



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese Openbare Aanbesteding

Leer- en vakbekwaamheids- managementsysteem

Zaaknummer VRR:	540387
TenderNed nummer:	559065
Status:	Definitief
Datum:	18 december 2025
Versie:	1.0

Organiseren van leren	
Eis	Omschrijving
OL1	Opdrachtnemer dient een koppeling te maken met AFAS om basisgegevens in het profiel van de medewerkers te uploaden. Indien de VRR in de toekomst AFAS vervangt zal er met dat systeem een koppeling moeten worden gemaakt. Op dit moment wordt er geen nieuw systeem voorzien. Over het maken van een eventuele nieuwe koppelingen zullen op dat moment nadere afspraken gemaakt worden.
OL2	Gebruikers hebben een eigen dashboard met toekomstige, huidige en gevolgde trainingen. Het dashboard biedt een totaaloverzicht van waar de gebruiker staat qua geoefendheid, ontwikkeling, zowel qua gevolgde (interne en externe) leeractiviteiten als bekwaamheden. De lay-out van dit dashboard is responsive voor zowel desktop als mobile, met als uitgangspunt desktop.
OL3	Het is mogelijk om door de VRR op persoonsniveau een rol met bijhorende autorisaties toe te kennen waarbij dashboards van (groepen) medewerkers ingezien kunnen worden.
OL4	Gebruikers kunnen ingedeeld en toegewezen worden aan verschillende groepen op basis van functies, teams en afdelingen. Deze groepen zijn door de VRR te beheren.
OL5	Aan groepen kunnen rechten en rollen toegekend worden, mede op basis van hiërarchie. Tevens kunnen dynamische groepen aangemaakt worden op basis van een preset.
OL6	De beginpagina is een overzichtspagina en geeft voor de gebruiker informatie over geoefendheid en de voortgang t.o.v. planning en benodigde acties (accordering, gesprek voorbereiden, e.d.) en biedt inzage in voortgang van alle opleidingsonderdelen en leerdoelen/afspraken opgesteld bij het laatste opleiding/ ontwikkelgesprek. De medewerker kan vanaf de overzichtspagina direct doorklikken naar benodigde acties.
OL7	Voor externen kunnen per groep (zoals <u>bijvoorbeeld</u> door aangesloten gemeentes) autorisaties toegekend worden voor een deel van het beheer voor de eigen groep.
OL8	Voor de praktijkopleider en leidinggevende geldt dat deze een overzichtspagina heeft, welke per gebruiker informatie geeft over de geoefendheid en voortgang t.o.v. planning en benodigde acties (accordering, gesprek voorbereiden, e.d.). De projectleider en leidinggevende kan vanaf de overzichtspagina direct doorklikken naar benodigde acties.
OL9	Aan een opleiding kunnen taken ten aanzien van de organisatie aan verantwoordelijken toegekend worden. Deze verantwoordelijken kunnen bevestigingen en notificaties daarover ontvangen.
OL10	Aan een opleiding kunnen benodigde middelen, materialen en locatie toegekend worden welke uit een totaaloverzicht geselecteerd kunnen worden. Zie ook eis LE17 en TE1.
OL11	Documenten als artikelen, blogs, video's en instructies toevoegen en openen is mogelijk, zowel in embedded in de Oplossing als met een hyperlink met een andere extensie.
OL12	Het systeem beschikt over een opleidingscatalogus waarbinnen een gebruiker zelf opleidingen kan zoeken en zich kan inschrijven. Hierbij worden eerst voor de functie relevante opleidingen aangeboden. Niet bij de functie of profiel passende oefeningen/rollen/opleidingen worden niet aangeboden. Algemene opleidingen en trainingen zijn wel beschikbaar om op in te schrijven.
OL13	Groepsinschrijvingen door leidinggevende of coördinator zijn mogelijk.
OL14	In de Oplossing is het mogelijk gebruik te maken van zelf in te vullen sjablonen voor repeterende taken.

