

Verslaglegging kennismaking EA Leer Management Systeem (LMS) – 13 juli 2023 10.00 – 11.00 uur

De beantwoording op de vragen tijdens de kennismaking is op verzoek in het Engels als Nederlands gegeven. De verslaglegging hiervan is ook als zodanig weergegeven. Mocht u naar aanleiding van deze beantwoording nog vragen hebben, dan willen u vragen om deze te stellen tijdens de eerste vragenronde, de deadline hiervoor is 16 augustus voor 12.00 uur.

Belangrijk is te vermelden dat in het verdere proces van de aanbesteding in de formele beantwoording in het Nederlands wordt teruggekoppeld.

The answers to the questions during the introduction are given as request in English and Dutch. The reporting of this is also presented as such. If you have any questions as a result of these answers, we would like that you ask them during the first round of questions. The deadline is 16 August before 12:00.

It is important to mention that in the further process of the tender, feedback is provided in Dutch.

Introductie Auris/ Introduction Auris:

Rick Ekelschot: Specialist Leren & Ontwikkelen / Specialist Learning & Development

Hermi Smeele: Projectleider HR / Projectmanager HR

Amanda Kanters: Adviseur Inkoop / Advisor purchasing

V = Vraag

Q = Question

A = Antwoord

A = Answer

V: Is het echt noodzakelijk om zowel NEN 7510 als 7512 te hebben, dit houdt voor ons een extra certificerings traject in?

A: De security baseline om onze data te beschermen is gebaseerd op de ISO27001 en 27002 standaarden. Deze normen gaan over het goed organiseren en aantoonbaar maken van cybersecurity, inclusief de koppelingen (API's).

Als sprake is van verwerking en/of opslag van vertrouwelijke zorgdata of cliëntgegevens, zijn de regels van de NEN7510/7512 onverminderd van toepassing.

De leverancier van de LMS moet via een assurance verklaring (SOC2/ISAE3402) aantonen dat deze aantoonbaar 'in control is'.

Als de leverancier het (ICT) platform (technisch) waar het LMS op draait heeft uitbesteed (onderaannemer), is een assurance verklaring (bv. SOC2 of ISAE3402) benodigd. De leverancier van de LMS moet deze bij de onderaannemer opvragen.

In enkele gevallen gaan we in gesprek met de leverancier om vast te stellen in welke mate het (ICT) platform is beveiligd. We maken soms ook 'maatwerk'-afspraken.

Q: Is it really necessary to have both NEN 7510 and 7512, this means an extra certification process for us?

A: The security baseline to protect our data is based on the ISO27001 and 27002 standards. These standards are about properly organizing and demonstrating cyber security, including the links (APIs).

If there is any question of processing and/or storage of confidential care data or client data, the rules of the NEN7510/7512 apply in full.

The supplier of the LMS must demonstrate via an assurance statement (SOC2/ISAE3402) that it is demonstrably 'in control'.

If the supplier has outsourced (subcontractor) the (ICT) platform (technical) on which the LMS runs, an assurance statement (e.g. SOC2 or ISAE3402) is required. The supplier of the LMS must request this from the subcontractor.

In some cases, we enter into discussions with the supplier to determine the extent to which the (ICT) platform is secured. We sometimes also make 'tailor-made' agreements.

V: Jullie willen het leren naar een hoger niveau tillen, kunnen jullie daar iets meer over vertellen?

A: Momenteel is er geen LMS (een heel klein onderdeel). We willen effectief kunnen leren, meer het leren naar een verhoogd niveau tillen waarbij een LMS al een gedeelte in kan voorzien. We gebruik nu e-learning en een learning plaza, we willen de trainingen meer trekken naar de werkplek.

Q: You want to take learning to the next level, can you tell us a bit more about that?

A: Currently there is no LMS (a very small component). We want to be able to learn effectively, to take learning to an elevated level where a LMS is an important and providing. At the moment we use e-learning and a learning plaza, we include the training more to the workplace.

