



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese Openbare Aanbesteding

“ATS functie”

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Rotterdam, 28-3-2024

Kenmerk : 19344

Status : definitief

Versie : 1

Inhoud

1	Doel van dit document	4
2	Functioneel plan van aanpak	5
3	Technisch plan van aanpak (non-functioneel)	8
4	Implementatie	10

Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de VRR stelt in het kader van de Openbare Europese Aanbesteding Recruitement/ ATS-applicatie. Dit document maakt integraal onderdeel uit van de offerteaanvraag.

1.1 Eisen

Op dit moment werken we met een applicatie wat onvoldoende ondersteuning biedt aan onze wens om een goede kandidaatbeleving en klantgerichtheid in ons wervings-en selectieproces te bieden.

Wij willen een applicatie waarmee we maatwerk kunnen leveren; voor wat betreft inrichting van het proces als voor de gebruiker en kandidaat. En waar zoveel mogelijk geautomatiseerd kan worden.

Met de data vanuit de applicatie kunnen we de voortgang monitoren en middels rapportages onze stakeholders inzicht geven in het verloop/resultaten van de wervingsactiviteiten.

Voor het indienen van uw offerte zal onderhavige bijlage van de offerteaanvraag integraal als Word document ter beschikking worden gesteld zodat Inschrijvers op eenvoudige wijze de tabellen kunnen invullen waarin de eisen zijn opgenomen.

De VRR heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de Inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

Functioneel plan van aanpak

1.2 Generieke functionele eisen

In deze paragraaf zullen diverse generieke functionaliteiten aan bod komen die voor de HR aandachtsgebieden Werving & Selectie en opstarten indiensttredingsproces van toepassing zijn.

1.2.1 Koppelingen

Eis	Omschrijving
FE1	De applicatie moet een koppeling hebben met ons HR/PSA systeem van AFAS. Het doel is de indiensttreding zoveel mogelijk geautomatiseerd te laten verlopen. De applicatie dient zelfstandig Updategegevens te kunnen activeren voor het uploaden van data en bijlages.

1.3 Functionele eisen

Eis	Omschrijving
	Beheer
FE2	De applicatie biedt de mogelijkheid om handmatig en op maat (zonder ondersteuning van leverancier) rollen (te denken valt aan recruiter, vacaturehouder, HR, selecteur) te definiëren en aan deze rollen rechten toe te kennen.
FE3	De applicatie biedt de mogelijkheid om per vacature een ander proces (o.a. wijze van solliciteren, selecteren) in te richten.
FE4	Naast een aanmelddatum van de vacature is het ook mogelijk een menu voor aanleiding ontstaan vacature te maken en een optie te selecteren.
FE5	De applicatie biedt de mogelijkheid om automatische acties aan de workflow te koppelen zoals automatische emails naar kandidaten, automatische taken of notities naar gebruikers, automatisch gebruiker uitnodigen voor het invullen van een evaluatieformulier.
FE6	De applicatie biedt de mogelijkheid om reminders via geautomatiseerde mail in te stellen bij kandidaten die te lang blijven hangen in een workflow fase.
FE7	De applicatie biedt de mogelijkheid om afwijsredenen in te stellen en daarop te rapporteren.
FE8	De applicatie biedt aan dat minimaal 6 recruiters (gelijktijdig) toegang hebben tot 1 vacature.
FE9	De applicatie biedt de mogelijkheid om minimaal 175 vacatures gelijktijdig open te hebben staan.
FE10	De applicatie biedt de mogelijkheid om in één overzicht de verschillende kandidaten per fase te kunnen zien, voor zowel recruitment/HR als hiring managers en andere betrokkenen.
FE11	De applicatie biedt de mogelijkheid om een vacature aanvraag flow in te richten met zelf in te stellen aanvraagformulier en goedkeuringsstappen.

