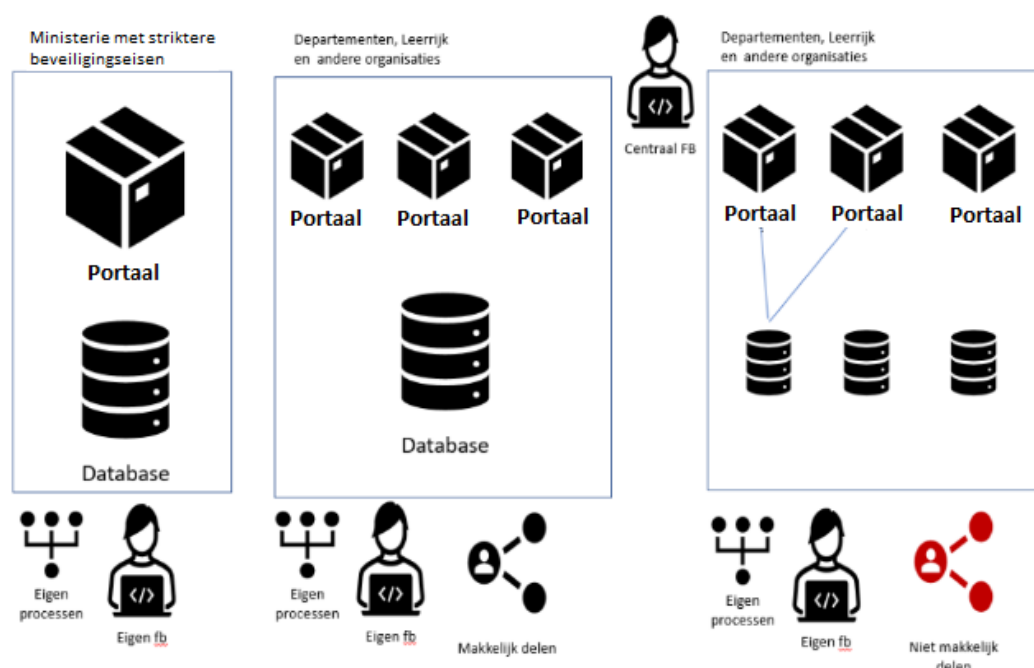
De afgelopen jaren zijn de Rijksorganisaties steeds meer gaan samenwerken op het gebied van leren en ontwikkelen. Er zijn bijvoorbeeld leerlijnen, online trainingen en content ontwikkeld voor specifieke doelgroepen. Het efficiënt inrichten en delen van de leerlijnen, (online) trainingen en content wordt bemoeilijkt doordat de deelnemende organisaties op dit moment eigen omgevingen hebben.

Om de samenwerking binnen het Rijk verder te professionaliseren en alle organisaties dezelfde functionaliteiten aan te bieden op het niveau van de organisatie, afdeling en eindgebruiker is in hoofdstuk 3.2 de gewenste situatie voor de toekomst beschreven.

3.2. De gewenste situatie

In aanloop naar de marktconsultatie hebben de deelnemende organisaties gezamenlijk hun behoeften voor de toekomst in kaart gebracht. De verschillende sessies hebben geleid tot vijf thema's die belangrijk zijn voor de toekomstige samenwerking en de toekomstige oplossing. In dit hoofdstuk lichten wij de thema's toe en beschrijven we kort waarnaar het Rijk op zoek is.

Ook is er in diverse samenstellingen nagedacht over mogelijke scenario's voor de samenwerking en positionering van de nieuwe oplossing binnen de Rijksoverheid. Zie onderstaande afbeelding met de uitwerking van de mogelijke scenario's.



Het meest linker blok laat de situatie zien omdat er een aantal organisaties zijn die vanwege scherpe veiligheidseisen behoefte hebben aan een eigen database. Op die manier zijn zij in staat om hun eigen processen en eigen functioneel beheer in te richten en beheren.

Middelste kolom is een van de twee oplossingen voor andere Rijksonderdelen om samen te werken. Eigen oplossing met een enkele database. Elke Rijksonderdeel heeft eigen processen en eigen functioneel beheer. Voor Rijksbreed aanbod is een centraal functioneel beheer beschikbaar.

