

Bijlage 1 Programma van eisen

In dit hoofdstuk staan alle eisen die VNG stelt aan de te verrichten diensten/ en of op te leveren producten. Tevens worden alle technische eisen gespecificeerd.

Door het doen van een inschrijving geeft u aan zonder enig voorbehoud te conformeren aan alle eisen.

Nr.	Onderdeel	Omschrijving
1.	Product/dienst en procedure	De dienst voldoet aan alle genoemde eisen en kan werkzaamheden uitvoeren zoals omschreven in deze leidraad.
2.	Product/dienst en procedure	Uit het door u ingediende uittreksel uit het handelsregister is af te leiden welk natuurlijk persoon er namens de inschrijvende partij bevoegd is om in te schrijven. Dit is de persoon die bevoegd is het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument te ondertekenen.
3.	Product/dienst en procedure	Gedurende de overeenkomst is er per inschrijvende partij één aanspreekpunt/accountmanager welke het contact onderhoudt met VNG.
4.	Product/dienst en procedure	Gedurende het contract dient alle communicatie in het Nederlands te geschieden.
5.	Product/dienst en procedure	Minimaal één keer per jaar wordt het online leeraanbod in samenspraak met VNG en Inschrijver besproken en in overleg aangepast aan de veranderde opleidingsbehoefte van VNG. Uitgangspunt hierbij is dat de aanpassing past binnen de scope van de overeenkomst.
6.	Informatiebeveiliging en Privacy	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die participeren in de levering van de Dienstverlening moeten aantoonbaar bekend zijn met de verantwoordelijkheid op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (incl. AVG) die als onderdeel van zijn / haar rol van toepassing zijn.
7.	Functioneel	Het leerportaal biedt de mogelijkheid om e-mail attenderingen (uitnodigingen, reminders e.d.) te versturen naar de deelnemers aan het leerplatform.

8.	Functioneel	Gebruikers kunnen zichzelf inschrijven voor leeractiviteiten via het leerportaal.
9.	Functioneel	Het leerportaal biedt de mogelijkheid om huidig bestaand en zelf ontwikkeld online leeraanbod (waaronder intern trainingsaanbod, E-Learnings en video's) te kunnen integreren / migreren.
10.	Functioneel	Het leerportaal biedt de mogelijkheid om bestanden van reguliere bestandstypen (zoals tenminste tekstbestanden, foto's, video- en audio formats) te kunnen uploaden.
11.	Functioneel	Het leerportaal biedt toegang tot online leeraanbod (lees: online leer- en ontwikkelaanbod) dat gebaseerd is op paragraaf 2.3 (Gewenst cursusaanbod).
12.	Functioneel	Het leerportaal biedt toegang tot leeraanbod van trainingen en cursussen van (geselecteerde) externe trainingspartijen.
13.	Functioneel	Het leerportaal biedt de mogelijkheid om zelf trainingen en cursussen te kunnen organiseren, plannen, administreren en evalueren.
14.	Functioneel	In het leerportaal is de mogelijkheid ingebouwd tot het bijhouden van de voortgang; de gebruiker kan op een later tijdstip de module herstarten waar deze is onderbroken.
15.	Functioneel	Het leerportaal biedt de mogelijkheid om zelf online trainingen te kunnen ontwerpen, aanbieden en publiceren en, waar nodig, aan te passen. (Digitale) content kan bestaan uit onder andere tekst, interactieve oefeningen, etc.
16.	Functioneel	In het leerportaal is de mogelijkheid tot het ontwerpen van leer- en ontwikkelpaden voor verschillende doelgroepen.
17.	Functioneel	Het leerportaal biedt de mogelijkheid om op verschillende niveaus (teammanagers, key-users en functioneel beheerder) relevante managementinformatie omtrent het gebruik van het leerplatform toegankelijk te maken.