Eis	Omschrijving
FE12	De applicatie biedt de mogelijkheid om zelfstandig meerdere vacature-, ontvangstbevestiging-, en email templates aanmaken en beheren.
FE13	De applicatie maakt onderscheid tussen een unieke vacature en aantal te werven FTE voor die specifieke vacature.
FE14	De applicatie biedt de mogelijkheid om standaard notificatie instellingen per autorisatie gebruiker te configureren.
	Employer Branding
FE15a	De applicatie biedt de mogelijkheid bij de publicatie van een vacature te kiezen: tussen intern (internet VRR) of intern en extern (werkenbijvrr.nl) tegelijkertijd.
FE15b	De applicatie biedt de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen interne kandidaten en externe kandidaten.
FE16	Er kan in de applicatie eenvoudig een video/foto/podcast/geluidsfragment worden toegevoegd aan een vacature die geschikt is voor interne en externe publicatie.
FE17	De applicatie maakt het mogelijk om opgestelde vacatures te synchroniseren met werkenbijvrr.nl vacaturesite via bijvoorbeeld een Iframe of API.Iprox
FE18	De applicatie heeft een, op de werkenbijVRR.nl afgestemd, webbased sollicitatieformulier waarmee sollicitaties automatisch worden opgenomen in de applicatie. Dit formulier moet zonder tussenkomst van de leverancier aan te passen zijn door de VRR.
FE19	De applicatie levert de mogelijkheid om per vacature een keuze te maken voor de wijze van solliciteren (sollicitatieformulieren) met andere gevraagde informatie op vacatureniveau.
FE20	Het is mogelijk dat kandidaten kunnen solliciteren middels cv, motivatie, video, linkedIn, vragenlijsten en andere documenten. De wijze waarop gesolliciteerd mag worden kan per vacature worden ingericht met daarbij de keuze voor verplichte en niet verplichte onderdelen.
FE21	Het is mogelijkheid om in de applicatie vragenlijsten bij sollicitatie of later in het proces op te kunnen sturen voor extra kandidaat info of feedback.
	Job advertisement en promotie
FE22	De applicatie heeft de mogelijkheid om vacatures met één klik door te zetten op social media.
FE23	De applicatie heeft de mogelijkheid om vacatures met één klik door te zetten op gratis banensites.
FE24	De applicatie heeft de mogelijkheid om vacatures met één klik door te zetten op meerdere banensites (geïntegreerde multi-poster).
	De applicatie heeft de mogelijkheid om vacatures met één klik door te zetten op werkenbijvrr.nl en intranet VRR.
	Beheer kandidaten database
FE25	De applicatie maakt het mogelijk om minimaal 3000 sollicitanten tegelijkertijd in de database actief te kunnen beheren.

