

## Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer GLR op verzoek, en proactief, voorziet van technisch en functioneel advies met betrekking tot de applicatie. Ondersteunende documentatie (zoals schema's, specificaties of gebruikershandleidingen) maakt integraal deel uit van de opdracht en wordt zonder meerkosten geleverd.
2.	De vermelde functionele specificaties (eisen) van LMS als minimale norm gelden waaraan het door opdrachtnemer aangeboden dient te voldoen.
3.	De vermelde technische specificaties (eisen) van LMS als minimale norm gelden waaraan het door opdrachtnemer aangeboden dient te voldoen.
4.	Na gunning van de opdracht wordt een Service Level Agreement (SLA) afgesloten die aansluit op de beantwoording van de open vragen in deze aanbesteding. De inhoudelijke eisen aan prestaties en monitoring zijn opgenomen in de aanbestedingsleidraad. Deze vormen de basis voor de SLA.
5.	De wederzijdse rechten en plichten van partijen worden uitsluitend geregeld door de definitieve LMS Overeenkomst en de voorwaarden conform aanbestedingsdocumentatie. Tevens gaat opdrachtnemer er mee akkoord en bekend dat leverings- en/of betalingsvoorwaarden en andere algemene voorwaarden van opdrachtnemer van de hand worden gewezen door GLR.
6.	Testrapporten, certificaten en gebruikshandleidingen zijn, voor zover van toepassing, in de Nederlandse en bij levering bijgesloten.

ICT beveiliging	
7.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer zorgt gedurende de looptijd van de LMS overeenkomst dat de applicatie, alle communicatie in en tussen systemen die met het ontwikkelen en beheren van de applicatie van belang zijn en de dataopslag zodanig zijn beveiligd dat deze voldoen aan de meest recente richtlijnen zoals deze door de NCSS (Nationaal Cyber Security Center) zijn opgesteld.
8.	Data (bijv. database, logbestanden, backups) – gegenereerd met of van belang voor de applicatie – wordt gedurende de volledige looptijd van het LMS contract in de Europese Economische Ruimte opgeslagen. Voor het opslaan wordt encryptie in rust (AES-256 of gelijkwaardig) en tijdens transport (TLS 1.2 of hoger) geëist.
9.	Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerde en aantoonbaar werkende back-up-, disaster recovery- en herstelprocedure. Deze procedure wordt minimaal één keer per jaar getest. Opdrachtnemer stelt op verzoek documentatie of testrapporten beschikbaar. De herstelprocedure is zodanig ingericht dat in geval van een storing de beschikbaarheid van het LMS binnen redelijke termijn hersteld wordt (richtlijn: < 8 uur), met maximaal één werkdag aan gegevensverlies (RPO: < 24 uur).
10.	Het LMS wordt opgeleverd vrij van kwaadaardige programmatuur, waaronder virussen, ransomware, spyware en trojans. Het LMS is zodanig ontwikkeld en getest dat standaardbeveiligingsmaatregelen, zoals virusscanners en netwerkfilters, geen negatieve impact hebben op de functionaliteit of prestaties. Opdrachtnemer garandeert dit en stelt op verzoek testrapporten of een opleververklaring beschikbaar.
11.	Opdrachtnemer past technische en organisatorische maatregelen toe om ongeautoriseerde toegang tot gegevens en back-ups te voorkomen. Dit omvat minimaal: versleutelde communicatie via TLS 1.2 of hoger, toegangsbeveiliging op databases en back-ups op basis van rollen en rechten, en het gebruik van multifactor-authenticatie voor beheerdersaccounts. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek een overzicht van de toegepaste beveiligingsmaatregelen.
12.	Opdrachtnemer informeert GLR zo snel mogelijk (binnen 24 uur) over een datalek of ander beveiligingsprobleem dat mogelijk invloed heeft op het gebruik van de oplossing door GLR. De opdrachtnemer stelt hiervoor een actieplan beschikbaar.

