

Bijlage 4.A Programma van eisen

Nr.	Eis												
	Algemene eisen												
	Communicatie en voertaal												
1.	De opdrachtnemer stelt een product owner als aanspreekpunt beschikbaar, die nauwe afstemming heeft met de functioneel medewerkers van NZa. Deze product owner is zowel per telefoon als mail bereikbaar en beheerst de Nederlandse taal. Naast de product owner stelt de opdrachtnemer ook een vervanger beschikbaar. Bij eventuele vervanging van de Product Owner dient goedkeuring aan de NZa en door de NZa gegeven te worden.												
2.	De oplossing, documentatie (zowel technisch als functioneel) en communicatie is in het Nederlands en dient ook in de Nederlandse taal te blijven. Programmeurs die met de applicatie gaan werken dienen de Nederlandse taal te beheersen en commentaar in de code m.b.t. de functionele werking in het Nederlands vast te leggen. Ook eventueel commentaar binnen de code dient in het Nederlands geformuleerd te worden.												
	Procesflow en prioritering												
3.	In figuur 1 is de procesflow weergegeven van de situatie die door NZa geëist wordt. Onderstaande prioritering is daarbij van belang: <table><tr><td>Hoog</td><td>Module in kritieke periode</td><td>< 3 werkdagen opgelost</td><td>Blokkerend voor maken producten</td></tr><tr><td>Midden</td><td>Module in niet-kritieke periode</td><td>2 – 3 weken opgelost</td><td>Verstoord niet de werkzaamheden. Zit tegen kritieke pad aan.</td></tr><tr><td>Laag</td><td>Module in niet-kritieke periode</td><td><3 maanden opgelost</td><td>Wens/doorontwikkeling</td></tr></table>	Hoog	Module in kritieke periode	< 3 werkdagen opgelost	Blokkerend voor maken producten	Midden	Module in niet-kritieke periode	2 – 3 weken opgelost	Verstoord niet de werkzaamheden. Zit tegen kritieke pad aan.	Laag	Module in niet-kritieke periode	<3 maanden opgelost	Wens/doorontwikkeling
Hoog	Module in kritieke periode	< 3 werkdagen opgelost	Blokkerend voor maken producten										
Midden	Module in niet-kritieke periode	2 – 3 weken opgelost	Verstoord niet de werkzaamheden. Zit tegen kritieke pad aan.										
Laag	Module in niet-kritieke periode	<3 maanden opgelost	Wens/doorontwikkeling										
4.	Nieuwe productieversies kunnen in een ontwikkelomgeving gemaakt en in de test-, acceptatieomgeving getest. Uitrol vanuit de test-, acceptatie- en ontwikkelomgeving naar de productie-omgeving, mag uitsluitend plaatsvinden na goedkeuring van de NZa product owner voor code-deployment.												
5.	Deployments naar productie worden middels infrastructure as code uitgevoerd binnen de NZa Azure DevOps.												
6.	De eindgebruiker acceptatieomgeving (ACC) en productieomgeving (PROD) worden binnen de NZa-tenant uitgerold en door opdrachtnemer beheerd.												
7.	Opdrachtnemer released gemiddeld elke 2 maanden een nieuwe versie naar productie. Patches, kleine wensen en bugfixes moeten worden meegenomen en nieuwe modules toegevoegd. Deze releases vinden binnen de geraamde 8 uur per week plaats.												
8.	De opdrachtnemer moet de NZa inzicht geven in de voortgang en kwaliteit van de ontwikkelactiviteiten, met een totaaloverzicht van alle issues inclusief hun status en prioriteit via de Azure DevOps omgeving van de NZa. De NZa moet in staat zijn om de code en het ontwikkelproces te controleren, zodat men begrijpt wat opdrachtnemer doet en hoe de applicatie wordt opgebouwd. De ontwikkelstraat is en blijft eigendom van de NZa.												
9.	In figuur 2 is een (concept) tijdplanning weergegeven van de kritieke periodes per module. De tijdsplanning wordt voorafgaand met opdrachtnemer gedeeld voor het daaropvolgende jaar.												