OL15	De Oplossing dient de mogelijkheid te bieden om voor opleidingen of trainingen een goedkeuringsflow in te richten voor deelname aan een opleiding.
OL16	De Oplossing dient in het systeem een afdelingsoverstijgende jaarplanning inzichtelijk te hebben, gebruikers dienen dat te kunnen bewerken en het systeem dient een melding te geven als er conflicterende inschrijvingen zijn.
OL17	Handmatig invoeren van gebruikers is mogelijk.
OL18	Wanneer een gebruiker meerdere functies heeft met vaardigheid die voor meerdere functies met dezelfde gestelde criteria gelden, wordt behaalde geoefendheid direct op alle relevantie functies verwerkt.

Leeractiviteiten ontwikkelen, beheren en delen

Eis	Omschrijving
LE1	Binnen de Oplossing kunnen opleidingen en oefeningen ontwikkeld, beheerd en gepland worden.
LE2	Aan een opleiding/oefening kunnen competenties en criteria toegekend worden. Dit op groepsniveau en op taak/rol-niveau.
LE3	Het is mogelijk om in bijzondere gevallen, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, voor duikers, nauwgezet planning en registratie van activiteiten uit te voeren welke als logboek bijgehouden wordt om te voldoen aan landelijke (wetgevings)eisen.
LE4	Automatische berichtgeving toekennen aan een opleiding is mogelijk voor onder andere uitnodigingen en herinneringen.
LE5	Beheer van een mailbox is door de VRR toe te kennen aan meerdere personen waarbij deze per afdeling in te richten is en gebruikers aan toe te kennen zijn.
LE6	E-mailtemplates zijn beschikbaar en door de VRR zelf aan te passen, inclusief huisstijlen.
LE7	(Geautomatiseerde) reminders omtrent naderende deadlines voor bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, verlopen certificering of leerinterventies, is in te stellen met daarbij de directe mogelijkheid tot eventueel inschrijven.
LE8	De Oplossing faciliteert de 'workflow' van de gebruiker (student), beoordelaar en begeleider in het opleidingsproces b.v. De gebruiker kan een bekwaamverklaring aanvragen bij beoordelaars. Opleidingsgesprekken kunnen worden gepland.
LE9	Deelname aan activiteiten bijhouden, beoordelen en feedback door docenten/trainers/instructeurs is mogelijk op individueel en groepsniveau op basis van vooraf vastgestelde competenties en criteria voor de betreffende oefening/activiteit.
LE10	Feedback kan direct ten tijde van de activiteiten direct en digitaal ingegeven worden en eventueel verrijkt met ter plekke opgenomen video-opnames.
LE11	Het door een gebruiker tegelijkertijd volgen van meerdere trainingen is mogelijk.
LE12	Feedback en beoordelingen op gemaakte toetsen/uitgevoerde handelingen dient voor de betreffende gebruiker inzichtelijk te zijn.
LE13	De opleidingen van externe opleidingsinstellingen kunnen geïntegreerd worden in de Oplossing zodat de praktijk en de theorie samenkomen in het systeem en de voortgang bewaakt kan worden.
LE14	De gebruiker kan een leerroute op maat inrichten en daarvoor putten uit een overzicht (database) met alle landelijk vastgestelde EPA's (Entrustable Professional Activity), leereenheden en vastgestelde leerroutes, aan te vullen met regionale, lokale en individuele opleidingsonderdelen.

LE15	Certificering is mogelijk en in één overzicht te bekijken: certificaten per persoon en per team.
LE16	Plannen van leeractiviteiten wordt ondersteund door de Oplossing; planning instructeurs, afstemming roosteraars, reservering lokalen, benodigde materialen per leerinterventie/oefening.
LE17	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om in het systeem materialen en middelen te reserveren, middels een koppeling met het ERP systeem (nu Ultimo). Daarbij is het ook mogelijk om de beschikbaarheid van de materialen en middelen in te zien.
LE18	De Oplossing is in staat om aan activiteiten accreditatiepunten, of een vergelijkbare waardering te koppelen, aan het behalen van een proeve van vakbekwaamheid of deelname aan een activiteit.
LE19	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid voor de gebruiker om een overzicht van de gevolgde scholingen, inclusief accreditatiepunten, te downloaden.