Laatste kolom is de tweede van de twee oplossingen, waarbij elk Rijksonderdeel een eigen oplossing en database heeft. Elke Rijksonderdeel heeft eigen processen en eigen functioneel beheer. Voor Rijksbreed aanbod is een centraal functioneel beheer beschikbaar. Elk Rijksonderdeel is zowel afnemer als leverancier van content en opleidingen aan andere Rijksonderdelen.

3.2.1. Thema's

De visie op leren van de Rijksoverheid (<https://www.derijks-campus.nl/alles-over-leren/visie-op-leren>) geeft antwoord op een aantal uitgangspunten die belangrijk zijn voor de inrichting en functionaliteiten die minimaal benodigd zijn in de toekomstige oplossing.

- Het leer- ontwikkelaanbod is inzichtelijk en toegankelijk, flexibel en actueel
- Diverse leervormen en leerstijlen passend bij de behoeften van de organisatie, doelgroep of individuele medewerker, hierbij is de effectiviteit leidend. Het leren en ontwikkelen is breder dan alleen maar (klassikale) opleidingen.
- De werkomgeving is de belangrijkste leeromgeving: kennisdelen en het leren van elkaar.
- De buitenwereld is een belangrijke leeromgeving; daarbij zien wij de samenleving als onze leeromgeving, welke ons voorziet van relevante informatie.
- Het Rijk organiseert het leren en ontwikkelen professioneel; de organisatie zorgt ervoor dat het leren (op de werkplek) professioneel is ingericht aansluitend op de HR- beleid en instrumenten. De

leidinggevende en individuele medewerker zijn samen verantwoordelijk voor het leren en ontwikkelen.

- Het leren en ontwikkelen start met het goed vaststellen van de leer-en ontwikkelbehoeften;
- Het aanbieden van opleidingen en content laat het Rijk zoveel mogelijk over aan de markt
- Inzicht in de vakbekwaamheid en certificeringen van Rijksmedewerkers
- Het rendement op de uitgaven van leren en ontwikkelen is hoog; wij zorgen ervoor dat de kennis die wij opdoen en de ontwikkeling die wij doormaken geborgd en behouden blijft;
- Kwaliteit van het ontwikkelaanbod is een continu proces om zo aan te blijven sluiten op de ontwikkelingen en behoeften van de eindgebruiker. Dit doen we onder andere door het evalueren van de opleidingen en de leverancier.

Naast de genoemde uitgangspunten genoemd in de visie op leren hebben de deelnemende organisaties een aantal thema's gedefinieerd die belangrijk zijn voor de toekomstige samenwerking en oplossing.

- 1) Lerende cultuur
- 2) Strategisch Partnerschap
- 3) Ontzorgen
- 4) Eindgebruiker
- 5) Implementatie en Beheer

Lerende cultuur

Zoals in de Rijksbrede Visie op leren is verwoord willen deelnemende organisaties dat de lerende cultuur optimaal wordt ondersteund en gestimuleerd. Wat is nu die lerende cultuur? Wij zien dit als een omgeving en een houding waarin leren en ontwikkelen wordt gestimuleerd. De toekomstige oplossing draagt hieraan bij en maakt hier onlosmakelijk deel van uit.

Definitie Leercultuur: Zelf bereid zijn en in staat worden gesteld om je gericht te ontwikkelen in je functie, omgeving en toekomst.

Aspecten: De medewerker is zelf verantwoordelijk voor de eigen ontwikkeling, passend bij de organisatiedoelen en eigen wensen. Leidinggevend stimuleren een open en nieuwsgierige houding. De medewerker moet toegang krijgen tot alle mogelijkheden hiervoor. Wanneer leren en ontwikkelen voor iedereen bereikbaar is, toegankelijk en gebruiksvriendelijk, bevordert dit de bereidheid in de organisatie om zich te ontwikkelen en om van elkaar leren mogelijk te maken. Kennisdelen is onderdeel van de leercultuur. Deze bestaat uit kennisdelen over grenzen van de eigen organisatie heen. En kennisdelen binnen de organisatie door collega's en leidinggevend. Leren en ontwikkelen zijn onderdeel van het werk, werkplekleren wordt volledig en op verschillende manieren ondersteund.