13.	Opdrachtnemeropdrachtnemer toont met behulp van geautomatiseerde controles (bijvoorbeeld vulnerabilitytesten), webtesten (zoals SSL Labs server test) en specifieke testen (zoals penetratietesten) aan dat de beveiligingseisen en de dataopslag correct zijn geïmplementeerd.
14.	Bij het ontwikkelen, aanpassen en onderhouden van de applicatie worden de principes van Privacy by Design en Privacy by Default aantoonbaar worden toegepast, conform artikel 25 van de AVG. Opdrachtnemer toont dit op verzoek aan door het overleggen van relevante documentatie, zoals ontwerpdocumenten, architectuurspecificaties, testprotocollen of impactanalyses.
15.	Het LMS kan gegevens automatisch verwijderen of anonimiseren, conform de wettelijke eisen uit onder andere de Archiefwet en de AVG. Opdrachtnemer toont op verzoek aan dat het mogelijk is om per gegevenstype een einddatum te registreren, gegevens op die einddatum te selecteren en deze vervolgens automatisch of handmatig te verwijderen of te anonimiseren, conform het principe van dataminimalisatie.
16.	Privacygevoelige gegevens binnen de applicatie zijn door middel van een op rollen gebaseerde autorisatiestructuur zijn afgeschermd. Alleen gebruikers met daartoe toegekende rechten hebben toegang tot deze gegevens. Deze afscherming is ingericht conform de beginselen van Privacy by Design en Privacy by Default, zoals bedoeld in artikel 25 van de AVG.
17.	Het LMS waarborgt de integriteit van gegevens. Dit houdt in dat autorisaties correct worden toegepast, het vier-ogenprincipe wordt ondersteund en dat reeds geaccordeerde gegevens niet door één gebruiker kunnen worden gewijzigd — ook niet via achterliggende bronbestanden of technische ingrepen.
18.	Het LMS beschikt over een autorisatiemodule waarmee gebruikers verschillende bevoegdheden kunnen worden toegekend. Deze autorisaties zijn zowel functioneel (bijv. toegang tot specifieke functies of schermen) als inhoudelijk (bijv. toegang tot gegevens van bepaalde organisatieonderdelen of opleidingen) in te richten.
19.	GLR blijft eigenaar van alle gegevens die binnen het softwarepakket worden geregistreerd en opgeslagen. Bij beëindiging van de overeenkomst levert u deze gegevens binnen één week na het eerste verzoek vanuit GLR kosteloos terug aan GLR of aan een door GLR aangewezen derde partij, in een gangbaar en overdraagbaar bestandsformaat.
20.	Alle rapportages en documenten die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen zijn aanwezig in het LMS. Indien er sprake is van gewijzigde wet- of regelgeving, worden de betreffende rapportages of documentstructuren zodanig aangepast dat deze, afhankelijk van de impact, uiterlijk vier weken vóór inwerkingtreding van de gewijzigde regelgeving beschikbaar zijn voor GLR.
21.	Het LMS beschikt over standaardrapportages en functionaliteit waarmee geautoriseerde gebruikers eigen rapportages kunnen samenstellen. Bij toegang tot rapportages worden de rechten uit de autorisatiematrix strikt toegepast: gebruikers die geen toegang hebben tot gegevens binnen de applicatie mogen deze ook niet inzien via rapportages.
22.	Rapportages in de applicatie kunnen worden weergegeven op een beeldscherm, worden geprint en worden geëxporteerd naar Microsoft 365 (waaronder in ieder geval SharePoint en Excel) en als PDF-bestand.
23.	Het LMS sluit naadloos aan op de multifunctionals die GLR in gebruik heeft. Dit houdt onder andere in dat vanuit de applicatie documenten op gestandaardiseerde wijze kunnen worden afgedrukt en dat, indien van toepassing, documenten of opdrachten vanaf multifunctionals naar de applicatie kunnen worden gescand of geüpload. Wanneer gedurende de overeenkomst van het LMS een andere overeenkomst wordt gesloten voor multifunctionals, werkt opdrachtnemer kosteloos mee aan het realiseren van de eventuele aansluiting op de nieuwe multifunctionals.