Techniek en koppelingen	
Eis	Omschrijving
TE1	Er dient een automatische koppeling met onder andere de volgende systemen gemaakt te worden: AFAS, data warehouse, ERP-systemen, active directory, Intus, Ultimo, Canvas (NIPV), Doczero ten einde invulling te geven aan het beleid om alle data eenmalig op te slaan en meervoudig te gebruiken. Het realiseren en onderhouden van de koppelingen dienen verdisconteerd te zijn in de prijs voor de licentiekosten.
TE2	De te leveren Oplossing moet volledig in de Nederlandse taal zijn, inclusief documentatie, opleidingen en helpdeskondersteuning. Alle aspecten van het systeem—levering, implementatie, gebruik en onderhoud—worden uitgevoerd in het Nederlands.
TE3	De Oplossing is 'proven technology', wat betekent dat het eerder succesvol is geïmplementeerd bij een andere organisatie. Dit geldt niet voor eventueel maatwerk uit de wensenlijst (bijlage 5a)
TE4	De Oplossing wordt als een Software-as-a-Service (SaaS) model geleverd. De ICT-prestatie moet worden gehost binnen Nederland of de Europese Economische Ruimte (EER). Dit geldt voor alle facetten van de Oplossing, waaronder hosting, opslag, support, verwerking van persoonsgegevens en uitwijkmogelijkheden.
TE5	Alle functionaliteiten voor eindgebruikers en functioneel/applicatiebeheer zijn toegankelijk via webbrowsers op zowel desktop- als laptopcomputers, alsook via webbrowsers en/of applicaties op mobiele apparaten (smartphones, tablets). Gebruikers, zowel eindgebruikers als beheerders, mogen geen onnodige hinder ondervinden van dit leveringsmodel. Dit houdt in dat er geen verplicht gebruik van terminalservers of remote desktopverbindingen mag zijn, er geen separaat inloggen vereist is.

TE6	<p>De Oplossing voorziet in functionaliteiten voor het borgen en loggen van gegevensmutaties, inclusief de oorsprong van de mutatie (gebruiker en/of proces) en het behoud van gegevens vóór de mutatie. Elke vorm van onderhoud moet binnen de binnen de SLA (zie ook eis IMP9) afgesproken eisen van beschikbaarheid uitgevoerd worden. Waar van toepassing dient er een audit-trail te zijn, in ieder geval conform de volgende richtlijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algemene Verordening Gegevensbescherming; • NEN 7510; • Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst; • Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg; • Kwaliteitswet Zorginstellingen; • Algemene Maatregel van Bestuur bij wetsvoorstel cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens; • Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector; • Al-act.
TE7	<p>De Oplossing omvat standaard een niet-muteerbare audit-trail (logging), waarin automatische registratie en opslag van de volgende gegevens plaatsvinden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van technische en functionele beheerfuncties. • Handelingen van beveiligingsbeheer, zoals het opvoeren en afvoeren van gebruikers, toekennen en intrekken van rechten, wachtwoordresetten, en het uitgeven en intrekken van cryptosleutels (certificaten). • Beveiligingsincidenten, zoals de aanwezigheid van malware, testen op kwetsbaarheden, foutieve inlogpogingen, overschrijding van autorisatiebevoegdheden, geweigerde toegangspogingen, en gebruik van niet-operationele systeemservices. • Verstoringen in het productieproces, zoals het vollopen van queues, systeemfouten, en afbreken van programmatuur. • Handelingen van gebruikers.
TE8	<p>De audit-trail wordt regelmatig beoordeeld door de Opdrachtnemer en is raadpleegbaar door functioneel beheer. De bewaarperiode van de logging is vastgesteld op de wettelijke vereiste periode voor het bewaren van roosters en werkuren, met gewaarborgde beschikbaarheid binnen deze periode.</p>
TE9	<p>De Opdrachtnemer verleent bij jaarlijkse audits door een onafhankelijke auditor volledige medewerking, bijvoorbeeld door het leveren van een TPM- of vergelijkbaar rapport als bewijs van de audit. Tevens gaat men akkoord met een Intrusion & Detection test, die in overleg wordt uitgevoerd door een gecertificeerde medewerker van de VRR of, na instemming, door een door de opdrachtnemer aangewezen adviesbureau.</p>
TE10	<p>De Oplossing kent een koppeling met Intus ten behoeve van eenmalige registratie van de plannings en tijdregistratie van gebruikers voor een correcte jaarurenberekening, ATW-controles en eventuele vergoeding. Dus zal er een uitwisseling van gegevens tussen beide systemen geregeld moeten worden ten behoeve van deze eenmalige registratie.</p>
TE11	<p>Alle data in het systeem is eigenaar van de VRR, deze data is eenvoudig te ontsluiten naar standaard rapportage platforms zoals PowerBI.</p>
TE12	<p>Alle data moeten koppelbaar zijn met andere systemen, en er moeten koppeltechnieken beschikbaar zijn buiten de applicatie, zoals file-transfer (SFTP), Webservices en API.</p>
TE13	<p>De aangeboden koppelingmogelijkheden voldoen aan de laatste beveiligingsstandaarden.</p>