Eis	Omschrijving
FE26	De applicatie voorziet erin dat kandidaten automatisch en direct een ontvangstbevestiging ontvangen van de sollicitatie.
FE27	De applicatie biedt de mogelijkheid om e-mails naar meerdere kandidaten in dezelfde status gelijktijdig te versturen op basis van templates waarbij informatie uit de vacature en/of de kandidaat en/of de workflow automatisch in de e-mails wordt opgenomen.
FE28	De applicatie heeft uitgebreide zoekmogelijkheden om kandidaten terug te vinden in de database.
FE29	De applicatie heeft een signaleringsfuncties voor als er een nieuwe stap moet worden gezet of is gedaan, denk aan: nieuw binnengekomen sollicitant, einde reactietermijn richting sollicitant, einde reactietermijn van hiring manager, reactie naar kandidaat duurt te lang.
FE30	Gegevens van kandidaten en sollicitaties zijn in één dashboard inzichtelijk weergegeven en details zijn rechtstreeks vanuit dat scherm op te vragen en vast te leggen.
FE31	De applicatie biedt de mogelijkheid om “talenten pool” op te bouwen. Dit is een verzameling met voormalige sollicitanten of zij die aangegeven hebben te willen gaan solliciteren (intern) waarvan de VRR heeft bepaald dat zij talenten hebben die op het moment van aanmelden nog niet in een functie gebruikt kunnen worden maar in de nabije toekomst mogelijk wel).
FE32	De applicatie signaleert wanneer een kandidaat al bekend is door een eerdere sollicitatie.
FE33	De applicatie voorziet erin dat sollicitaties van dezelfde kandidaat gegroepeerd worden in één dossier, zodat eenvoudig inzichtelijk is dat een kandidaat meerdere sollicitaties heeft lopen.
FE34	De applicatie biedt de mogelijkheid om personen af te wijzen met een specifieke e-mail template.
FE35	De applicatie biedt de mogelijkheid aan te geven wat de reden van afwijzing/ terugtrekking is. Deze informatie wordt gebruikt in stuur- en managementinformatie.
	Rapportages
FE36	De applicatie heeft standaard rapportages met de belangrijkste recruitment data.
FE37	De applicatie biedt de mogelijkheid om eigen rapportages te maken op basis van de data in de applicatie.
FE38	De applicatie is in staat om in de rapportage bij 1 vacature het aantal gekoppelde te werven FTE ook inzichtelijk te maken.
FE39	De applicatie biedt de mogelijkheid om de zichtbaarheid van rapportages te bepalen.
FE40	De applicatie biedt de mogelijkheid om rapportages te delen met andere medewerkers binnen de organisatie en te exporteren naar Excel bestanden.
FE41	De applicatie toont data op een visuele en intuïtieve manier, zodat de gebruiker snel de data kan interpreteren.

Technisch plan van aanpak (non-functioneel)

1.4 Gebruik

Onder gebruik verstaan we de kwaliteit van de prestatie (performance), presentatie en interactie van de oplossing. Voor wat betreft de prestatie wordt van de opdrachtnemer gevraagd aan te geven hoe objectief kan worden gemeten dat de prestatie van de oplossing constant blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Eis	Omschrijving
NFE1	De applicatie wordt aangeboden als een SaaS dienst waarbij kandidaten rechtstreeks via een browser moeten kunnen reageren
NFE2	De applicatie beschikt over een responsive web-interface die geschikt is voor Windows desktops en laptops en ondersteunt de meest gangbare schermresoluties.
NFE3	De applicatie is ook beschikbaar via een mobiele app op Android en iOS.
NFE4	De SaaS-oplossing voldoet aan de WCAG 2.2 van 5 oktober 2023 (digitale toegankelijkheid voor een zo breed mogelijk publiek bijv visueel beperkten kunnen toetsenbord gebruiken in plaats van een muis, voorleessoftware of een brailleleesregel, standaard browserinstellingen veranderen om de content lesbaarder te maken etc))

1.5 Beveiliging

1.5.1 Algemeen

De beveiliging van de gegevens kan op allerlei manieren worden gerealiseerd. De wijze waarop dit gebeurt geeft een goed beeld van de volwassenheid van de oplossing ten aanzien van (ICT-) beveiliging.

Eis	Omschrijving
NFE5	Inloggen op de applicatie gebeurt via een ADFS-koppeling, waarbij de VRR kan aangeven welke personen er toegang hebben tot de applicatie. De gebruikers van de applicatie staan in de Active directory van de VRR.
NFE6	De data van de VRR moet door de leverancier beveiligd en AVG conform worden opgeslagen op de servers binnen de EER.

1.5.2 (Persoons-)gegevens

De VRR hecht veel belang aan de beveiliging van de (persoons-)Gegevens. De VRR heeft een taak en verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat (persoons-)gegevens nooit in onbevoegde handen valt of kan vallen. De opdrachtnemer dient alle passende en nodige maatregelen te hebben getroffen en te treffen om de VRR in staat te stellen deze taak uit te voeren en haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Een belangrijk kader in de te nemen beveiligingsmaatregelen is de vigerende wetgeving en standaarden ten aanzien van ICT-beveiliging.