#### **Toegang tot applicatie**

24.	De functionaliteit van de applicatie wordt geleverd in de vorm van een SaaS-oplossing. Dit betekent dat zowel het operationeel beheer (operations) als de doorontwikkeling (development) volledig onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen. Het technisch- en applicatiebeheer van de SaaS-oplossing wordt volledig door u uitgevoerd.
25.	Toegang tot de applicatie wordt verkregen via een snelkoppeling vanuit de MijnGLR-portal. Er hoeft geen additionele software per gebruiker te worden geïnstalleerd. Inschrijver realiseert de koppeling met de GLR-portal via Azure of SURFconext.
26.	Single Sign-On wordt ondersteund voor gebruikers op basis van Azure, SurfConext of Entree.

27.	Het LMS is technisch integreerbaar met de Microsoft based architectuur van GLR. Daarnaast dient de applicatie te kunnen integreren met Afas en Osiris (Cloud).
28.	Het LMS is benaderbaar vanaf iedere gangbare PC, laptop, mobiele telefoon of tablet, met behulp van een browser. Daarnaast is het LMS ook via een app beschikbaar.
29.	Het LMS ondersteunt meerdere gangbare webbrowsers, waaronder ten minste Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari en Microsoft Edge.
30.	Het LMS is zeven dagen per week beschikbaar is van 06:00 uur tot 00:00 uur. Binnen deze periode bedraagt de minimale beschikbaarheid op jaarbasis ten minste 99,5%. Gepland onderhoud mag binnen deze tijden plaatsvinden, mits dit tijdig wordt aangekondigd en vooraf is goedgekeurd door GLR.
31.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat interfaces tussen de applicatie en andere systemen adequaat zijn beveiligd volgens de geldende wet- en regelgeving, en dat de gegevensuitwisseling via deze interfaces de integriteit van de gegevens van GLR niet aantast.
32.	Het LMS moet gekoppeld zijn aan de mailserver van GLR (momenteel Microsoft 365). E-mails die vanuit de applicatie worden verstuurd, gaan altijd via een GLR-account en de GLR-mailserver. Hierbij wordt modern authentication toegepast, waarbij GLR het recht behoudt aanvullende beveiligingseisen te stellen.
33.	Het LMS moet webpagina's binnen maximaal 2 seconden laden. Rekenintensieve taken mogen niet worden doorgeschoven naar de lokale CPU van de gebruiker.
34.	De opdrachtnemer toont op verzoek van GLR met een performancetest aan dat de applicatie voldoet aan de gestelde performance-eisen.
35.	Het genereren van rapportages mag geen negatieve invloed hebben op de performance van de applicatie en moet voldoen aan de eerder vastgestelde performance-eisen.
36.	Het LMS bevat een Nederlandstalige gebruikersinterface en voorzien zijn van Nederlandstalige gebruikersdocumentatie die online beschikbaar is en continu wordt bijgewerkt.
37.	De opdrachtnemer stelt zowel een acceptatie- als een productieomgeving beschikbaar. De acceptatieomgeving stelt GLR in staat om functionaliteit en integratie met andere applicaties te testen voordat een nieuwe release in gebruik wordt genomen.
38.	De opdrachtnemer stelt een trainingsomgeving beschikbaar met bijbehorende instructievoorzieningen, zodat beheerders en gebruikers voorafgaand aan de 'go live' en gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen worden opgeleid.
39.	De opdrachtnemer publiceert jaarlijks een releasekalender met de geplande releases. Uiterlijk 20 werkdagen vóór een release wordt een notificatie verstrekt met daarin de wijzigingen en eventuele aanpassingen aan het datamodel. Daarnaast levert de opdrachtnemer een procesbeschrijving van het releaseproces. GLR behoudt zich het recht voor om van een geplande releasedatum af te wijken.
40.	Het LMS ondersteunt de door SURF geadviseerde leer- en integratiestandaarden. Hieronder vallen minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• LTI (Learning Tools Interoperability), ten minste versie 1.3 of LTI Advantage;</li> <li>• IMS QTI (Question &amp; Test Interoperability);</li> <li>• IMS Common Cartridge en IMS Thin Common Cartridge;</li> <li>• IMS LIS (Learning Information Services);</li> <li>• OOAPI (Open Onderwijs API);</li> <li>• xAPI (Experience API);</li> <li>• IMS Caliper Analytics Sensor API;</li> <li>• SAML/VOOT voor identity- en autorisatiebeheer.</li> </ul>
41.	Het LMS moet voldoen aan de internationale toegankelijkheidsrichtlijnen WCAG 2.1, niveau AA (Web Content Accessibility Guidelines). Dit geldt voor de gebruikersinterface, de navigatie en de presentatie van content. De opdrachtnemer toont dit op verzoek aan met documentatie of een toegankelijkheidsverklaring.