V: Is er een visie op leren geformuleerd en beschikbaar?

A: Ja er is een visie op leren en zullen we delen middels het aanbestedingsplatform.

Q: Is there a vision of learning formulated and available?

A: Yes there is a vision on learning and we will share it on the tender platform (in Dutch).

V: Kunnen jullie iets meer vertellen over de te migreren content? Hoe ziet de content er op dit moment uit?

A: In AFAS worden trainingen aangeboden en een "uitgekleed" LMS waar korte e-learning wordt aangeboden. Deze content moet overgeheveld worden naar het nieuwe LMS. De content bestaat uit bestanden zoals pdf's, office bestanden, geluidsfragmenten, filmpjes en afbeeldingen (o.a. bmp, jpg, png's). Daarnaast worden er e-learnings aangeboden in (verschillende versies van) SCORM-bestanden.

Q: Can you tell us a bit more about the content migration? What does the content look like at the moment?

A: We offer training courses in AFAS and also in a "stripped down" LMS for short e-learning. This content must be transferred to the new LMS. The content consists of files such as PDFs, office files, sound fragments, videos and images (including bmp, jpg, pngs). In addition, e-learnings are offered in (different versions of) SCORM files.

V: Als ik me niet vergis werd externe training ook genoemd, dus ben je op zoek naar een LMS dat daar ook voor gebruikt gaat worden?

A: Bij voorkeur willen we dit in één LMS hebben.

Q: If I'm not mistaken external training was also mentioned, so are you looking for an LMS that will also be used for that?

A: Yes, preferable, internal part en external part.

V: Hoe ziet Auris de verhouding tussen intern & extern leren? Waar ligt de focus voor Auris binnen de organisatie?

A: Er is onderscheid tussen interne en externe klanten. We hebben momenteel 2000 externe inschrijvingen per jaar. Het aantal medewerkers is 2000.

Q: How does Auris see the relationship between internal and external learning? What is the focus for Auris?

A: There is a distinction between internal and external customers. We currently have 2000 enrollments per year to external customers. The number of employees is 2000.

V: Hoeveel interne en externe gebruikers zullen gebruik maken van het platform?

A: Dit zijn 2000 interne en 2000 externe medewerkers / gebruikers.

Q: With both the internal and external users, how many people do you envision using the platform?

2000 internal and 2000 external users.

V: Wie zijn de externe klanten?

A: Dit zijn zowel professionals, ouders, basisscholen etc.

V: Who are the external clients?

A: These could be professionals, parents, primary schools, etc.

V: Wat bedoelen jullie in prijzenblad met werkelijke gebruiker? Of gaat het dan om de 4000 gebruikers in totaal?

A: We maken expliciet onderscheid in de interne en externe gebruikers. Dit vanwege het feit dat er met externe gebruikers een facturatie plaats zal vinden. Met het werkelijke gebruik bedoelen wij dat de kosten voor slapende / inactieve gebruikers niet doorbelast wordt.

Q: What do you mean by actual user in pricing annex? Or is it about the 4000 users in total?

A: We explicitly distinguish between internal and external users. This is due to the fact that invoicing will take place with external users. By actual use, we mean that the costs for dormant / inactive users are not charged.

V: Willen jullie dat er een e-learning builder in het nieuwe LMS zit en indien er externe elearning gekoppeld kunnen worden via welke manier / techniek moet dat gebeuren?

A: We maken gebruik Articulate story line. Wij vinden het niet nodig om een interne builder te hebben.

Q: Do you want an e-learning builder in the new LMS and if external elearning can be linked via which way / technique should that be done?

A: We use Articulate story line. We don't think it's necessary to have an internal builder.

V: Jullie zeggen daarover: Waar de professional in de lead is om medewerkers en externen op te leiden tot expert (op verschillende niveaus) en hun eigen expertise actueel te houden. Wat bedoelen jullie daar precies mee?