Strategisch partnerschap

Als Rijksoverheid zijn wij niet slechts op zoek naar een product, maar tegelijkertijd naar een strategisch partnerschap wat wij voor een langjarige periode aangaan. Dit strategisch partnerschap is toekomstvast en toekomstbestendig. Dit betekent dat wij als Rijk een duurzame relatie nastreven op het gebied van doorontwikkeling van techniek, en op de visie en strategie van leren en ontwikkelen. Ook verwachten wij elkaar te inspireren zowel op gebied van techniek als inhoudelijk op leren en ontwikkelen.

De partij die de toekomstige oplossing levert gaat dit partnerschap aan met het gehele Rijk. Het Rijk bestaat uit verschillende deelnemers die ieder op eigen tempo kunnen en willen doorontwikkelen. Wij verwachten van onze partner een flexibele houding ten aanzien van doorontwikkeling. Het Rijk is bereid verder te investeren in de oplossing (bijvoorbeeld voor toekomstige (door)ontwikkelingen) maar dan moet partner wel over voldoende ontwikkelcapaciteit beschikken. Onderdeel van dit partnerschap is ook dat partner helder en volledig beschrijft wat het basisproduct is dat opgeleverd gaat worden en welke onderdelen later doorontwikkeld worden. Als partner hebben wij invloed op de roadmap die door de gegarandeerde ontwikkelcapaciteit ook gerealiseerd wordt. Onze partner heeft voor de dienstverlening aan het Rijk een dedicated helpdesk en accountmanagement waar kennis over het Rijk en kennis over onze "way of working" geborgd is. De strategische partner is in staat om aan de Rijksoverheid aan te geven wat zij van ons verwachten voor een strategisch partnerschap. De Rijksoverheid wil graag dat hier op een proactieve manier invulling aan gegeven wordt.

Eindgebruiker

De maatschappij wordt complexer en de 'nieuwe' medewerker moet zich steeds meer kennis eigen maken om diverse werkzaamheden uit te kunnen voeren in minder tijd. De toekomstige oplossing maakt het leren en ontwikkelen zo zorgeloos, toegankelijk en gemakkelijk mogelijk. Hierbij speelt de gebruikerservaring van de eindgebruiker een cruciale rol.

Naast de behoeften van de organisatie of afdeling staan de behoeften van de eindgebruiker in de oplossing centraal. Wie is de eindgebruiker? Dit zijn de medewerkers en leidinggevendenden van onze Rijksorganisaties. Denk daarbij ook expliciet aan medewerkers van 'andere' diensten of externe partners die bij een specifieke Rijksorganisatie aanbod wil afnemen.

Wat wil een geïnteresseerde medewerker? In de regel wil een medewerker inzicht in het aanbod van voor hem of haar relevante opleidingen of content. Wat is dan relevant? Het antwoord daarop is heel persoonlijk, verschillend van medewerker tot medewerker. De ene medewerker wil zich oriënteren op opleidingen naar ander werk, de ander wil zich verder ontwikkelen in zijn of haar communicatie en weer een ander wil zorgen dat voldaan wordt aan de kwalificatie voor de rol of functie. De oplossing zorgt ervoor dat de medewerker op effectieve wijze het gewenste resultaat bereikt en krijgt daarbij gevraagd of ongevraagd passend support (bijvoorbeeld via een chatbot of mogelijkheden voor persoonlijk contact).

Bij zoeken op basis van een profiel van de medewerker houdt de zoekmachine van de oplossing rekening met specifieke kenmerken van de 'medewerker' zoals interesses, functie, rol, ervaring, en competentie etc. De oplossing geeft proactief persoonsgerichte adviezen.

Leidinggevendenden of opleidingsadviseurs hebben veelal een bredere zoekvraag zonder rekening te houden met eerdere zoekvragen of profiel.

