

## Bijlage 3 Programma van Eisen

Bijlage bij het Beschrijvend document ten behoeve van de aanbesteding LMS/LXT/broker, met kenmerk TN 540379

Inschrijver voldoet met het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk aan alle eisen gesteld in dit document en de overige aanbestedingsdocumenten.

Eisen 1 – Opleidingsaanbod	
Eis 1.1	Opdrachtnemer biedt opleidingen aan op het gebied van soft skills, waaronder (maar niet uitsluitend) 'leren communiceren', 'persoonlijke effectiviteit', adviesvaardigheden, etc. voor de verschillende gewenste opleidingen. Genoemde opleidingen is geen limitatief overzicht, slechts een indicatie.
Eis 1.2	Opdrachtnemer biedt opleidingen aan op het gebied van hard skills, waaronder (maar niet uitsluitend) Microsoft 365, Vakopleidingen systemen, etc. Voor de verschillende gewenste opleidingen. Genoemde opleidingen is geen limitatief overzicht, slechts een indicatie.
Eis 1.3	Opdrachtnemer biedt opleidingen aan op het gebied van vakvaardigheden, waaronder (maar niet uitsluitend) Participatiewet, Sociaal domein, ICT, etc. Genoemde opleidingen is geen limitatief overzicht.
Eis 1.4	Senzer heeft de mogelijkheid om extern of eigen content (filmmateriaal, animaties, PowerPoint presentaties, documenten, etc.) met toetsingstappen als e-learning in te richten en aan te bieden conform SCORM-protocol in het LMS, bijvoorbeeld SCORM1.2/2004.
Eis 1.5	Alle opleidingen kunnen door medewerkers van Senzer worden gevolgd in het LMS dat de opdrachtnemer levert.
Eis 1.6	Medewerkers van Senzer kunnen zich via het LMS inschrijven op opleidingen en hun voortgang bewaren en bijhouden.
Eis 1.7	HR en aangewezen leidinggevenden kunnen de opleidingsbudgetten van medewerkers en teams beheren en instellen.
Eis 1.8	Aan- en afwezigheid bij trainingen kan digitaal verwerkt worden.
Eis 1.9	Bij iedere opleiding staat in ieder geval het volgende aangegeven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau (conform overzicht competentieniveaus)</li> <li>• Tijdsduur training (onderverdeeld in college- of contacturen en zelfstudie)</li> <li>• Eventuele vervolgopleiding of gerelateerde opleidingen</li> <li>• Eventuele benodigde voorafgaande kennis, opleiding en/of werk-/denkniveau.</li> <li>• Te behalen resultaat (certificaat, diploma, etc.)</li> <li>• Vorm (klassikaal, e-learning, combinatie)</li> <li>• Kosten inzichtelijk voor leidinggevenden</li> <li>• Minimale en maximale groepsgrootte (indien van toepassing)</li> </ul>
Eis 1.10	Opleidingen kunnen zowel als e-learning, (digitaal) klassikaal onderwijs en als combinatie (blended learning) aangeboden worden.
Eis 1.11	Opleidingen bevatten actuele content en, indien van toepassing, sluiten aan bij vigerende wetgeving
Eis 1.12	De opdrachtnemer biedt opleidingen aan die zich richten op toekomstige wijzigingen in wetgeving op het gebied van onder andere werkgeverschap, de Participatiewet en op het sociaal domein als geheel.