De VRR hecht veel belang aan de bescherming van haar gegevens. Toegang van onbevoegden tot deze gegevens is niet toelaatbaar. De architectuur van de database waarin de gegevens worden opgeslagen geeft extra zekerheid over de waarborging van de bescherming van de gegevens.

Eis	Omschrijving
-----	--------------

NFE7	De leverancier en de applicatie voldoen continue zowel technisch als organisatorisch aantoonbaar aan de AVG wetgeving De beheersmaatregelen voldoen aan ISO 27002, ISO 277601 voor privacy- en informatiemanagement en BIO Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
------	---

1.5.3 Autorisatie en Authenticatie

Om te waarborgen dat alleen geautoriseerde gebruikers gebruik maken van de gegevens in de oplossing, moet elke gebruiker een eigen unieke gebruikersidentificatie krijgen. Door het gebruikersaccount te herleiden naar één en uitsluitend één natuurlijk persoon kan misbruik van een gebruikersaccount beter worden bestreden.

Eis	Omschrijving
NFE8	Elke gebruiker van de oplossing krijgt een unieke gebruikersidentificatie (gebruikersaccount). Het gebruikersaccount is altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon. De VRR beheert de gebruikersaccounts en bepaalt welke accounts opgevoerd of verwijderd moeten worden. De oplossing biedt uitsluitend en alleen toegang tot gegevens aan gebruikers, die daarvoor expliciet geautoriseerd zijn door de VRR.
NFE9	De applicatie heeft de mogelijkheid om kandidaten die worden aangenomen incl. relevante gegevens met één klik door te zetten naar AFAS

1.6 Beheer (non-functioneel)

1.6.1 Archivering en verwijderen

De gegevens zijn onder andere onderhevig aan de Algemene verordening gegevensbescherming / uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbeschermingen zoals meest recent bijgewerkt (4 maart 2021) en (de bewaartermijnen van de) Archiefwet. Technische mogelijkheden in de oplossing kunnen het eenvoudiger maken om aan deze Wetten te conformeren.

Eis	Omschrijving
NFE8	Het ATS maakt gebruik van een SSL verbinding of een VPN tunnel.

1.6.2 Logging en monitoring

Eis	Omschrijving
NFE9	Alle mutaties die leiden tot wijziging van (persoons)Gegevens en/of het dossier van een kandidaat moeten worden gelogd en zijn te raadplegen door de Functioneel beheerder van de VRR. De logging bevat per mutatie minimaal de mutatie zelf, de gebruiker die de mutatie uitvoert en de datum en het tijdstip van de mutatie.
NFE10	De oplossing wordt volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, capaciteit, performance en beschikbaarheid. Afwijkingen worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever.

Implementatie

De Opdrachtnemer dient de leiding te nemen bij de implementatie van de oplossing.

Eis	Omschrijving
IE1	Leverancier stelt een projectplan op, waarin naast de verantwoordelijkheden van de leverancier ook duidelijk omschreven wordt wat de leverancier verwacht van de opdrachtgever en welke tijdsinspanning nodig is van opdrachtgever.
IE2	Leverancier zorgt voor training in het Nederlands van zowel super-users (xx aantal) ¹ als eindgebruikers (yy aantal) ² van de applicatie.
IE3	De applicatie wordt automatisch voorzien van major en minor updates zonder extra kosten.
IE4	Voor het functioneel beheer van de applicatie door VRR is geen programmeerkennis nodig.
IE5	Maximaal 2 maanden na de gunning van de opdracht moet de applicatie geïmplementeerd zijn.

1.7 Service Level Agreement, implementatie, gebruik en exit

Onderstaande figuur brengt de dienstverlening in beeld die van opdrachtnemer gedurende levenscyclus van de oplossing wordt verwacht. De bovenste helft betreft het implementeren en functioneel beheren van de oplossing. De onderste helft van het schema betreft de hosting en de beschikbaarstelling van de SaaS-dienst. De levenscyclus is aangegeven van links naar rechts. Tijdens de levenscyclus worden in de verschillende fases verschillende resultaten en vormen van ondersteuning verwacht. De overeenkomst en de Service Level Agreement (SLA) gelden voor alle fases.