18.	Functioneel	Inzicht in managementrapportages is in te richten op basis van rechten, rollen en organisatiestructuur.
-----	-------------	---

19.	Functioneel	Inschrijver zorgt dat er op het leerplatform drie verschillende dashboards beschikbaar zijn: 1. Medewerker dashboard o geeft elke medewerker inzicht in eigen ingeschreven en afgeronde leerinterventies. 2. Team Dashboard o geeft manager inzicht in ingeschreven en afgeronde leerinterventies van de teamleden die hij/zij aanstuurt. 3. Organisatie Dashboard o geeft managers en medewerkers inzicht in ingeschreven en afgeronde leerinterventies op organisatieniveau, met mogelijkheid tot uitsplitsing naar onderliggende organisatieonderdelen.
20.	Functioneel	Minimaal één keer per jaar wordt het online leeraanbod in samenspraak met VNG en Inschrijver besproken en in overleg aangepast aan de veranderde opleidingsbehoefte van VNG. Uitgangspunt hierbij is dat de aanpassing past binnen de scope van de overeenkomst.
21.	Functioneel	De leeromgeving dient mogelijk te maken dat er in groepsverband online trainingen (virtual classroom) gevolgd kunnen worden. Bij voorkeur via MS Teams.
22.	Functioneel	Het online leeraanbod bevat een mix van verschillende vormen van online leren.
23.	Functioneel	Inschrijver zorgt ervoor dat het taalgebruik van de modules aansluit op de doelgroep. De inschrijver is in staat het leeraanbod in zowel de Nederlandse als de Engelse taal aan te bieden.
24.	Functioneel	Incidenten (storingen of andere onderbrekingen van de afgesproken dienstverlening) worden door de functioneel beheerders van VNG aangemeld bij de Helpdesk van Leverancier. Incidenten worden gecategoriseerd naar prioriteit (met maximale reactie- en oplostijd): - P1: systeem onbeschikbaar (altijd telefonisch gemeld), reactietijd 1 uur, oplostijd 4 uur.

		- P2: systeem delen of functionaliteiten van het systeem zijn onbeschikbaar (altijd telefonisch melden), reactietijd 2 uur, oplostijd 1 werkdag. - P3: kleinere verstoringen in het systeem, systeem wel beschikbaar, reactietijd 4 uur, oplostijd 5 werkdagen.
25.	Functioneel	Presentielijsten kunnen digitaal binnen het leerportaal bijgehouden worden.
26.	Functioneel	Het leerportaal ondersteunt het bewaren van de historie van leeractiviteiten van gebruikers in lijn met de AVG. Ook als de leeractiviteit niet afgerond is.
27.	Functioneel	Het leerportaal kan op basis van vooraf gedefinieerde eisen (automatisch) een resultaat delen met gebruikers van een leeractiviteit. Bijvoorbeeld een bewijs van deelname, een certificaat of diploma.
28.	Functioneel	Resultaten zoals een bewijs van deelname, een certificaat of diploma kunnen gemaakt worden op basis van een sjabloon in de huisstijl van VNG.
29.	Functioneel	Het leerportaal geeft gepersonaliseerde suggesties voor leerinhoud, trainingen of leerpaden op basis van aangegeven voorkeuren en afgeronde trainingen van de gebruikers.
30.	Functioneel	Het leerportaal is in staat om automatische signaleringen (na akkoord van degene die muteert) naar e-mailadressen van betrokkenen te verzenden over onder andere (aanpassingen in) cursusdata, beschikbare content, nieuwe berichten en resultaten. Dit zowel naar groepen als één op één.
31.	Functioneel	Beheerders kunnen specifieke leeractiviteiten toewijzen aan individuele gebruikers en/of groepen.
32.	Functioneel	Het leerportaal ondersteunt het proces van online toetsing. Dit loopt vanaf het delen van de opdracht, het afnemen en inleveren van de toets, tot aan beoordeling.
33.	Functioneel	Beheerders kunnen nieuwe leeractiviteiten aanmaken, bestaande activiteiten bewerken, planningen aanpassen en de inhoud en structuur van de activiteiten aanpassen.