De medewerker en de leidinggevende beschikken ieder over een persoonlijke pagina. Op de persoonlijke pagina kan de medewerker zijn actuele inschrijvingen, afgeronde opleidingen, communicatie, overzicht van behaalde en nog te behalen certificeringen, favorieten, leerpaden, relevante content, aanbevolen vacatures etc. terugvinden. De medewerker kan via de profielinstellingen invloed uitoefenen op hetgeen zichtbaar is op de persoonlijke pagina. De leidinggevende heeft naast zijn eigen profiel als medewerker ook inzicht in de informatie over de medewerkers die aan hem of haar zijn gekoppeld. Zij kunnen inschrijvingen accorderen of rapportages uitdraaien.

Ontzorgen

Naast de eindgebruiker maken er nog vele andere functionarissen gebruik van de oplossing. Denk daarbij aan de afdeling Leren en Ontwikkelen, opleidingscoördinatoren, onderwijskundigen, docenten, opleiders, backoffice medewerkers en de functioneel beheerder.

De genoemde functionarissen vervullen allemaal een eigen rol in het proces rondom het leren en ontwikkelen. Zij willen daarbij worden ontzorgd door functionaliteiten die de oplossing biedt, maar ook door de support en expertise van de toekomstige partner.

De afdeling/functionaris Leren en Ontwikkelen (hierna L&O) is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de medewerkers van de Rijksorganisaties.

De afdeling/functionaris Leren en L&O heeft inzicht nodig in hoeveel medewerkers welke opleidingen volgen en gevolgd hebben of -anders geformuleerd– wat hun vakbekwaamheid nu en, als ze bezig zijn met een ontwikkelpad, in de nabije toekomst is. Ze kunnen zelf standaard rapportages opstellen (voortgangs-, financiële-, deelname-, certificeringsrapportages etc.).

Gecombineerd met data over uitstroom van vakbekwaamheid kan L&O adviseren over instroom, inclusief gewenste competenties en vaardigheden. De oplossing kan standaard rapporteren over het bekwaamheids- en opleidingsniveau van medewerkers. Analyses over uitstroom en instroom vallen buiten het domein van het de oplossing. De oplossing verstrekt deze data ook aan de Afdeling L&O voor verdere data-analyse.

De afdeling/functionaris L&O zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over documenten waarmee zij kunnen aantonen dat ze vakbekwaam zijn. Dit vanwege haar verantwoordelijkheid voor het opleiden van rijksambtenaren tot beschreven bekwaamheidsniveaus en competenties. De Afdeling L&O regelt allerlei zaken rondom certificeringen en diploma's. Deze rol van het Afdeling L&O is ondersteunend aan de diverse opleidings- en examencommissie van de diverse Rijksorganisaties.

Naast het inzicht rondom de vakbekwaamheid van de medewerkers is het inzicht in het gebruik en de kwaliteit van de aangeboden oplossing, tools, content en opleidingen belangrijk om aan te blijven sluiten op de behoeften van de Rijksorganisaties en eindgebruikers. De oplossing biedt de mogelijkheid om opleidingen, leerpaden en content door de eindgebruiker te laten beoordelen. Naast het beoordelen van het aanbod biedt de oplossing inzicht in het gebruik van de oplossing (hoeveel actieve gebruikers, hoe vaak komen zij terug, wanneer etc.) Om de processen rondom leren en ontwikkelen continue te verbeteren is het belangrijk feedback te ontvangen van de eindgebruikers rondom de processen die zij doorlopen in de oplossing (inschrijven, zoeken, accorderen etc.).

De oplossing beschikt ook over een digitale leeromgeving (ofwel Online leeromgeving). De digitale leeromgeving is voor de eindgebruikers de omgeving waar ze o.a. een e-learning volgen, lesmateriaal raadplegen, opdrachten inleveren en toetsen maken.

De onderwijskundigen/opleidingsadviseurs zijn veelal verantwoordelijk voor het ontwikkelen van opleidingen, leerpaden en content. De nieuwe oplossing biedt mogelijkheden om content/opleidingen/leerpaden te creëren. Denk daarbij aan lesmateriaal, interactieve presentaties en video's, online trainingen etc. Mogelijk ondersteund door een geïntegreerd Document management systeem (DMS: creëren, publiceren, vindbaar maken, consumeren, versiebeheer, archiveren, verwijderen, back-up).