TE14	Er moet een automatische koppeling worden gerealiseerd met systemen zoals HR-systeem (momenteel AFAS), om te voldoen aan het beleid van eenmalige gegevensopslag en meervoudig gebruik.
TE15	Bij het versturen en ontvangen van e-mails/berichten dient gebruik te worden gemaakt van relevante beveiligingsstandaarden die voor overheden verplicht zijn. Dit omvat het toepassen van SPF, DKIM en DMARC. Voor het mailen vanuit de Oplossing dient minimaal STARTTLS 1.2 te worden gebruikt, waarbij een DKIM-sleutel mogelijk is.
TE16	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor adequate beveiliging van de webtoegang van de SaaS oplossing. (HSTS beveiliging, AES265 of hogere encryptie)
TE17	Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de mogelijkheid van het koppelen van informatie uit het roosterpakket, met gangbare formaten (JSON,CSV,RestAPI). Bij het transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, moet altijd geschikte encryptie worden toegepast.
TE18	Inloggen via de eigen website, social intranet of andere platforms zoals desktops moet mogelijk zijn. De Oplossing moet beschikken over een webgebaseerde gebruikersinterface die zonder beperkingen in functionaliteit en met responsive design toegankelijk is via de laatste twee versies van de meest gangbare browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox), zonder gebruik van plug-ins (behalve voor kantoorautomatisering).
TE19	De interface van de backoffice-applicatie moet gebaseerd zijn op HTML5 of hoger, en mag geen aparte geïnstalleerde plug-ins vereisen.
TE20	Authenticatie moet verlopen via de Azure Active Directory van de VRR. Na authenticatie hebben gebruikers via Single Sign On (SSO) en met 2-factor authenticatie (ten minste SMS of vingerafdruk) buiten het netwerk van de VRR direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, mits geautoriseerd. De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van de door MS geaccepteerde autorisatiestandaarden.
TE21	De autorisatiestructuur van de Oplossing moet op gebruikers-, groeps- en schermniveau zijn ingericht, ter ondersteuning van de werkzaamheden van gebruikers en groepen. Dit omvat ook het beheer van deze autorisaties, die tijdens onderhoud intact moeten blijven. Indien nodig dient een gedetailleerd overzicht ter ondersteuning van interne controle en auditing geactualiseerd te worden.
TE22	Functioneel beheer van de VRR moet zelf in staat zijn om de organisatiestructuur en autorisaties in te richten en aan te passen.
TE23	Voor toegang tot de applicatie mag op de firewall van de VRR enkel poort 443 geopend zijn.
TE24	Er moet een permanente testomgeving zijn waartoe een geselecteerde groep gebruikers (beheerders/super-users) toegang heeft. De inrichting van deze omgeving kan zonder tussenkomst van de opdrachtnemer door functioneel beheer van de opdrachtgever van de oplossing van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. De functioneel beheerder van de opdrachtgever moet in staat zijn om de inrichting van deze omgeving zelfstandig te beheren.
TE25	De opdrachtgever zal bij opdrachtverstrekking een PIA maken, eventuele resultaten dienen door de opdrachtnemer geïmplementeerd te worden voor livegang.
TE26	Opdrachtnemer hanteert security by design en is bekend met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
TE27	Opdrachtnemer zal voldoen aan de NIS-2 richtlijn, op zijn laatst als de (nationale) Cyberbeveiligingswet (Cbw) in werking treedt, indien deze van toepassing is op de betreffende organisatie.
TE28	Opdrachtnemer hanteert privacy by design en privacy by default bij het aanbieden/ ontwikkelen van het systeem.