#### Ondersteuning en implementatie

42.	De implementatie van de applicatie omvat alle activiteiten die nodig zijn voor een correcte overgang naar de nieuwe situatie. Dit betreft in ieder geval: de inrichting van de organisatiestructuur, de inrichting en koppeling van autorisaties, het inrichten van koppelingen met andere systemen, het configureren van processen, de opleiding van functioneel beheer en
-----	---

	eindgebruikers, de inrichting van operationele rapportages, de basisvulling vanuit bestaande systemen (bijvoorbeeld Osiris, MyXedule en accountbeheer) en de ondersteuning bij testen.
43.	De opdrachtnemer moet een helpdesk beschikbaar stellen ter ondersteuning van GLR. Deze ondersteuning is inbegrepen in de jaarlijkse kosten. De helpdesk is op werkdagen van minimaal 08:00 tot 18:00 uur bereikbaar via een bemande hulplijn. Een kort telefonisch keuzemenu is toegestaan, maar medewerkers van GLR moeten uiteindelijk worden geholpen door een persoon die de Nederlandse taal beheerst.
44.	De opdrachtnemer of een samenwerkende partij levert tweedelijns ondersteuning aan GLR. Deze ondersteuning wordt ingericht volgens de Service Level Agreement die na gunning wordt vastgesteld.
45.	De opdrachtnemer moet Nederlandstalige documentatie beschikbaar stellen waarin de informatie- en applicatiearchitectuur van de applicatie is beschreven, inclusief de wijze waarop deze is gemodelleerd en opgebouwd.

<b>Functioneel</b>	
46.	Het LMS biedt een visueel aantrekkelijke en overzichtelijke weergave van het onderwijsprogramma, inclusief leerlijnen, werkprocessen (afgeleid van of afgestemd op kwalificatiedossiers), kerntaken, leeropbrengsten en leerdoelen. Vanuit deze weergave is directe toegang mogelijk tot onderwijsmateriaal en e-learningmodules.
47.	Het LMS moet het onderwijs modulair ondersteunen. Per student en opleiding moet zichtbaar zijn welke onderdelen zijn afgerond, aan welke onderdelen nog wordt gewerkt en welke voorwaardelijke relaties er bestaan in de opbouw van het programma.
48.	Het LMS maakt het mogelijk dat voor lesgroepen, werkgroepen en individuele studenten binnen een onderwijsproduct taken met een vervaldatum worden aangemaakt. Alle aangemaakte taken zijn per student zichtbaar in één takenlijst waarin taken uit alle onderwijsproducten worden gebundeld.
49.	Het LMS moet onderwijsmateriaal kunnen ontsluiten, waaronder opdrachten en materiaal met audio, video en grafische elementen. Het leermateriaal moet gestructureerd worden weergegeven. Ook onderwijsmateriaal uit cursussen of modules van externe opdrachtnemers moet toegankelijk zijn. Daarnaast moet het onderwijsmateriaal goed doorzoekbaar zijn, waarbij gebruik gemaakt kan worden van metadata zodat materiaal eenvoudig vindbaar en herbruikbaar is. Onderwijsmateriaal in het LMS moet ook aangevuld/aangepast kunnen worden.
50.	Het LMS is te koppelen met externe edutools en e-learningmodules die interactie stimuleren, zowel in de klas als tijdens afstandsonderwijs. Voorbeelden hiervan zijn tools voor korte evaluaties, quizjes, brainstormen, mindmappen, het bundelen van reacties en bronnen op een prikbord, het maken van infographics en het uitzetten van vragenlijsten.
51.	Het LMS biedt studenten de mogelijkheid een portfolio op te bouwen met ingeleverde producten, ontvangen feedback, e-mailberichten en chatgesprekken met de begeleidende docent of coach. Bij conversies of LMSupdates blijft dit materiaal beschikbaar.
52.	Het LMS moet de structuur van een onderwijsproduct (activiteiten en volgorde) handmatig en flexibel laten inrichten. Beheerders en geautoriseerde docenten kunnen deze structuur ook na het aanmaken aanpassen. Daarnaast moet het mogelijk zijn onderwijsproducten te creëren op basis van de inhoud van bestaande producten (kopieën).
53.	Het LMS ondersteunt opdrachten die door docenten worden aangeboden en door studenten worden ingeleverd. Externe begeleiders, zoals praktijkopleiders of stagebegeleiders, hebben met beperkte rechten inzage in de voortgang van de student en feedback kunnen geven op ingeleverde opdrachten. Lesmateriaal (content) kan in opdrachten, taken en toetsen worden getagd. Content moet exporteerbaar zijn, niet alleen in PDF maar ook in andere formaten (zie eis 40, en opneembaar in het eigen e-portfolio van de student.
54.	Het LMS bundelt opdrachten, taken en toetsen in één overzichtelijk dashboard voor de student. Docenten kunnen hieraan deadlines koppelen die voor studenten zichtbaar zijn via meldingen en herinneringen. Daarnaast kunnen docenten de planning van groepen en individuele studenten inzien, zodat de werkdruk gespreid kan worden.