Daarentegen hebben docenten de behoefte aan functionaliteiten die hun online of fysieke training faciliteren. Denk aan de mogelijkheid om een intake af te nemen, beschikbaar stellen van lesmateriaal, afnemen van toetsen, beoordelen van opdrachten/huiswerk, verwerken van resultaten en presentie, de communicatie met de cursisten of het organiseren van onlinebijeenkomsten.

Al het gecontracteerde aanbod wordt in opdracht van de categorie Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling en/of een deelnemende organisatie door de (interne en externe) opleider opgevoerd in de oplossing. De oplossing biedt de opleider verschillende manieren om hun content/opleidingen op te voeren en daarbij een gedegen set aan metadata (een opleidingsnaam, een (korte en/of lange) omschrijving, doelgroep, competenties, uitvoering, locatie, prijs, docentnaam en praktische informatie over studielast, aantal contactdagen, beschrijving van gebruikte materiaal, de opleidingsdoelen) mee te leveren.

Bij sommige deelnemende organisaties hebben de opleidingscoördinatoren een belangrijke rol in het faciliteren van een specifieke doelgroep medewerkers rondom het leren en ontwikkelen. De opleidingscoördinatoren willen net als een leidinggevende informatie (inschrijvingen, certificeringen etc.) over de aan hem of haar gekoppelde medewerkers inzien. Medewerkers in kunnen schrijven op een opleiding of een inschrijving goed kunnen keuren. Er zijn ook situaties denkbaar dat een opleidingscoördinator verantwoordelijk is voor 1 of meer leeractiviteiten. Denk aan BHV of Awareness trainingen.

De backoffice medewerkers binnen de Rijksorganisaties vervullen een belangrijke rol rondom de opleidingsadministratie en het beschikbaar stellen van de uitvoeringen van interne opleidingen en content voor de eindgebruikers. De oplossing biedt de mogelijkheid om interne opleidingen en examens in te plannen, uitvoeringen (datum van de fysieke of online bijeenkomsten) beschikbaar te stellen, docenten en locaties (leslokalen) in te roosteren en medewerkers in te plannen op een opleiding.

Vrijwel alle organisaties hebben een of meer functioneel beheerders die verantwoordelijk zijn voor de configuratie van de oplossing. Denk daarbij naast de standaard configuratie aan het toevoegen van specifieke voor het betreffende Rijksonderdeel zaken zoals vormgeving (kleuren, logo's, lettertype), inrichten van processen en het rollen en rechtenbeheer.

De gebruiksvriendelijkheid van de beheeromgeving en support vanuit de partner is voor de Rijksorganisaties erg belangrijk bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Naast een gedegen Servicedesk met meerdere communicatiekanalen is het voor de deelnemende organisaties van cruciaal belang dat de volgende zaken rondom de oplossing goed zijn geregeld:

- documentatie (technisch en functioneel)
- handleidingen
- trainingen (online) rondom het gebruik/beheer van de oplossing
- en andere middelen om gebruikers wegwijs te maken in het systeem.

Implementatie & Beheer

Na gunning start de periode die begint met kennismaking en toewerkt naar een succesvolle implementatie en overdracht naar Beheer. De Rijksoverheid verwacht hierin van haar partner een leidende rol. Doel is om

de implementatie van de nieuwe oplossing en de migratie vanuit de oude situatie daar naartoe binnen gestelde tijd en zonder al te veel hinder voor medewerkers te laten verlopen. Zo dienen aanbod en lopende inschrijvingen te worden overgezet en opgebouwde historie meegenomen. Elke deelnemende organisatie stelt een team samen om met de partner samen te werken aan de inrichting, beheer en gebruik van de oplossing. Voor een soepele implementatie en beheer is een integrale afstemming nodig tussen onze partner en de verschillende onderdelen binnen elke deelnemende overheidsorganisatie. Leverancier ontwikkelt implementatieplan per organisatie aansluitend op rijksbreed implementatieplan. De Rijksoverheid is complex en bestaat uit grote en kleinere organisaties. Onze partner is zich hiervan bewust en goed op voorbereid qua capaciteit en planning en aanwezige expertise.