Beheer en onderhoud											
Eis	Omschrijving										
BO1	Inleidend: De eisen die bij dit onderdeel zijn opgenomen vormen de basis voor de SLA die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt opgesteld. Dit zal tijdens de verificatiefase nader worden besproken										
BO2	Voor de beheerfase tijdens uitvoering van de opdracht zal een SLA worden opgesteld tussen de VRR en Opdrachtnemer, waarin de afgesproken dienstverlening wordt vastgelegd op het gebied van o.a.: <ul style="list-style-type: none"> - Incidenten en Changes en werkwijze daaromtrent; - Reactietijden en oplostijden; - Releasemanagement, onderhoud en werkwijze; - Nederlandstalige helpdesk, bereikbaarheid en gebruikersondersteuning; - Escalatiematrix 										
BO3	Opdrachtnemer rapporteert aan de VRR over de in de SLA overeengekomen Servicelevels en KPI's. Ieder kwartaal wordt er gerapporteerd over de afgesproken indicatoren met aggregatieniveau. <ul style="list-style-type: none"> - Aantal calls, openstaand en afgehandeld; - Hoeveelheid gemelde incidenten, classificatie en oplostijden verdeeld naar categorie; - Aantal escalaties, inclusief evaluatie. 										
BO4	De VRR bepaalt prioriteit van incidenten. Ten aanzien van ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <p>Prio 1. De applicatie is volledig niet beschikbaar (naar mening van de VRR): een Blocker</p> <p>Prio 2. De applicatie is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de VRR): een Critical/Major Problem</p> <p>Prio 3. Kleine verstoringen (naar mening van de VRR): een Minor Problem</p> <p>Prio 4. Gebruikers/beheerdersvraag: een Trivial</p>										
BO5	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met tenminste de volgende reactie-/oplostijden:										
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Prio</th> <th>Reactietijd en oplossing/workaround beschikbaar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prio 1</td> <td>binnen 0-1/2 uur reageren en oplossing binnen 4 uur</td> </tr> <tr> <td>Prio 2</td> <td>binnen 2 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); workaround binnen 4 uur op werkdagen; oplossing binnen 8 uur op werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Prio 3</td> <td>binnen 4 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); workaround binnen 2 werkdagen; oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> <tr> <td>Prio 4</td> <td>binnen 8 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); antwoord binnen 1 week</td> </tr> </tbody> </table>	Prio	Reactietijd en oplossing/workaround beschikbaar	Prio 1	binnen 0-1/2 uur reageren en oplossing binnen 4 uur	Prio 2	binnen 2 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); workaround binnen 4 uur op werkdagen; oplossing binnen 8 uur op werkdagen	Prio 3	binnen 4 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); workaround binnen 2 werkdagen; oplossing in volgende reguliere versie	Prio 4	binnen 8 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); antwoord binnen 1 week
	Prio	Reactietijd en oplossing/workaround beschikbaar									
	Prio 1	binnen 0-1/2 uur reageren en oplossing binnen 4 uur									
	Prio 2	binnen 2 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); workaround binnen 4 uur op werkdagen; oplossing binnen 8 uur op werkdagen									
Prio 3	binnen 4 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); workaround binnen 2 werkdagen; oplossing in volgende reguliere versie										
Prio 4	binnen 8 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); antwoord binnen 1 week										
BO6	Het percentage uptime dient gegarandeerd minimaal 99,5% van maandag t/m vrijdag van 08:00 – 17:00 uur te zijn. Gedurende de overige tijden is uptime gegarandeerd minimaal 98%.										