<b>Eisen 2 - Beheer van opleidingen</b>	
<b>Eis 2.1</b>	Het systeem voorziet in een actieve signaalfunctie voor het sturen/monitoren van leeractiviteiten, zowel voor de medewerker als voor de leidinggevende.
<b>Eis 2.2</b>	Het systeem voorziet in herhaling van trainingen (periodiek terugkerende trainingen), reminders, en dergelijke.
<b>Eis 2.3</b>	Leerroutes moeten duidelijk onderscheiden kunnen worden in vrij te volgen en in verplicht te volgen opleidingen (verplichte leerpaden en persoonlijk samen te stellen leerpaden).
<b>Eis 2.4</b>	Leerroutes dienen beschikbaar gemaakt te worden voor specifieke functies, of functies in combinatie met plaats in de organisatie, of persoonlijk. HR kan een medewerker ontheffen van deelname.
<b>Eis 2.5</b>	Leerroutes dienen beschikbaar gemaakt te kunnen worden voor alle medewerkers.
<b>Eis 2.6</b>	Het is mogelijk om voor bepaalde te kiezen opleidingen in te stellen dat leidinggevend en of HR eerst goedkeuring dienen te geven. Dit moet voor alle opleidingen mogelijk zijn (gelaagde autorisatiestructuur & multi-level fiattering).
<b>Eis 2.7</b>	De medewerker moet zelf kunnen inschrijven bij (digitale) klassikale sessies.
<b>Eis 2.8</b>	HR moet inschrijvingen op (digitale) klassikale sessies kunnen wijzigen/annuleren
<b>Eis 2.9</b>	Een succesvol gevolgde training leidt tot een digitaal certificaat of diploma. Indien niet beschikbaar, kan een door Senzer ingericht certificaat met gegevens van de gevolgde opleiding (naam en datum) en persoonsgegevens (naam en geboortedatum) gekoppeld worden aan de leerroute. Er kan een verloopdatum met signaalfunctie toegevoegd worden aan het door Senzer uitgegeven certificaat.
<b>Eis 2.10</b>	Het is mogelijk opleidingsovereenkomsten via het systeem af te sluiten.
<b>Eis 2.11</b>	Het is mogelijk loopbaanbudget (Cao-afhankelijk) toe te voegen en door de medewerker in te zetten.
<b>Eis 2.12</b>	Het is mogelijk een selectie van opleidingen te laten zien of beschikbaar te stellen voor medewerkers (instelbaarheid aantoonbaar in demo en beheeromgeving).
<b>Eis 2.13</b>	Het opleidingsaanbod is doorzoekbaar en te filteren op verschillende niveaus.

<b>Eisen 3 – Informatie en dashboards</b>	
<b>Eis 3.1</b>	Managementinformatie dient real-time beschikbaar te zijn over gevolgde opleidingen, te volgen opleidingen en geannuleerde opleidingen voor leidinggevend en HR (alle activiteiten).
<b>Eis 3.2</b>	Managementinformatie dient beschikbaar te zijn betreffende inzicht in werk- en denkniveau (mbo, hbo, wo) van medewerkers voor leidinggevend en HR (alle activiteiten).
<b>Eis 3.3</b>	Managementinformatie dient via een dashboard voor de medewerkers, voor leidinggevend en HR (alle activiteiten) inzichtelijk te zijn. Informatie is per medewerker te splitsen, op gebied van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgetbeheer</li> <li>• Resultaten</li> <li>• Progressie</li> </ul>

<b>Eis 3.4</b>	Een digitaal portfolio van lopende en gevolgde opleidingen (inclusief certificaten/diploma's) is inzichtelijk voor medewerkers en organisatie (leidinggevende/HR).
<b>Eis 3.5</b>	Medewerkers kunnen een persoonlijk overzicht raadplegen met de status van hun opleidingen.
<b>Eis 3.6</b>	Medewerkers (optioneel) en HR kunnen diploma's, certificaten met datum, kenmerk en niveau uploaden in het LMS.
<b>Eis 3.7</b>	Branding en look & feel van het LMS kan worden afgestemd op de Senzer-huisstijl (logo, kleuren, lettertype, etc.).

<b>Eisen 4 – Facturatie van opleidingen</b>	
<b>Eis 4.1</b>	De facturatie van trainingen en opleidingen moet dusdanig worden aangeleverd dat deze makkelijk te controleren in relatie met de bijbehorende fee.
<b>Eis 4.2</b>	Alle facturaties van trainingen en opleidingen worden in een totaal overzicht in het LMS weergegeven. Het LMS biedt de mogelijkheid dit overzicht te exporteren naar Excel.