Na implementatie en inrichting van de toekomstige oplossing vangt de samenwerking tussen het Rijk en haar partner aan op het gebied van het beheer en de doorontwikkeling. Het Rijk heeft het Functioneel Beheer gezamenlijk georganiseerd en levert de wensen voor doorontwikkeling gebundeld aan. Onze partner is transparant in de Roadmap van de doorontwikkeling en betreft de Rijksoverheid hier nauw bij.

Hoofdstuk 4. De marktconsultatie-vragen

4.1. Functioneel

4.1.1. Functionaliteiten

1. In Bijlage 1 'Functionaliteiten' is een overzicht van functionaliteiten opgenomen waarvan Opdrachtgever graag wil weten in welke mate de functionaliteit in uw oplossing is opgenomen. Wij vragen u per functionaliteit aan te geven of de functionaliteit:
 - a. Als standaardfunctionaliteit wordt geleverd;
 - b. Als maatwerk wordt geleverd;
 - c. In ontwikkeling is maar als standaardfunctionaliteit vanaf 1 januari 2025 wordt geleverd;
 - d. Niet wordt geleverd/niet realiseerbaar is.

4.1.2. Evaluatie

2. Heeft uw oplossing een evaluatiefunctie om leeractiviteiten en de opleider te beoordelen? Zo ja, Beschrijf kort (eventueel aangevuld met afbeeldingen) waar deze functionaliteit in voorziet en hoe de functionaliteit aansluit op de uitgangspunten van het Rijk 3.2.1. Zo niet, wat kunt u bieden of wat is uw advies?

4.1.3. Planfunctionaliteit (opleidingen, locaties (zalen), docenten etc.)

3. Heeft uw oplossing een planfunctionaliteit? Zo ja, beschrijf kort eventueel aangevuld met afbeeldingen) waar de functionaliteit in voorziet. Zo niet, wat kunt u bieden ... of wat is uw advies?

4.1.4. Certificeren

4. Op welke manieren is het mogelijk om in uw Oplossing certificaten te administreren (interne en externe opleidingen), in te richten en uit te geven? Is er een proactieve signalering aanwezig bij het aflopen van een certificaat?
5. Kan de eindgebruiker ook zelf een certificaat uploaden op zijn persoonlijke pagina?

4.1.5. Rapportages

6. Welke standaard rapportages en dashboards heeft uw oplossing voor beheerders en/of afdeling L&O? Kunt u enkele voorbeelden meesturen of afbeeldingen toevoegen aan uw antwoord?
7. In hoeverre kunnen de rapportages en dashboards door de deelnemende organisaties zelf worden geconfigureerd?
8. Welke rapportages heeft uw oplossing voor de eindgebruikers en hoe zien deze eruit?
9. Op welke wijze kunnen de deelnemende organisaties informatie (data) ophalen uit uw oplossing voor verdere analyse? Denk daarbij bijvoorbeeld aan een API waarmee data opgehaald kan worden voor verdere analyse in een BI tool of koppeling aan datawarehouse met P-gegevens?

4.1.6. Processen

10. Op welke wijze hebben de deelnemende organisaties hun eigen afgescheiden omgeving (tenant) waarin zij zelf hun eigen processen kunnen beheren en inrichten? Denk hierbij aan vormgeving, tekstpagina's en templates aangepast op de wensen van de Rijkorganisatie, inrichten van eigen processen zoals het inschrijf/goedkeuringsproces, aanbieden van content voor specifieke doelgroepen en afgescheiden gebruikersbeheer.

11. Welke mogelijkheden zijn er ten aanzien van notificaties binnen uw oplossing? Hoe verloopt de communicatie tussen de docent en de medewerker?
12. Op welke manier kan er een goedkeuringsflow voor deelname aan leerinterventies (autorisatie) worden ingericht in uw oplossing? Kunt u een voorbeeld geven?