BO7	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken servicelevels en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. Periodiek vindt overleg plaats tussen de VRR en Opdrachtnemer over deze KPI's / performance. Daarnaast zullen in het kader van verlengingen van het contract evaluaties tussen beide partijen plaats vinden. Deze structuren worden vastgelegd in de SLA.
BO8	De opdrachtnemer dient te voorzien in een helpdesk welke bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 voor de afhandeling van vragen, wensen en problemen. Deze ondersteuning moet zowel telefonisch als via chat worden aangeboden, met antwoorden gegeven door een echt persoon en niet uitsluitend via een portal. Voor ondersteuning door de helpdesk (1e lijn) van de leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht;
BO9	De opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk fungeert als centraal punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, het indienen van wijzigingsvoorstellen en biedt inzicht in de afhandeling daarvan. Tevens geeft de opdrachtnemer informatie over veelvoorkomende meldingen van andere klanten.
BO10	De opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen, zodat bij een gebeurtenis buiten zijn invloedssfeer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de dienstverlening binnen 48 uur kan worden hervat, met een maximaal gegevensverlies van 1 werkdag. Dagelijks, wekelijks en maandelijks worden back-ups gemaakt van de omgeving en data; indien nodig wordt een back-up binnen 24 uur teruggeplaatst.
BO11	Alle functionaliteiten die in de productieomgeving worden geplaatst, moeten 100% functioneren in de test- en acceptatieomgevingen. De opdrachtgever vereist dat updates en upgrades in overleg worden geïnstalleerd. Er dient een fysieke scheiding te zijn tussen de productieomgeving en de test- en acceptatie-omgeving.
BO12	Elke systeemaanpassing na onderhoud moet eerst in een testomgeving worden gedraaid alvorens definitieve implementatie. Testen mogen nooit in de productieomgeving plaatsvinden. Na goedkeuring van de aanpassing dient deze eenvoudig naar de productie te worden overgezet zonder opnieuw te hoeven bouwen.
BO13	Nieuwe functionaliteiten en updates worden eerst in de test-/acceptatieomgeving geïmplementeerd en pas na bewezen stabiliteit en goedkeuring van de opdrachtgever naar de productieomgeving overgezet.
BO14	Gedurende de contractperiode garandeert de opdrachtnemer dat de oplossing doorontwikkeld zal worden zonder extra kosten. Deze doorontwikkeling omvat additionele, correctieve en preventieve onderhoudsactiviteiten, en moet ervoor zorgen dat de oplossing blijft voldoen aan geldende wet- en regelgeving en marktontwikkelingen. Nieuwe ontwikkelingen op basis van specifieke wensen van de opdrachtgever vallen hierbuiten.
BO15	Elke aanpassing aan de maatwerkapplicaties moet volledig en actueel gedocumenteerd zijn, inclusief koppelingen en koppelvlakken. Uitgevoerd beheer en onderhoud worden hierin opgenomen en geüpdatet. Documentatie voor (eind)gebruikers van de applicaties dient in het Nederlands beschikbaar te zijn.
BO16	Het beheer van de oplossing moet voorafgaand aan ingebruikname beschreven zijn in een integraal beheerdocument. Dit document beschrijft onder andere de functionele inrichting van het pakket, en hoe archivering, beveiliging en privacy worden behandeld. Het beheerdocument moet periodiek geëvalueerd worden.
BO17	De opdrachtnemer testde werking van elke koppeling naar of vanuit de applicaties. Alle functionele beheertaken kunnen uitgevoerd worden zonder invloed op de werking van de oplossing voor overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruikmaken van de oplossing tijdens deze beheertaken. Indien er toch sprake is van downtime gebeurt uitvoering van de beheertaken altijd in afstemming met opdrachtgever.
BO18	Alle gebeurtenissen die invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de data van de opdrachtgever dienen onverwijld aan de opdrachtgever te worden gemeld en gelogd, zodat ze later in een rapportage kunnen worden opgenomen. De oplossing houdt bij wie, wat en wanneer heeft gewijzigd.

Rapportage	
Eis	Omschrijving
RA1	Het is mogelijk om op persoonsniveau een rol toe te kennen waarbij in de Oplossing de rapportages van bepaalde gebruikers op zijn te vragen.
RA2	Rapportages o.b.v. leeractiviteiten, leerresultaten en ontwikkeling zijn mogelijk
RA3	Rapportages in elk gewenst formaat en niveau uitdraaien is mogelijk
RA4	Rapportages koppelen aan deadlines voor trainingen en leerlijnen is mogelijk
RA5	De Oplossing biedt de mogelijkheid om data te exporteren naar Excel
RA6	Inschrijvingen monitoren en hiervan een overzicht kunnen maken is mogelijk
RA7	Evalueren van trainingen door gebruikers is mogelijk en de docent kan hier een rapport van genereren.