55.	Het LMS moet adaptiviteit ondersteunen. Dit betekent dat studenten automatisch naar het volgende onderdeel worden geleid wanneer zij een vraag of component correct hebben afgerond (ingebouwde differentiatie).
56.	Het LMS biedt studenten de mogelijkheid zich in te schrijven voor opdrachten en digitale (formatieve) toetsen.
57.	Het LMS biedt docenten de mogelijkheid om het materiaal en de leeromgeving te bekijken vanuit het perspectief van de student, zodat zij exact kunnen zien hoe geplaatst materiaal en e-learningmodules voor de student worden weergegeven.
58.	Het LMS moet opdrachten, taken en toetsen kunnen koppelen aan een agenda, zodat deze vanuit de Outlook agenda benaderbaar zijn voor zowel docenten als studenten.
59.	Bij opdrachten, taken en toetsen kan de docent instellen welk type content (bestandsformaat) ingeleverd kan worden, inclusief een omvanglimiet. De publicatiedatum en de uiterste inleverdatum moeten instelbaar zijn. Een datalimiet van 15 gigabyte is hierbij voldoende. De publicatiedatum en de uiterste inleverdatum moeten instelbaar zijn. Voor beeldmateriaal moet het mogelijk zijn om geen omvanglimiet toe te passen per bestand.
60.	Binnen werkgroepen kunnen studenten content met elkaar delen door deze content te uploaden en beschikbaar te stellen voor andere studenten.
61.	Het LMS moet gekoppeld kunnen worden met de voor GLR relevante bronsystemen, waaronder in ieder geval Osiris (studentinformatiesysteem), MyXedule (roosters) en B3Net (stage). Via deze koppelingen moet brondata zoals lesgroepen, inschrijvingen, roosters en stage-informatie ingelezen kunnen worden en beschikbaar zijn binnen het LMS. Deze gegevens worden gebruikt in functionaliteiten zoals het voortgangsoverzicht, groepsindelingen en planning. Het is mogelijk dat gedurende de overeenkomst deze systemen gewijzigd worden. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het wijzigen van een koppeling naar een nieuw bronsysteem indien dat nodig is.
62.	De beheerder van een onderwijsproduct kan instellen dat studenten zichzelf voor werkgroepen binnen het onderwijsproduct kunnen inschrijven, waarbij de maximale groeps grootte wordt ingesteld.
63.	Het LMS maakt het mogelijk toetsvragen en opdrachten uit de databases van onderwijsproducten te importeren in andere onderwijsproducten. Toetsvragen en (proef)examens kunnen afgeschermd worden opgeslagen en indien nodig beschikbaar gemaakt worden voor beoordeling.
64.	Het LMS ondersteunt het maken en afnemen van formatieve toetsen. Dit omvat onder andere het gebruik van verschillende vraagtypes, rubrics, directe feedbackmogelijkheden en het inzichtelijk maken van voortgang voor student en docent.  Summatief toetsen en bijbehorende functionaliteiten, zoals proctoring, toetsbanken of beveiligde afname, vallen buiten de scope van deze aanbesteding.
65.	Het LMS biedt de student één geïntegreerd voortgangsoverzicht. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit overzicht toont de formatieve resultaten en voortgang die in het LMS tot stand komen (bijvoorbeeld opdrachten, formatieve toetsen, portfolio, badges, deadlines).</li> <li>• Daarnaast toont dit overzicht een weergave van de summatieve resultaten zoals deze beschikbaar zijn in het studentinformatiesysteem (momenteel Osiris).</li> <li>• De weergave hoeft niet voort te komen uit een (realtime) koppeling, maar moet de student in staat stellen zijn formatieve en summatieve voortgang op één overzichtelijke pagina te monitoren.</li> </ul>
66.	Het LMS moet rapportages en grafische presentaties kunnen genereren en delen van resultaten ten opzichte van leerdoelen, per leerlijn, per student, per groep, per onderwijsproduct en per domein. Het LMS moet de student daarnaast inzicht kunnen geven in zijn relatieve score, bijvoorbeeld door de afwijking van de gemiddelde score te tonen. <i>Zie ook eis voor visuele weergave van individuele voortgang.</i>
67.	Het LMS maakt cursussen en modules van externe opdrachtnemers toegankelijk voor medewerkers. Daarnaast moet het mogelijk zijn om eigen opdrachten en modules te ontwikkelen en te ontsluiten.
68.	Het LMS biedt studenten de mogelijkheid een eigen e-portfolio op te bouwen. Studenten moeten (delen van) dit portfolio kunnen downloaden en opslaan op een eigen medium.