4.1.7. Aanbod

13. Op welke wijze kan intern/extern opleidingsaanbod worden ingericht/gepubliceerd in uw oplossing? Welke metadata kan worden ingevoerd?
14. Op welke wijze kan een leverancier (opleider) het aanbod voor meerdere Rijksonderdelen opvoeren en/of beheren?

4.1.8. Rollen en rechten

15. Hoe ziet de standaard rechtenindeling van uw oplossing eruit?
16. Hoe kan een deelnemende organisatie zelf rechten en autorisaties indelen?
17. Wat zijn de mogelijkheden om rechten gedetailleerd en gedifferentieerd in te regelen?

4.1.9. Catalogus

18. Op welke wijze kunnen eindgebruikers zoeken, vinden en raadplegen binnen uw oplossing. Welke technologie wordt hierbij gebruikt?
19. Op welke wijze is gepersonaliseerd leren terug te vinden in uw oplossing? Licht dit toe met een aantal voorbeelden. In hoeverre kan een eindgebruiker hier zelf invloed op uitoefenen?

4.1.10. Opleidingen en content creëren

20. In hoeverre is het in uw oplossing mogelijk om digitale leerinterventies en content te ontwikkelen?
21. Beschikt uw oplossing over een Document Management Systeem (DMS)? Zo ja, beschrijf kort eventueel aangevuld met afbeeldingen) waar de functionaliteit in voorziet. Zo niet, wat kunt u bieden ... of wat is uw advies?

4.1.11. Digitale leeromgeving

1. Beschikt uw oplossing over een digitale leeromgeving? Zo ja, beschrijf kort eventueel aangevuld met afbeeldingen waar deze functionaliteit in voorziet. Zo niet, wat kunt u bieden ... of wat is uw advies?
2. Op welke wijze worden docenten in uw oplossing op een effectieve manier gefaciliteerd in het geven van onderwijs?

4.2. Non-functioneel

4.2.1. Algemeen

3. Op welke wijze wordt beschikbaarheid gemeten en gerapporteerd?
4. Voldoet uw oplossing aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)?
 - a. Conform de AVG heeft een betrokkene het recht om vergeten te worden. Hoe ondersteunt u dit?
 - b. Is het mogelijk dat u of één van uw onderaannemers gedwongen kan worden gegevens te delen met een niet-EU-overheid? Wat stelt u als maatregel(en) voor om dit te voorkomen?
5. Bent u voor het leveren van uw oplossing ISO 27001 of gelijkwaardig gecertificeerd?

6. Beschikt uw oplossing over een 'zero-client footprint'? Dat wil zeggen: er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van uw oplossing te kunnen benaderen.
7. Is uw oplossing in staat gegevens te versleutelen bij verzending en opslag? Ondersteunt uw oplossing tweeweg-TLS (two-way TLS)? Zo niet, welke dan wel?
8. Welke mogelijkheden tot authenticatie en autorisatie van de verschillende gebruikers ondersteunt uw oplossing? Toegang tot functies en de gegevens mogen alleen benaderd kunnen worden door gebruikers(groepen) op basis van need-to-know en least privileged. Kunt u toelichten hoe uw oplossing dit geïmplementeerd heeft?
9. Ondersteunt uw oplossing een gebruiker-specifieke omgeving door selectie van aanbod op basis van gebruikersgegevens na login door gebruiker? (zoals aanbod bedoeld voor specifieke ministeries, directies, afdelingen of mailadres extensies bijv. onderscheid @minsw.nl, @minocw.nl etc.) En kan hierbij gebruik gemaakt worden van single-sign-on vanuit rijks-gebruikersomgeving (DWR)?
10. Ondersteunt uw oplossing het gebruik van two-factor authenticatie? Zo ja, welke bijbehorende methodes worden gebruikt?
11. De Opdrachtgever is gehouden aan het Pas-toe-of-leg uit beleid van het Forum Standaardisatie. Een aantal standaarden ziet de Opdrachtgever niet als optioneel. Kunt u voldoen aan een marktconforme (bijvoorbeeld, zoals vastgelegd door het NCSC) implementatie van de volgende standaarden: IPv6, STARTTLS en DANE, HTTPS (conform NCSC) en HSTS, TLS, DNSSEC, SPF, DKIM en DMARC?
12. Hoe borgt u dat uw oplossing beschermd is tegen aanvallen van buitenaf. Bijvoorbeeld: Wordt er bijvoorbeeld Attack en penetration test o.i.d. uitgevoerd? Zo ja welke testen zijn dit en hoe wordt dit uitgevoerd en hoe vaak?
13. De Opdrachtgever is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoeld om voor alle doelgroepen onlineapplicaties en websites beter te gebruiken. Daarom is in het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) bepaald dat webbased applicaties en websites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring. Hoe verhoudt uw oplossing zich tot WCAG 2.2?
14. Maakt uw oplossing gebruik van AI-Functionaliteiten? Zo ja, kunt U beschrijven welke.
15. Welke ontwikkelingen komen eraan in jullie systeem?