Portfolio	
Eis	Omschrijving
PO1	Gebruikers hebben de beschikking over een generiek portfolio (EHBO e.d.) en een functiespecifiek portfolio waarvan de verschillende onderdelen gekoppeld worden aan de specifieke afdeling.
PO2	Het portfolio bevat een format voor een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP).
	De POP wordt aangemaakt in een voorgestructureerd formulier waarin per EPA/competentie/ kennisonderdeel de leerdoelen per tijdseenheid (stage, jaar) etc. kunnen worden benoemd. Tevens kan worden aangegeven aan welke eisen de gebruiker moet voldoen en hoe (met welke bewijzen) de gebruiker kan aantonen bekwaam te zijn.
PO3	De gebruiker kan t.b.v. het aantonen van groei in bekwaamheid verschillende typen bestanden uploaden (tekst, data, video, audio).
	Deze bestanden zijn met een viewer in het portfolio in te zien.
PO4	Gebruiker kan alle beoordelings- en toetsinstrumenten van externe opleidingsinstellingen (zoals kennistoetsen, korte praktijkbeoordeling, longitudinale praktijkobservaties, beoordeling van producten, zelfreflectie/ evaluatie, 360 graden feedback) invullen en conform afspraken tussen gebruiker en begeleider de benodigde formulieren klaarzetten. Dit kan via alle mogelijke devices (waaronder telefoon, iPad, computer) Tevens dient het mogelijk te zijn om het portfolio per individu aan te vullen met extra leerpunten of leer- en/of ontwikkelactiviteiten.
PO5	Diploma's, certificaten, oorkondes etc. van personen worden digitaal in een portfolio binnen het systeem opgeslagen. De documenten zijn direct gekoppeld aan de persoon en op basis van categorie terug te vinden in het systeem. De bewaartermijn is minimaal 2 jaar rekenend vanaf de datum van uitdiensttreding van de betreffende medewerker.

Implementatie	
Eis	Omschrijving
IMP1	De aangeboden Oplossing is (betreft de eisen) direct na definitieve gunning leverbaar en de levering, gebruik en beheer van alle in de Inschrijving opgenomen onderdelen is gedekt in het Prijsformulier. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de presentatie.
IMP2	De Opdrachtnemer leidt de key-users op locatie van de VRR (Rotterdam en omgeving) of online van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde Nederlandstalige documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden ook bij later geleverde (standaard) nieuwe functionaliteiten.
IMP3	De Opdrachtnemer zorgt voor een gebruiksinstructie, zowel in PDF en bij voorkeur ook in video, voor de eindgebruikers waarbij een aparte instructie is voor iedere aparte rol.
	Opdrachtnemer dient de VRR altijd te voorzien van de laatste versie van deze gebruiksinstructie.
IMP4	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing (minimaal gedurende de looptijd van de overeenkomst incl. optionele verlengingen) niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen). Indien er bij de Opdrachtnemer sprake is van een verandering in de bedrijfsvoering die van belang is voor de Oplossing en de bijbehorende dienstverlening, wordt de VRR proactief geïnformeerd.
IMP5	Bij aanvang van de opdracht levert de Opdrachtnemer, in overleg een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, taakverdeling en ondersteuning. Het implementatieplan en beheerplan wat Inschrijver indient dient als uitgangspunt voor het plan van aanpak.
IMP6	Alle relevante documenten uit de huidige systemen dienen met behoud van hun metadata automatisch te worden gemigreerd naar de Oplossing.
IMP7	Mogelijkheid om bestaande gegevens over behaalde diploma's, en certificaten 1-op-1 automatisch over te nemen naar het nieuwe systeem.
IMP8	Na gunning wordt samen met de Opdrachtnemer op basis van de aanbestedingsstukken een Service Level Agreement (SLA) opgesteld.