69.	Het LMS moet de mogelijkheid bieden om modules opleidingsoverstijgend aan te maken en te gebruiken, zodat dezelfde module in meerdere opleidingen of trajecten inzetbaar is.
70.	
71.	<p>Het LMS brengt de voortgang van studenten helder en overzichtelijk in beeld, inclusief behaalde resultaten en voortgang in de opleiding.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang, kennis en vaardigheden kunnen worden beoordeeld (bijvoorbeeld met rubrics), ook in relatie tot eerdere periodes en ontwikkelingen.</li> <li>• De voortgang moet voorzien kunnen worden van feedback en feedforward door docenten, mede-studenten (peer feedback) en externe begeleiders (zoals BPV-begeleiders).</li> <li>• Feedback op ingeleverde opdrachten en toetsen moet zichtbaar zijn in hetzelfde venster als het werk zelf en kan bestaan uit tekst, audio en video.</li> <li>• Feedback en beoordelingen moeten aanpasbaar zijn, waarbij historie zichtbaar en bewaard blijft.</li> <li>• Bij toetsen en opdrachten kan feedback worden toegevoegd op het niveau van individuele vragen en antwoorden.</li> </ul>
72.	Het LMS moet enquêtes en evaluaties via een gestandaardiseerde methode kunnen aanmaken, wijzigen en gebruiken.
73.	<p>Technische ondersteuning leermiddelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het LMS moet video's in 4K kwaliteit kunnen afspelen.</li> <li>• Documenten in Office 365- en Adobe-formaten moeten bewerkbaar zijn op zowel Windows- als Apple-apparaten.</li> <li>• Het LMS moet widgets (stukjes webfunctionaliteit via code) kunnen ondersteunen.</li> </ul>
74.	Het LMS structureert opleidingen structureren volgens een vaste hiërarchie: opleiding → leerprogramma/curriculum → leerlijnen → leerdoelen → lessen/leeropdrachten.
75.	Het LMS toont de ontwikkeling van studenten visueel (bijvoorbeeld met grafieken en diagrammen), inclusief signalering of de student groeit, stagneert of achterblijft ten opzichte van verwachtingen of norm die GLR stelt.
76.	<p>Het LMS ondersteunt het gebruik van didactische sjablonen (templates) voor de opbouw van leereenheden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sjablonen kunnen centraal worden gecreëerd, beheerd en toegewezen.</li> <li>• Bij het aanmaken van een leereenheid kan de docent een passend sjabloon selecteren (bijvoorbeeld opleiding, BPV, vak, project of keuzedeel).</li> <li>• Alleen geautoriseerde rollen kunnen de basistemplates aanpassen.</li> <li>• Het gebruik van sjablonen draagt bij aan consistentie en didactische kwaliteit in de inrichting van het onderwijs.</li> </ul>

