

Bijlage 1 Programma van Eisen

Algemene eisen

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van ICT en overige met de opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt binnen de EU (Europese Unie)/EER (Europese Economische Ruimte).
3.	De functionele beheerders van Lucas Onderwijs worden minimaal belast met het onderhoud van de e-learningomgeving.

Eisen aan de training (e-learning)

Nr.	Omschrijving
4.	De trainingen zijn in de vorm van een e-learning.
5.	Een training (e-learning) is niet langer dan 10 minuten vanaf het moment dat de training start.
6.	De trainingen (e-learnings) zijn visueel aantrekkelijk (gebruikers uitnodigend om ermee aan de slag te gaan) en interactief.
7.	De trainingen zijn Nederlandstalig met uitzondering van Engelstalige termen.
8.	De trainingen bevatten actuele content over privacy (AVG) en informatiebeveiliging en besteden tevens aandacht aan de binnen de organisatie geldende protocollen, inclusief toelichting op het beleid ten aanzien van security waar Lucas Onderwijs voor staat en worden elk jaar geactualiseerd.
9.	De aangeboden standaard content voor de trainingen op het gebied van de actuele normen (normenkader) en wetgevingen voor informatiebeveiliging gaan over de ISO27001 en GDPR-wetgeving en worden elk jaar geactualiseerd.
10.	De aangeboden standaard content op het gebied van nut en noodzaak (doel van) privacy & security zijn: a. Cybersecurity- en securitymaatregelen b. Privacy maatregelen c. Informatiebeveiliging d. Bijdragen aan een veiligheidscultuur
11.	De aangeboden standaard content voor de trainingen op het vlak van security bedragen de volgende onderwerpen (risico's/uitleg): a) Wachtwoorden b) Devices (pc's en mobiele apparaten) c) Gebruik van Software d) Gebruik van E-mail e) Werken op afstand f) Sociale netwerken (social media) g) Fysieke beveiliging h) Security tijdens reizen i) Internet / websites / browsen / downloaden j) Wifi/ hotspots k) Phishing l) Malware / ransomware m) Datalekken en security incidenten n) Social engineering (uitleggen werkwijze hackers)
12.	De content layout (uitvoering van de training) wordt aangeboden in de huisstijl van Lucas Onderwijs.
13.	De content van de trainingen is afgestemd op verschillende niveaus, functies en rollen binnen de organisatie (bijv. managers, ondersteunend personeel, zorgmedewerkers en teams).
14.	De content van de trainingen bevat opdrachten, vragen en/of toetsen (bijv. binnen e-learningmodules). De gebruiker ontvangt na beantwoording gerichte feedback op het gegeven antwoord, en niet uitsluitend algemene toelichting.

Functionele eisen

Nr.	Omschrijving
15.	De e-learningomgeving beschikt over een geïntegreerde help- of instructiefunctie. De gebruikershandleiding is in de Nederlandse taal binnen de leeromgeving beschikbaar, zonder dat externe documenten nodig zijn.
16.	De e-learningomgeving beschikt over de functionaliteit om trainingen gefaseerd aan te bieden via micro-learning. Dit om de content gefaseerd aan te bieden om zoveel mogelijk awareness momenten te creëren.
17.	De e-learningomgeving beschikt over de functionaliteit om leerpaden te definiëren, zodat trainingen kunnen worden aangemerkt als verplicht te volgen (in een vooraf bepaalde volgorde).
18.	De e-learningomgeving beschikt over de functionaliteit om deadlines in te stellen per campagne, gebruikersgroep of individuele gebruiker voor het doorlopen van e-learningmodules en bijbehorende toetsen, zodat de trainingen binnen een vastgestelde termijn worden gevolgd.
19.	De e-learningomgeving beschikt over de functionaliteit om e-learnings uit te zetten.
20.	De e-learningomgeving beschikt over de functionaliteit om metingen van toetsen te laten bevestigen met een certificaat.
21.	De e-learningomgeving beschikt over de functionaliteit om deadlines in te stellen per campagne / gebruikersgroep / gebruiker (doorlopen e-learning / toetsen)
22.	De e-learningomgeving beschikt over een dashboard.
23.	De e-learningomgeving is schaalbaar, zodat het aantal gebruikers (waarbij het uitgangspunt 4.500 is) eenvoudig kan worden verhoogd of verlaagd.

Technische eisen

Nr.	Omschrijving
24.	Medewerkers van Lucas Onderwijs loggen in via een koppeling met entra ID.
25.	De e-learningomgeving ondersteunt een veilig inlogproces, via Single Sign-On (SSO), zodat gebruikers snel en zonder extra accounts toegang krijgen tot de trainingen.
26.	De e-learningomgeving is koppelbaar met AFAS ten behoeve van automatische synchronisatie van relevante gegevens, zoals gebruikers- en organisatiedata en toetsresultaten.
27.	De e-learningomgeving is toegankelijk via gangbare webbrowsers (zoals maar niet limitatief Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome) en mobiele apparaten zonder aanvullende software-installaties.
28.	Data wordt gecodeerd opgeslagen en de toegang wordt geregeld middels MFA of SSO conform de gebruikelijke beveiligingsstandaarden in de markt.