<b>Eisen 5 - ICT</b>	
<b>Eis 5.1</b>	De oplossing ondersteunt geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen het LMS en het personeelssysteem Axians HRM Suite (of toekomstig systeem) inzake het actueel bestand medewerkers, functie (o.b.v. formatieplaats), afdeling en team. Deze gegevensuitwisseling dient technisch mogelijk te zijn via open API's gebaseerd op open standaarden zoals REST en JSON.
<b>Eis 5.2</b>	Het LMS moet integreren met het huidige HRM-systeem van Senzer (Axians HRM Suite) om gegevensoverdracht mogelijk te maken. Opdrachtnemer beschikt over een standaard integratie of bouwt (met de HRM leverancier) een maatwerk koppeling.
<b>Eis 5.3</b>	De oplossing is een cloud-native SaaS-oplossing of web-portal, waarbij alle gegevensopslag, verwerking en hosting volledig binnen de EU/EER plaatsvindt en blijft.
<b>Eis 5.4</b>	Het LMS ondersteunt Single Sign-On (SSO) via Microsoft Entra ID (Azure AD), met ondersteuning voor minimaal OpenID Connect / OAuth2 en SAML 2.0.
<b>Eis 5.5</b>	De oplossing ondersteunt verschillende devices via een dedicated applicatie of responsive omgeving voor PC (MacOS en Windows), tablet (iPad en Android) en smartphone (iPhone en Android).
<b>Eis 5.6</b>	De oplossing ondersteunt volledige export van alle gegevens, waaronder persoonsgegevens, rapportages, leerhistorie, certificeringen en overige relevante data, in een gangbaar en machineleesbaar formaat (zoals CSV, JSON, XML), ten behoeve van migratie naar een nieuw systeem of nieuwe opdrachtnemer. De leverancier beschikt over een duidelijke exitstrategie waarin deze mogelijkheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.
<b>Eis 5.7</b>	De oplossing beschikt over centrale logging en security-events die gekoppeld kunnen worden aan Microsoft Defender en Sentinel voor security monitoring en incidentrespons.
<b>Eis 5.8</b>	De oplossing voldoet aantoonbaar aan actuele wet- en regelgeving (BIO, AVG, ISO 27001) en beschikt over een SOC2-verklaring, passend bij de aard van een SaaS-oplossing.
<b>Eis 5.9</b>	De oplossing past privacy by design en dataminimalisatie toe, conform de AVG.
<b>Eis 5.10</b>	De oplossing is modulair opgebouwd met een duidelijke scheiding van functionaliteiten en ondersteunt schaalbare uitbreidingen door middel van

	standaard API's of microservices-architectuur, zonder significante impact op bestaande systemen of integraties.
Eis 5.11	De oplossing biedt technische ondersteuning van meertaligheid in de gebruikersinterface (minimaal Nederlands en Engels). Documentatie, gebruikershandleidingen en helpdesk-communicatie zijn minimaal in het Nederlands beschikbaar.
Eis 5.12	De oplossing beschikt over technische continuïteitsvoorzieningen met gegarandeerde beschikbaarheid en helder onderhouds- en updatebeleid.
Eis 5.13	De oplossing voldoet aantoonbaar aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid zoals vastgesteld in WCAG 2.1 (niveau AA), conform de verplichtingen voor publieke organisaties.

#### Eisen 6 – Instructie

Eis 6.1	Opdrachtnemer verzorgt bij oplevering van het LMS/LXP een instructie voor eindgebruikers over het gebruik van het systeem. Deze instructie mag in de vorm van een video, e-learningmodule of andere digitale instructie zijn. De instructie moet op begrijpelijke wijze de belangrijkste functionaliteiten voor eindgebruikers behandelen.
Eis 6.2	Opdrachtnemer verzorgt bij oplevering van het LMS/LXP een diepgaande instructie/training voor de beheerders van het LMS/LXP. In deze training worden alle relevante beheerfunctionaliteiten en beheertaken besproken.  De training vindt fysiek op locatie plaats. De omvang (aantal uren) en inhoud van de training worden door opdrachtnemer vastgesteld op basis van diens ervaring met vergelijkbare implementaties, zodanig dat deze toereikend is voor een adequate uitvoering van de beheertaken.
Eis 6.3	Opdrachtnemer levert bij oplevering van het LMS/LXP een digitale handleiding van het systeem. Deze handleiding moet beschrijvend en volledig zijn en moet door opdrachtgever eenvoudig geëxporteerd kunnen worden (bijvoorbeeld naar PDF).
Eis 6.4	Opdrachtnemer actualiseert de handleiding (zoals genoemd in eis 3) én de instructie voor eindgebruikers (zoals genoemd in eis 1) bij significante wijzigingen of updates aan het LMS/LXP, zodat deze steeds actueel en bruikbaar blijven voor eindgebruikers en beheerders.