A: Wij zijn een expertise organisatie en dat willen we ontwikkelen en uitdragen ook naar externe klanten. Hiermee wordt ook bedoeld dat wij dit uitdragen voor externe trainingen.

Q: You say about this: Where the professional is in the lead to train employees and external parties to become experts (at different levels) and to keep their own expertise up to date. What exactly do you mean by that?

A: We are an expertise organization and we want to develop and propagate that to external customers. This also means that we propagate this for external training.

V: Hoe ziet jullie huidige IT landschap eruit en wat zijn belangrijke aanpalende systemen waar we mee moeten integreren of koppelen?

A: Belangrijkste koppeling zal AFAS zijn, voor het externe gebruik bieden we een externe webshop aan. Het interne en externe deel van LMS moet met elkaar gekoppeld zijn.

Q: What does your current IT landscape look like and what are important adjacent systems that we need to integrate or link to?

A: Our current landscape most important systeem is AFAS. For our external clients we have an webshop. The internal en external LMS has to communicate with eachother.

V: Zijn de trainingen voor externe gebruikers gratis te volgen of is het doel om trainingen te verkopen in het platform aan klanten?

A: Afhankelijk van de klant, het kan namelijk ook een programma vanuit de zorgverzekering zijn. De kosten worden dan betaald door de zorgverzekeraar of als onderdeel van een onderwijsarrangement.

Q: Are the training courses free for external users or is the goal to sell training in the platform to customers?

V: Depending on the customer, it is possible that a health insurance covers the costs for that customer.

V: Lti?

A: Het is niet duidelijk wat de vraag concreet is, hierop is vanuit de vrager anoniem geen verduidelijking uitgekomen. Mocht dit een noodzakelijke vraag zijn, dan kunt u deze stellen tijdens de vragenronde(s).

Q: Lti?

A: It is not clear what the question is, no clarification has been found from the requester anonymously. If this is a necessary question, you can ask it during the question round(s).

V: Paragraaf 5.1 zegt dat het LMS formeel en informeel leren moet ondersteunen. Welke vormen vallen hieronder? En welke tools gebruiken jullie daar momenteel voor (naast Articulate storyline)

A: Onder formeel leren verstaan wij: de trainingen en de e-learning op schrift staat, oftewel gepland. Onder informeel verstaan wij niet van tevoren vastgestelde leerpaden. Zoals bijvoorbeeld een blog of vlog, waar een conversatie in plaats kan vinden over een specifiek onderwerp in LMS.

Q: Section 5.1 says that the LMS should support formal and informal learning. What forms are covered? And what tools do you currently use for that (besides Articulate storyline)

A: Formal learning: the training courses and e-learning in writing / or planned learning paths. Informal learning: not predetermined learning paths. For example, a blog or vlog, where a conversation can take place about a specific topic in LMS.

V: Jullie geven aan dat er 25 tot 50 key users opgeleid moeten worden, welke functies hebben deze key users? Wat zal hun rol zijn bij de academie?

A: Key-users kunnen verspreid zijn over geheel Auris. We willen deze medewerkers zodanig trainen dat zij de eerstelijnsvragen betreft het LMS direct kunnen beantwoorden. Dit betekent concreet dat dit een medewerker kan zijn met ICT/systeem affiniteit, dan wel werkzaam is op een afdeling die instellingen aanpast voor de medewerkers van die locatie. Wij verwachten dat u deze begeleiding meeneemt in het implementatieplan/voorstel.

Q: You indicate that 25 to 50 key users need to be trained, what functions do these key users have? What will be their role at the academy?

A: Key users can be employees whom has ICT / system affinity or working in a department that adapts settings for employees of that location. We expects you to include these guidance in the implementatie plan / proposal. Therefore, we would like to train these employees for the first-line questions regarding the LMS directly.