	Competenties <i>Het is aan opdrachtnemer om een team samen te stellen. In onderstaande eisen worden de minimale competenties beschreven.</i>
10.	De product owner dient de communicatie op zich te nemen waar senioriteit en samenwerking centraal staat. Binnen de organisatie dient onderstaande specifieke kennis beschikbaar te zijn voor het gestelde werk: - Agile/Scrum - Azure Cloud - Azure DevOps - Pipelines - MVVM - DevExpress - Entra ID - Client/server - Infrastructure-as-Code/Bicep - WPF (C#, XAML, MVVM) - WCF - Visual Studio - ClickOnce - Code Signing certificates - Key Vault - Azure App Service - Azure SQL Database - Network Security Group (NSG) - Application Gateway
11.	De opdrachtnemer dient de gevraagde kwaliteitscertificaten (ISO9001 en ISO27001) jaarlijks opnieuw te kunnen overleggen. Indien de opdrachtnemer niet meer blijkt te voldoen aan een van de certificaten, is de NZa gerechtigd 10% van de jaarlijkse opdrachtwaarde niet te betalen, totdat opdrachtnemer weer voldoet aan de certificering of de overeenkomst tussentijds te beëindigen. Voor ISO27001 geldt: of een hieraan gelijkwaardige verklaring zoals een SOC 2 type II verklaring met minimaal als scope de aan te trekken dienst(en).
	Wet- en regelgeving
12.	De oplossing incl. dienstverlening moet BIO-compliant zijn en blijven (dus ook aan toekomstige versies van die richtlijn), bij mogelijke issues wordt er zo snel mogelijk in overleg getreden tussen NZa en opdrachtnemer.
13.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de NORA-richtlijnen.
14.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan het patchbeleid van NZa. Het patchbeleid is gebaseerd op de BIO-richtlijn: 1. alle updates moeten worden geïnstalleerd binnen één maand na publicatie van de update; 2. patches voor kritieke kwetsbaarheden (CVSS-score 9.0 of hoger) moeten zsm en binnen één week worden geïnstalleerd na publicatie van de update. 3. Dit patchbeleid is ook van toepassing op de onderdelen uit de Bill-Of-Material (BOM). Hieronder vallen o.a. Nuget packages. 4. De Bill-Of-Material bestaat alleen uit packages/producten die nog worden ondersteund/actief worden onderhouden.

	5. Indien een product langer dan twee jaar niet meer is voorzien van een update wordt dit gemeld aan de Security-afdeling van de NZa ter beoordeling. 6. Alle onderdelen uit de BOM voldoen aan het N/N-1 beleid. D.w.z. dat van de laatste of voorlaatste 'major' version wordt gebruik.
15.	De NZa is gerechtigd externe audit(s) uit te voeren / te laten uitvoeren. Opdrachtnemer werkt mee aan deze audit.
16.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst aantoonbaar aan de AVG en andere relevante, vigerende wet- en regelgeving.
17.	Verwerking van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats binnen Nederland, de EER of in een land waarvan de Europese Commissie heeft vastgesteld dat de gegevensbescherming van vergelijkbaar niveau is als de AVG, middels een adequaatheidsbesluit (artikel 45 AVG).
	Implementatie
18.	De overgang van technisch beheer naar opdrachtnemer dient binnen 3 maanden na definitieve gunning te zijn gerealiseerd.
	Werkzaamheden
19.	Authenticatie binnen de applicatie vindt plaats o.b.v. SSO i.c.m. Entra ID. Voor integratie stemt opdrachtnemer af met de primaire IT dienstverlener van NZa.
20.	Autorisatie vindt plaats o.b.v. lidmaatschap van Entra ID groepen. Indien uitbreiding of opheffen van de groepen nodig is stemt opdrachtgever hierover af met NZa Functioneel Beheer en/of primaire IT dienstverlener van NZa.
	Meerwerk
21.	NZa is vrij om te beslissen of Opdrachtnemer opdracht krijgt tot het uitvoeren van Meerwerk.
22.	Opdrachtnemer zal niet eerder met het Meerwerk aanvangen nadat hij daartoe schriftelijk en uitdrukkelijk opdracht van NZa heeft gekregen. Indien Opdrachtnemer Meerwerk verricht zonder zodanige schriftelijke opdracht is hij met betrekking tot die werkzaamheden niet gerechtigd tot enige vergoeding.
23.	Mondelinge afspraken of mondelinge opdrachten tot het verrichten van Meerwerk binden NZa niet, ongeacht de persoon door wie ze zijn gemaakt of gegeven. Partijen doen afstand van de mogelijkheid zich ter zake van mondelinge afspraken of mondelinge (opdrachten op artikel 3:61 lid 2 BW dan wel artikelen 3:35 en 36 BW te beroepen.
24.	Indien NZa het wenselijk acht om vanwege doorontwikkeling, aanpassingen van processen en/of procedures wijzigingen in de ICT Dienstverlening aan te brengen, zal er hiervoor een RFC t.b.v. Meerwerk worden ingediend bij Opdrachtnemer. In deze RFC staat opgegeven wat er gewenst is, welke randvoorwaarden daarvoor gesteld zijn/ worden en de gewenste doorlooptijd.
25.	Opdrachtnemer stuurt uiterlijk binnen twee (2) werkdagen nadat de RFC van de NZa is binnengekomen een digitale ontvangstbevestiging met een referentienummer.
26.	Uiterlijk binnen twee (2) weken na binnenkomst van de RFC zal Opdrachtnemer een voorstel bij NZa neerleggen van de gewenste werkzaamheden/functionariteiten. Hierin staat onder meer: • dat de offerte opgesteld is op basis van de voorwaarden / condities komende vanuit de (hoofd) overeenkomst; • het referentienummer van de Opdrachtnemer en de NZa; • een omschrijving van de gewenste werkzaamheden/functionariteiten op detail niveau. D.w.z. dat de NZa