34.	Functioneel	Er is een kalender/planningsoverzicht op gebruikersniveau aanwezig waarbij de verschillende leeractiviteiten in worden weergegeven.
35.	Functioneel	Tijdens de online training kunnen gebruikers leermateriaal vanuit het leerportaal gebruiken in de context van de leeractiviteit. Trainingsmateriaal kan bestaan uit verschillende onderdelen zoals bestanden, afbeeldingen, e-learnings, microlearnings, video's, interactieve oefeningen, geluidsbestanden etc.
36.	Functioneel	Uitgangspunt is dat het toekennen van rechten zoveel mogelijk role-based plaats vindt. Autorisatie van leermateriaal dient te worden geregeld op basis van rollen en doelgroepen. Gebruikers krijgen vanuit de dagelijkse AFAS import automatisch (zie koppelingen) rollen toegekend op basis van de Organisatie, Teams of functie zoals deze in de AFAS koppeling worden aangeleverd. Indien gebruikers niet meer voorkomen in de koppeling dienen die gebruikers automatisch op inactief te worden gezet. Doelgroepen worden door de functioneel beheerder in de oplossing samengesteld uit rollen en/of losse gebruikers. Leeractiviteiten worden geautoriseerd vanuit een doelgroep of losse gebruiker.
37.	Functioneel	Het leerportaal beschikt voor de gebruikers over een goedkeuringsproces waarbij de leidinggevende een melding krijgt wanneer de gebruiker zich inschrijft voor bepaald leeraanbod. De leidinggevende kan vervolgens de actie goedkeuren of afwijzen. (tenminste tekstbestanden, video- en audio formats)
38.	Functioneel	Techniek waarop het aangeboden leerplatform is ontwikkeld wordt nog tenminste 10 jaar na start van de opdracht door de ICT producenten onderhouden/ondersteund.
39.	Service	Na gunning wordt er door aanbestedende dienst een SLA opgesteld met daarin de afspraken gedurende het contract, gebaseerd op Inschrijving van Opdrachtnemer en PVE etc. van aanbestedende dienst. Dit document dient door Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst te worden ondertekend.
40.	Service	Inschrijver adviseert gevraagd en ongevraagd m.b.t. de wijze waarop het leerportaal wordt gebruikt en ingezet.

41.	Service	- Inschrijver zorgt minimaal voor rapportages op onderstaand niveau: Rapportages over (niet)gebruik en voortgang op verschillende aggregatieniveaus : Organisatie - Team - Gebruiker - Overall rapportages, zoals een user overzicht, voor Functioneel beheerders
42.	Service	Inschrijver beschikt over een Servicedesk voor o.a.: - Functionele vragen en advies over leerinterventies en cursus inhoudelijke zaken - Inrichtingsvragen - Incidentenmeldingen - Changemanagement De servicedesk is beschikbaar voor de Functioneel beheerders.
43.	Service	Inschrijver zorgt voor een vaste kennishouder op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
44.	Service	Inschrijver dient een Nederlandstalige helpdesk/contactpersoon aan te stellen voor technische vragen vanuit gebruikers. Dit kan telefonisch, per e-mail of chat.
45.	Prijzen / facturatie	Kosten die niet op het prijzenblad staan opgenomen kunnen niet in rekening worden gebracht. Denk hierbij aan administratiekosten, reis-en verblijfkosten, voorrijd- en parkeerkosten, maar ook alle overige kosten.
46.	Prijzen / facturatie	Alle facturen verzendt u per e-mail naar: facturen@vng.nl.
47.	Prijzen / facturatie	U factureert maandelijks achteraf.
48.	Prijzen / facturatie	Indexatie is mogelijk vanaf januari 2027 volgens berekening vermeld in paragraaf 2.7 van de leidraad.