Eisen aan het dashboard

Nr.	Omschrijving
29.	Het dashboard in de e-learningomgeving biedt inzicht in de voortgang van de awareness activiteiten. Lucas Onderwijs kan monitoren welke medewerkers zijn gestart, bezig zijn of de modules hebben afgerond.
30.	Het dashboard in de e-learningomgeving geeft inzicht in de behaalde scores van medewerkers op toetsen of interactieve onderdelen. Het is mogelijk vanaf de start van de dienstverlening om te zien hoe medewerkers presteren per onderwerp of thema binnen de awarenessmodules.
31.	Het dashboard in de e-learningomgeving maakt rapportages en analyses op verschillende organisatieniveaus, waaronder schoolniveau, cluster, regio, afdeling en uitgesplitst naar primair onderwijs (PO) en voortgezet onderwijs (VO).
32.	Het dashboard in de e-learningomgeving beschikt over een rollen- en rechtenstructuur, zodat kan worden bepaald welke gebruikers toegang hebben tot welke gegevens en rapportages. Het is mogelijk om toegang te beperken tot specifieke organisatieniveaus (bijv. school-, cluster- of organisatieniveau).

33.	De rapportages en dashboards zijn gebaseerd op actuele gegevens. De data wordt minimaal dagelijks bijgewerkt zodat Lucas Onderwijs beschikt over up-to-date inzicht.
34.	Rapportages en gegevens kunnen worden geëxporteerd naar gangbare bestandsformaten, waaronder minimaal Excel en PDF.
35.	Het dashboard in de e-learningomgeving is visueel en overzichtelijk en biedt de belangrijkste resultaten, deelnamecijfers en de voortgang wordt grafisch weergegeven.

Eisen aan de dienstverlening

Nr.	Omschrijving
36.	De dienstverlening start met het uitvoeren van een nulmeting of instaptoets om het huidige volwassenheidsniveau en de awarenesscultuur te bepalen. De resultaten worden vastgelegd en gerapporteerd aan de CISO binnen 4 weken na de start van de dienstverlening.
37.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal rapportages die inzicht bieden in deelname, reacties en leerpunten van de uitgevoerde awareness-activiteiten.
38.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast aanspreekpunt beschikbaar voor operationele en inhoudelijke afstemming. Dit aanspreekpunt is bereikbaar en beschikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur en fungeert als primair contact voor Lucas Onderwijs.
39.	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk of vergelijkbare ondersteuning waar gebruikers en beheerders terecht kunnen met vragen, meldingen of voorstellen met betrekking tot het platform en de awarenessactiviteiten.
40.	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij het stimuleren van deelname aan de awarenessactiviteiten, bijvoorbeeld door middel van herinneringen, rapportages of advies over het vergroten van betrokkenheid en deelname.
41.	Opdrachtnemer leidt maximaal vijf (5) medewerkers van Lucas Onderwijs op om adequaat 1e-lijns servicedesk activiteiten uit te kunnen voeren ten behoeve van de e-learningomgeving.
42.	Opdrachtnemer levert ondersteunende communicatiemiddelen in de vorm van bijvoorbeeld video's, storytelling, posters, stickers, flyers, artikelen, blogs en/of surveys.

Eisen aan de overlegstructuur en rapportage

Nr.	Omschrijving
43.	Eenmaal per jaar vindt er een strategisch overleg plaats. Opdrachtnemer bereidt het overleg voor met relevante inzichten en verbetervoorstellen op basis van rapportages en resultaten.
44.	Opdrachtgever ontvangt elk kwartaal een managementrapportage van opdrachtnemer met daarin een uitsplitsing van in ieder geval de volgende onderwerpen: • Onderwerpen die behandeld zijn • Welke deelnemers hebben deelgenomen en vanuit welk team • Voortgangsrapportage van deelnemers • Omzet over de periode
45.	Opdrachtnemer levert de managementrapportage binnen 3 weken na afloop van het kwartaal op aan opdrachtgever.
46.	Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben elk kwartaal een tactisch overleg naar aanleiding van de aangeleverde managementrapportage.
47.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door opdrachtnemer en wordt uiterlijk 10 werkdagen na het overleg aangeleverd en geaccordeerd door Opdrachtgever.
48.	Onderstaande Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) worden gedurende de looptijd van de overeenkomst gehandhaafd en opdrachtnemer rapporteert hier op in de managementrapportage: • Stabiliteit van het platform, gemeten op basis van het aantal klachten over de werking van het platform (maximaal 10 klachten per jaar); • Beschikbaarheid van de e-learningomgeving is minimaal 98%; • Deelname van medewerkers van minimaal 75%.