4.2.2. Specifiek Cloud/SaaS

16. Worden alle gegevens (en ook die van mogelijke onderaannemers) die in uw oplossing gebruikt worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen?
17. Wordt uw oplossing volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, capaciteit, performance en beschikbaarheid en worden de excepties gelogd? Licht uw monitoring-, alerting- en loggingprocessen toe.
18. Het is voor de Opdrachtgever van belang dat u het verwerken van gegevens in alle opzichten vertrouwelijk behandelt. Daaruit volgt dat het (justitiële) verleden van personeel geen bezwaar mag vormen: Op welke wijze heeft u uw screeningsbeleid ingericht? Heeft u een screeningsbeleid

4.2.3. Integratie

19. Welke integraties met andere applicaties/tools/apps biedt uw oplossing? Welke zijn dit, hoe zien ze eruit? Kunt u voorbeelden sturen?
20. Welke mogelijkheden biedt u om maatwerk integraties/koppelingen te realiseren?

4.2.4. Implementatie, migratie en Beheer

21. Beschrijf kort de essentiële processtappen voor de migratie van data uit de huidige oplossingen naar de toekomstige oplossing.
22. Beschrijf kort de essentiële processtappen voor de implementatie van uw oplossing in het licht van de gewenste situatie en functionals.
23. Wat is de doorlooptijd van een implementatie vanaf kick-off tot livegang? Is het haalbaar om alle deelnemende organisaties (zie bijlage 2) te implementeren binnen 12 maanden? Wat adviseert u hierin?
24. Hoe is het proces van gebruikersondersteuning ingeregeld? Hoe wordt er omgegaan met vragen, issues en wijzigingsverzoeken? Welke communicatiekanalen worden hier gebruikt?
25. Hoe ontstaat de roadmap voor de doorontwikkeling? Wat is de methodiek voor doorontwikkeling/vernieuwing/verbetering van de oplossing.
26. Welke handleidingen, instructies en trainingen zijn er beschikbaar voor uw Oplossing? Op welke wijze zijn de instructies en handleiding terug te vinden in uw Oplossing? In welke talen is dit beschikbaar?

4.2.5. Licentiestructuur & kosten

27. Welke licentiestructuren zijn er mogelijk? (Perpetual, subscription, enterprise site, enz.) ?
28. Kunt u een indicatie geven van de kosten ten aanzien van licenties, onderhoud en support, implementatie/migratie, dienstverlening (tarieven projectmanager, consultancy, changes, e.d.)?

4.2.6. Input leverancier

29. Hoe onderscheidt uw oplossing zich ten opzichte van andere oplossingen?
30. Welke additionele informatie wilt u meegeven aan de Opdrachtgever ten aanzien van aspecten welke nog niet geraakt zijn in de voorgaande vragen? (denk hierbij b.v. aan innovatieve ontwikkelingen)
31. Hoe ziet u het strategisch partnership? Welke rol heeft u als leverancier en wat verwacht u van de deelnemende organisaties?
32. Staat u als leverancier open voor een gunningstest voor een langere periode (alleen voor de winnende inschrijving) zodat we voordat we definitief gaan gunnen de oplossing uitgebreid kunnen testen ten aanzien van de gestelde eisen?