V: In het bestek staan vele koppelingen genoemd met veel andere systemen, hoe zien jullie dat, moet dat allemaal in place zijn bij livegang? dit is ons inziens nagenoeg onmogelijk

A: Dit zijn de koppelingen die we genoemd hebben: Het systeem moet koppelbaar zijn (preferabel dmv API's / webservices) met o.a.:

- *Personeelssysteem (AFAS)*
- *Een externe shop*
- *Een IGA systeem (Modiam)*
- *Een DataWareHouse (Azure / BI)*
- *Extern: koppelbaar met verrekeningstool voor facturatie --> geef aan welke mogelijkheden.*

En daarnaast outlook/exchange; elearnings/webinars en kwaliteitsregister (Scienta), dit kan middels een snelkoppeling.

Q: In the specifications there are many links mentioned with many other systems, how do you see that, should all that be in place when going live? In our opinion, this is virtually impossible.

A: These are the links we have mentioned: The system must be linkable (preferably by means of API's / web services) with:

- *Personnel system (AFAS)*
- *An external shop*
- *An IGA system (Modiam)*
- *A DataWareHouse (Azure/BI)*
- *External: linkable with settlement tool for invoicing --> indicate which possibilities.*

And also outlook/exchange; elearnings/webinars and quality register (Scienta)

V: Rick gaf eerder aan een werkplek leeromgeving voor ogen te hebben. Zouden jullie daarmee ook zo ver willen gaan dat medewerkers bijvoorbeeld ook zelf content kunnen gaan creëren en delen?

A: In eerste instantie niet, maar we (specialist in kwestie) wensen zelf content te creëren en te delen in de vorm van tegemoetkoming, middels het informele platform. Uitgangspunt is five moments of need.

Q: Rick previously indicated that he had a workplace learning environment in mind. Would you also like to go so far as to allow employees to create and share content themselves, for example?

A: Not at first, but we (specialist) wish to create and share content ourselves in the form of compensation, through the informal platform. The starting point is five moments of need.

V: Wij hebben geen functionaliteit voor facturatie naar externen. Is dit een harde eis? Wel kunnen wij factuurregels exporteren.

A: Wij moeten kunnen factureren naar externen, maar dit hoeft niet perse in het LMS. Een harde eis is wel dat dit gekoppeld kan worden.

Q: We do not have any functionality for invoicing to external parties. Is this a hard requirement? However, we can export invoice lines.

A: The posibility to envoice external parties, but this does not necessarily have to be in the LMS. A hard requirement is that this can be linked.

V: Wat zijn de belangrijkste uitdagingen waarmee u wordt geconfronteerd met uw huidige LMS die u wilt oplossen met het nieuwe platform?

A: We hebben momenteel geen LMS.

Q: What are the main challenges you're facing with your current LMS that you're looking to solve with the new platform?

A: We dont really have a LMS at the moment.

V: In de documentatie wordt beschreven dat Koninklijke Auris een complexe organisatie is. Waarin uit zich dat en op welke wijze heeft dat impact op onze (mogelijk) samenwerking? Wat maakt het dat Auris complexer is dan bijvoorbeeld een groot ziekenhuis?

A: In het interne en externe deel zit de moeilijkheidsgraad en de eisen die hierin gesteld. Tevens is er binnen Auris een combinatie van zorg en Onderwijs binnen de organisatie. Beiden hebben een eigen set aan wensen, verplichtingen en kaders.

Q: The documentation describes that Royal Auris is a complex organization. How does this manifest itself and how does it have an impact on our (possible) cooperation? What makes Auris more complex than, for example, a large hospital?

A: In the internal and external part is the level of difficulty and the requirements that are set. Within Auris there is also a combination of care and Education in one organization. Both have their own set of wishes, obligations and frameworks.

V: Er ligt een strak implementatieplan vanuit Auris. In hoeverre is hierin ruimte voor aanpassingen obv input en advies vanuit onze ervaring en kennis?