Voor de Implementatiefase maakt de opdrachtnemer op basis van resultaatverplichting een Plan van Aanpak (implementatieplan). Het implementatieplan zal betrekking hebben op de inrichting en de nazorg van de oplossing. Na acceptatie van de implementatie door de VRR zal de oplossing live gaan en in de gebruiksfase terecht komen.

Tijdens de eerste drie maanden van de gebruiksfase wordt voorzien dat opdrachtnemer nazorg zal moeten leveren op de door hem ingerichte oplossing. Dit maakt integraal onderdeel uit van de implementatie. Nadat de nazorgperiode ten einde is, wordt van de opdrachtnemer tijdens de gebruiksfase verwacht dat hij op afroep additionele diensten levert. De gebruiksfase loopt totdat de VRR overgaat tot beëindiging van de Overeenkomst.

Tijdens de exitfase levert opdrachtnemer op afroep additionele diensten bij een mogelijke retransitie.

¹ Aantal zal tijdens Nota van inlichtingen worden doorgegeven

² Aantal zal tijdens nota van inlichtingen worden doorgegeven

Implementatie	Go live	Gebruik		Einde gebruik	Exit
Inbreng behoefte		Uitvoeren Recruitmentproces			Nieuwe oplossing
Inrichten en opleiden		Nazorg	Functioneel beheer		
Resultaat			Consultancy en opleiding		Support retransitie
		Afroep			
		Saas	Schonen		
Service Level Agreement					

	Verantwoordelijkheid VRR
	Dienstverlening Opdrachtnemer

De VRR sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af aangaande de te leveren diensten voor alle fasen van de levenscyclus. Het doel is om de SLA binnen de VRR te kunnen effectueren en daarmee de primaire taakstelling, te weten; het leveren en in stand houden van ICT-voorzieningen voor de VRR, te realiseren.

De SLA is onderdeel van het instrumentarium waarmee de VRR in staat is de kwaliteit van IT-voorzieningen te beheersen. De SLA beschrijft zowel de functionele- als de beheersmatige diensten die worden geleverd, onder vermelding van de daarvoor afgesproken kwaliteit- en serviceniveaus. De concept SLA die tijdens de aanbestedingsprocedure door opdrachtnemer wordt aangeboden zal na gunning in overleg tussen de opdrachtnemer en de VRR definitief worden bepaald. Na vaststelling van de Versie 1.0 zal deze periodiek worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal gebaseerd zijn op de overeenkomst, deze offerteaanvraag en de offerte.

1.7.1 Gebruiksfase

Eis	Omschrijving
IE6	Opdrachtnemer levert gedurende de Overeenkomst op afroep Additionele Diensten conform de in het prijzenformulier (bijlage 2) aangegeven Vergoedingen.

1.7.2 Exitfase

Eis	Omschrijving
IE7	Opdrachtnemer levert gedurende minimaal drie maanden na het einde van de overeenkomst op afroep Additionele Diensten conform de in het prijzenformulier (bijlage 2) aangegeven Vergoedingen. Deze Additionele diensten hebben in ieder geval betrekking op de migratie van Gegevens uit de Applicatie van Opdrachtnemer naar een vervangende oplossing.
IE8	Om bij beëindiging van de Overeenkomst invulling te kunnen geven aan een goede Implementatie van de vervangend applicatie garandeert Opdrachtnemer het volgende: 1. Er is een systeemfunctie waarmee periodiek door de VRR een download kan worden gedaan van alle gegevens die zijn vastgelegd in de oplossing; 2. Deze systeemfunctie zorgt voor een bestand in een formaat dat voldoet aan Open Standaarden; 3. Opdrachtnemer zorgt voor go live gang van de Oplossing 4. voor een beschrijving van de betekenis van de Gegevens;