49.	Prijzen / facturatie	VNG hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur.
-----	----------------------	--

Technische eisen

Nr.	Onderdeel	Omschrijving
1	Wet- en regelgeving	Als inkoopvoorwaarden voor de overeenkomst wordt de GIBIT 2023 gehanteerd. Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
2	Wet-en regelgeving	Als richtlijn voor informatiebeveiliging hanteert VNG de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). De gevraagde oplossing dient hieraan, of de vergelijkbare standaarden NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017, te voldoen
3	Beveiliging	De oplossing (en alle onderdelen zoals de onderliggende gebruikte systemen zoals webserver, besturingssystemen, etc) moet over zodanige beveiligingsmaatregelen beschikken dat de betrouwbaarheid (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) van gegevens gewaarborgd is. Alle onderdelen van de oplossing moeten afdoende zijn beveiligd tegen ongewenst(e) toegang, ongeautoriseerd gebruik, hackers, virussen (inclusief spyware, ransomware, malware), DDoS en misbruik. De gespecificeerde werking van het systeem mag hierdoor niet nadelig beïnvloed worden. Opdrachtnemer zorgt er voor dat getroffen voorzieningen up-to-date gehouden worden.
4	Beveiliging	De voor de oplossing gebruikte apparatuur en data staat in een datacenter in de EER.
5	Beveiliging	Gebruikers krijgen uitsluitend toegang tot het systeem door de aanvullende authenticatie via Entra ID in de Azure Active Directory tenant van de VNG. Hierbij wordt een combinatie van Single Sign On (SSO), conditional access en Multi Factor Authenticatie (MFA) toegepast.
6	Beveiliging	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, en IPv4 en IPv6.
7	Bedrijfszekerheid	Het datacenter waarin de oplossing draait is minimaal geclassificeerd als TIER 3. (International standards: ISO/IEC 22237 and DIN EN 50600)
8	Bedrijfszekerheid	De inschrijver garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van het systeem waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Inschrijver (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
9	Koppelingen	De oplossing beschikt over een set APIs waarmee de data van de oplossing door de VNG kan worden opgehaald zodat deze in de VNG Datafactory (Azure Fabric Datafactory) kan worden geplaatst.

10	Koppelingen	Mailberichten welke door de oplossing worden verzonden hebben als afzender een door de VNG op te geven mailadres. Bijvoorbeeld info@vng.nl. Daartoe dient voor het domein vng.nl DMARC te worden toegepast.
11	Koppelingen	De oplossing beschikt over een geautomatiseerde import welke minimaal dagelijks de VNG useraccounts in de oplossing actualiseert. Deze import dient gekoppeld te worden aan de API sets van de VNG personeelsadministratie in Afas Online.
12	Koppelingen	De VNG wil toekomstbestendig zijn en eist naast de voorkeurskoppeling met Afas ook de volgende koppelingsmogelijkheid: De oplossing beschikt over een geautomatiseerde import welke minimaal dagelijks de VNG useraccounts in de oplossing actualiseert. Deze import dient gekoppeld te kunnen worden via MS Graph aan de Azure Active Directory (Entra ID).
13	Koppelingen	Uitgangspunt is dat het userbeheer volledig automatisch verloopt. Het toekennen van doelgroepen aan gebruikers binnen de oplossing geschied automatisch op basis van bedrijfsonderdeel en of functie zoals aangeleverd in de import.
14	Toegankelijkheid	De onderdelen van de oplossing die binnen de toegankelijkheidswetgeving vallen, moeten voldoen aan de geldende criteria vanuit die wetgeving (op dit moment WCAG 2.1 niveau A en AA).
15	Toegankelijkheid	De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is voor de gangbare actuele browsers.
16	Toegankelijkheid	De oplossing, inclusief webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid tekst met behoud van functionaliteiten.