A: We willen u vragen om deze vraag te stellen tijdens de vragenronde 1: vragen en opmerkingen. De deadline hiervoor is 16 augustus voor 12.00 uur.

Q: There is a tight implementation plan from Auris. To what extent is there room for adjustments based on input and advice based on our experience and knowledge?

A: We would like to ask you to ask this question during the question round 1: questions and comments. The deadline is August 16 12:00.

V: Als wij genoeg goede en grote referenties hebben echter in andere sectoren dan onderwijs maar technisch vergelijkbaar dan voldoet dat niet aan de gestelde eisen, dan kunnen we niet meedoen?

A: We willen u vragen om deze vraag te stellen tijdens de vragenronde 1: vragen en opmerkingen. De deadline hiervoor is 16 augustus voor 12.00 uur.

Q: If we have enough good and great references, but in sectors other than education but technically comparable, then that does not meet the requirements, then we cannot participate?

A: We would like to ask you to ask this question during the question round 1: questions and comments. The deadline is August 16 12:00.

V: Is er een mogelijkheid om in het proces een helder Statement Of Work op te stellen om zo verwachtingen wederzijds scherp te krijgen, te bepalen en duidelijke afspraken vooraf te maken omtrent: wat zit wel in de scope voor implementatie en wat zit er niet in?

A: Wij willen u vragen om uw expertise voor het implementeren van een LMS en de ervaringen bij andere implementaties bij soortgelijke organisaties uit te werken in een implementatieplan voor Auris.

Q: Is there a possibility to draw up a clear Statement Of Work in the process in order to get mutual expectations sharp, to determine and to make clear agreements in advance about: what is in the scope for implementation and what is not in it?

A: We would like to ask you to develop your expertise for implementing an LMS and the experiences of other implementations at similar organizations in an implementation plan for Auris.

V: Kunnen jullie iets meer vertellen over jullie gedachten bij facturering naar extern en budgettering intern?

A: We willen u vragen om deze vraag te stellen tijdens de vragenronde 1: vragen en opmerkingen. De deadline hiervoor is 16 augustus voor 12.00 uur.

Q: Can you tell us a bit more about your thoughts on invoicing to external and budgeting internally?

A: We would like to ask you to ask this question during the question round 1: questions and comments. The deadline is August 16 12:00.

V: Welke planningstool hebben jullie?

A: Op dit moment bij academie is er niet. We zijn zoek naar een planningstool die voor de academie en het cursuscentrum. Momenteel gebruiken we conventionele programma's zoals Excel of middels AFAS. We willen dit ondervangen / professionaliseren middels het LMS en dient voor zowel intern als extern gebruikt te worden.

Q: Which planningstool do you have?

A: At the moment we do not use any planning tool. We are looking for a planning tool provided for the academy and the course center. We currently use conventional programs such as Excel or AFAS. We want to professionalize by the usage of the LMS and should be used for both internal and external use.

V: Wat verwacht je van de samenwerking met een leverancier? hoe worden jullie graag ondersteund? wat vinden jullie belangrijk?

A: In de samenwerking verwachten wij meedenken in de doorontwikkelingen voor het LMS. Verder flexibiliteit, korte lijnen en dat medewerkers goed opgeleid worden in het gebruik van het LMS.

Q: What do you expect from working with a supplier? How would you like to be supported? What do you think is important?

A: In the collaboration, we expect a dialog about further developments for the LMS. Furthermore, flexibility, short lines of communication and that employees are well trained in the usage of the LMS.

V: Een planningstool is toch geen onderdeel van de scope?

A: Hiervoor verwijzen wij naar ons Programma van Eisen, dit is wel onderdeel van de scope.

Q: A planning tool is not part of the scope, is it?

A: We refer to our Program of Requirements, this is part of the scope.