#### Commercieel

77.	Prijsindexering vindt plaats conform CPI indexering Alle bestedingen (2025=100). Er mag voor het eerst geïndexeerd worden op 1 januari 2027. Hierbij wordt gekeken naar oktober van het jaar voorafgaand aan de indexering.
78.	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf 1/12 <sup>e</sup> deel van de jaarprijs.

#### Juridisch

79.	Opdrachtnemer bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat u zich volledig conformeert aan de bijgevoegde (concept) LMS-overeenkomst, de door GLR toegepaste voorwaarden met inachtneming van het feit dat de eindegebruikersvoorwaarden van fabrikant van toepassing zijn voor het gebruiksrecht van noodzakelijke software. Dit betekent dat uitsluitend de door GLR gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van GLR zouden zijn. Na de laatste Nota van Inlichtingen wordt de (definitieve) LMS overeenkomst vastgesteld.
80.	Opdrachtnemer verklaart dat u in het bezit bent van alle vergunningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de aanbestedingsdocumentatie genoemde activiteiten.

81.	Opdrachtnemer spant zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies: <ul style="list-style-type: none"> <li>inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);</li> <li>inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);</li> <li>inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);</li> <li>inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).</li> </ul> Meer informatie vindt u op de website van het ILO, <a href="http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm">http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm</a> .
82.	Opdrachtnemer houdt rekening met de mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (URVM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocol) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.
83.	Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat u de door GLR ter beschikking gestelde persoonsgegevens afdoende beveiligd zoals door de wet Bescherming Persoonsgegevens (of eventuele opvolgende wetten) wordt vereist.
84.	Gedurende de duur van de overeenkomst zal de verwerkersovereenkomst blijven voldoen aan de wettelijke eisen die hier aan worden gesteld. Dit houdt in dat opdrachtnemer steeds blijft voldoen aan de wettelijke voorschriften, wat indien nodig wordt vastgelegd in een herziene verwerkersovereenkomst.
85.	Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat indien GLR zaken koopt en derhalve het eigendom van de te leveren producten (leveringen) verkrijgt na volledige betaling van de koopsom.
86.	Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat u gedurende de looptijd van de Overeenkomst verzekerd dient te zijn tegen risico's (wettelijke aansprakelijkheid etc.). De minimale dekking van de verzekering staat gemeld in de voorwaarden die deel dienen te gaan uitmaken van de te sluiten overeenkomst.
87.	Het LMS voldoet nu en in de toekomst aan eisen die worden gesteld op grond van de volgende wettelijke kaders, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>Archiefwet</li> <li>Algemene Verordening Gegevensbescherming</li> <li>Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming</li> <li>Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen</li> </ul>

#### Levering en logistiek

88.	Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat na aflevering opdrachtnemer ervoor zorgt dat de bedrijfsvaardige oplevering van het LMS plaats vindt. Bedrijfsvaardige oplevering wil zeggen dat de het product geïnstalleerd en gebruiksklaar is en voldoet aan alle specificaties zoals aangeboden in de inschrijving.
89.	Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de levering dient plaats te vinden, in overleg met GLR, nadat de gunning van de opdracht definitief geworden is.
90.	Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de aanlevertijden zijn op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur tenzij daar in overleg met GLR op wordt afgeweken.
91.	Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat tijdens de test/proefperiode getest wordt of het geleverde product voldoet aan de specificaties uit de aanbestedingsleidraad en uw inschrijving. Tijdens of direct na de bedrijfsvaardige oplevering wordt in samenspraak met een door GLR bevoegd persoon en een vertegenwoordiger van opdrachtnemer een checklist afgewerkt die alle meetbare prestaties uit de ingediende inschrijving zal bevatten. De prestaties worden aangetoond door het product de genoemde bewerking te laten uitvoeren.