V: Wat verstaan jullie onder urenverrekening? 4.1

A: Nadat de trainer alle aanwezige deelnemers aangevinkt heeft, dan dient er na deze verzending een flow aanwezigheid registratie verloopt waarbij o.a. geautomatiseerd het certificaat, dossier, uren verrekening, reiskosten, declaratie geregistreerd wordt.

Urenverrekening is van toepassing indien een medewerker (niet van academie) als trainer actief is, hierbij worden de ingezette uren tijdens de training automatisch geladen.

Q: What do you mean by time settlement? 4.1

A: After the trainer has checked all participants present, there will be an automatic flow of attendance registration. In this flow the certificate, file, hours of settlement, travel costs, declaration are automatically registered. Time settlement applies if an employee (not from the academy) is active as a trainer, whereby the hours used during the training are automatically loaded.

V: Is er een facilitair systeem waar de vergaderlocaties in worden gereserveerd, bijv Topdesk?

A: Op één locatie gebruiken we standaard outlook. Auris breed is hier geen systeem voor.

Q: Is there a facility system to book meeting locations, by example Topdesk?

A: We make reservations by outlook, it is not centrally organised.

V: Volgen externen voornamelijk kortdurige programma's of ook langdurige programma's?

A: We willen u vragen om deze vraag te stellen tijdens de vragenronde 1: vragen en opmerkingen. De deadline hiervoor is 16 augustus voor 12.00 uur.

Q: Do external parties mainly follow short-term programmes or also long-term programmes?

A: We would like to ask you to ask this question during the question round 1: questions and comments. The deadline is August 16 12:00.

V: Zijn de Arbit voorwaarden bespreekbaar?

A: We willen u vragen om deze vraag te stellen tijdens de vragenronde 1: vragen en opmerkingen. De deadline hiervoor is 16 augustus voor 12.00 uur.

Q: Are the ARBIT terms negotiable?

A: We would like to ask you to ask this question during the question round 1: questions and comments. The deadline is August 16 12:00.

V: Heeft er in het voortraject van deze aanbesteding een marktconsultatie plaatsgevonden? Of is er op een andere manier informatie ingewonnen?

A: In eerste instantie was de scope van dit traject onder de aanbestedingsgrens. Hierna is de scope verbreed en is er een aanbestedingstraject gestart. Er zijn eerdere demonstraties gegeven door partijen om te zien wat de mogelijkheden zijn en om te kijken waar de behoefte vanuit Auris lag.

Q: Has there been a market consultation in the preliminary stages of this tender? Or has information been gathered in another way?

A: Initially, the scope of this process was below the tender limit. After this, the scope was broadened and a tender process was started. Auris had previous demonstrations by different parties for consultation.

V: Is er een mogelijkheid om de huidige processen (deels) te herzien om zo de verschillende systemen te laten doen waar zij goed in zijn (HRIS / ERP / LMS)?

A: Auris zet in op de ideale ondersteuning, waar de processen ook een belangrijk onderdeel van zijn. In dit stadium kunnen wij daarom geen uitspraak in doen, gezien we niet weten welke impact dit heeft op het primaire proces en willen we dat dit aansluit op de huidige processen. Auris beoordeelt de haalbaarheid en neemt besluitvorming indien er eventuele proces-aanpassingsvoorstellen worden voorgelegd.

Q: Is there a possibility to (partly) revise the current processes in order to let the different systems do what they are good at (HRIS / ERP / LMS)?

A: Auris focuses on the ideal support for our primary proces. We are therefore unable to agree in this stage, as we do not know what impact this has on the primary process. We would like that the LMS is in line with the current processes. Auris assesses the feasibility and takes decision-making if any process adjustment proposals are submitted.

V: Start de implementatie direct na bekendmaking van gunning op 6 november? of dienen we nog te wachten tot de 20 kalenderdagen zijn verstreken.

A: De implementatie kan pas starten na de definitieve gunning.

Q: Will the implementation start immediately after the announcement of the tender on 6 November? Or do we have to wait until the 20 calendar days have passed.

A: The implementation will start after the final award.