#### Implementatie

92.	Onderdeel van oplevering en daarmee de opgegeven prijs is het verschaffen van instructie materiaal (QRC en handleidingen) over het gebruik van het LMS.
93.	Onderdeel van de oplevering en opgegeven prijs het verschaffen van gebruiksinstructies door een instructeur van opdrachtnemer aan specifieke gebruikers(groepen) (medewerker administratie, financiën HRM, werkplekbeheerder ICT).

94.	Opdrachtnemer verzorgt voor iedere gebruiker die dit wenst bij de (op)levering van het LMS in de gelegenheid gesteld kan worden alle in zijn of haar dagelijks handelen voorkomende werkzaamheden in het bijzijn van uw instructeur te oefenen.
95.	Opdrachtnemer verzorgt een instructietraining plaats vindt op locatie van GLR.

#### Communicatie, overleg en rapportage

96.	Relevante wijzigingen binnen de organisatie van opdrachtnemer worden direct doorgegeven aan de contactpersoon van GLR.
97.	Opdrachtgever en opdrachtnemer voeren minimaal twee keer per jaar een evaluatiegesprek. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats drie maanden voor de einddatum van een Service Level Agreement (SLA)
98.	Bij het beëindigen van de Service Level Agreement”) werkt opdrachtnemer mee met GLR om zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig voor het einde van de Service Level Agreement beschikbaar stellen van de door GLR gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
99.	GLR heeft de mogelijkheid (bijvoorbeeld via een web portal) om managementinformatie op te vragen met betrekking tot het gebruik en verbruik van het LMS. In ieder geval is het mogelijk om rapportages te maken tot minimaal 24 maanden terug.
100.	De overeenkomst wordt minimaal éénmaal per jaar geëvalueerd met de door GLR aangewezen contactpersoon. De accountmanager van de opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor.
101.	De opdrachtnemer mag de naam en het logo van GLR niet gebruiken in publicaties, reclame-uitingen of op andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van GLR.

#### Service en onderhoud

102.	Opdrachtnemer voert het volledig beheer over de producten uit op preventief en correctief gebied, dit omvat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het oplossen van productie belemmerende storingen (zogenaamde incidenten) binnen de gestelde termijn, zoals in de Service Level Agreement in weergegeven.</li> <li>• Het pro actief beheren van de producten, hieronder wordt onder andere preventief onderhoud verstaan teneinde storingen te voorkomen.</li> <li>• De bestellingen voor deze onderhoud- en verbruiksmaterialen worden automatisch gegenereerd en zonder tussenkomst van GLR worden doorgegeven aan u als Opdrachtnemer.</li> </ul>
103.	Een rekenmethode om de beschikbaarheidsgraad van de producten te bepalen wordt weergegeven in de Service Level Agreement en wordt door opdrachtnemer geaccepteerd.
104.	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk voor de geleverde producten. Deze servicedesk is maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar voor het melden van problemen en incidenten aan de producten en de bijbehorende software of diensten van 8:00 tot 17:30 behoudens Nederlandse nationale feestdagen.
105.	Bij een hulpvraag van een medewerker van GLR brengt de servicedesk deze medewerker binnen 15 minuten met een geschikte medewerker van opdrachtnemer in contact. Een medewerker van u die in staat is om basis vragen aan de medewerker van GLR te stellen om een storing te kunnen analyseren en de medewerker van GLR kan helpen deze storing op te lossen.
106.	De administratie van up- en downtime en responsetijd van moment van een storing tot dat er een reparateur ter plaatse is per dag opvraagbaar door GLR.
107.	In het geval de opgegeven beschikbaarheidsgraad van de SLA een maand niet wordt gehaald overlegt opdrachtnemer op de 5e dag van de daarop volgende maand een verbeterplan waarin staat welke acties inschrijver zal ondernemen om de volgende maand wel aan de beschikbaarheidsgraad te voldoen.

#### Veiligheid en milieu

108.	Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de door opdrachtnemer ter uitvoering van de werkzaamheden in te zetten medewerkers te waarborgen en om schade aan zowel eigendommen, de eigendommen van uw medewerkers als die van GLR en/of derden te voorkomen. Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
------	--