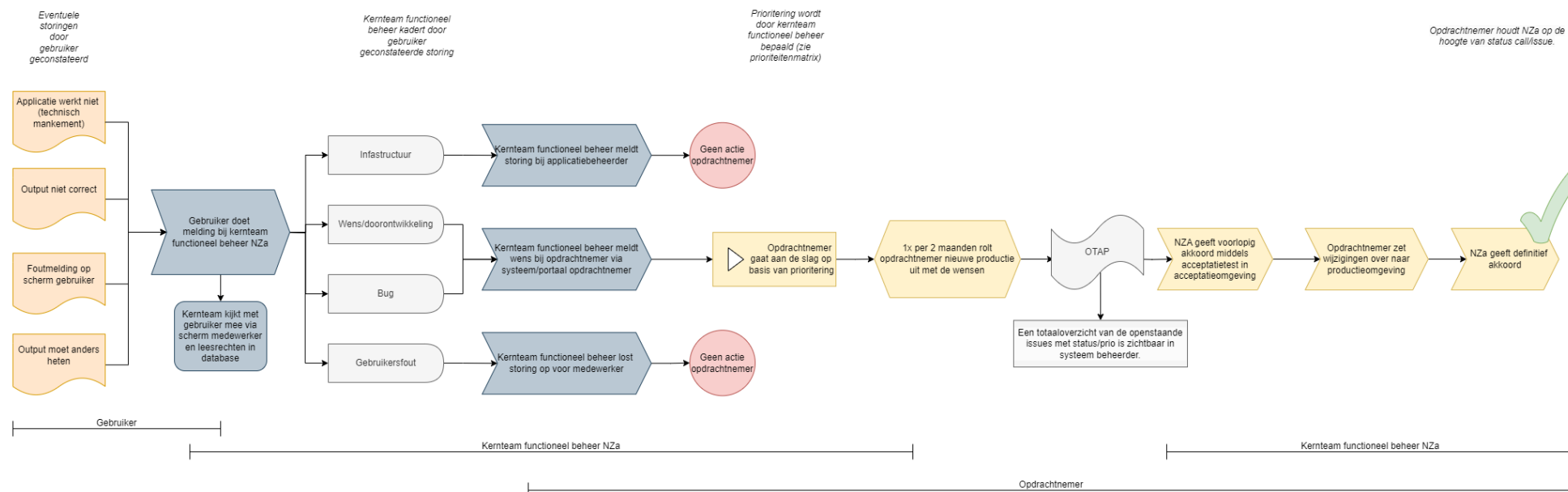
	duidelijk kan herleiden welke Dienst/Producten er (functioneel) worden geleverd, tegen hoeveel uren per expertise, de onderlinge rolverdeling, eventuele randvoorwaarden en risico's, de eenmalige kosten, de terugkerende kosten (beheer/onderhoud) en de planning.
27.	Indien de NZa zich niet kan vinden in de prijs, kan er besloten worden op deze te controleren op marktconformiteit (zie Benchmarkprocedure)
28.	Een offerte wordt uitsluitend goedgekeurd nadat beide partijen hebben ondertekend voor akkoord of NZa een opdrachtbrief heeft gestuurd naar aanleiding van de offerte.
	Service vensters
29.	Beschikbaarheidsvenster met ondersteuning van de product owner vanuit de opdrachtnemer dient gegeven te worden binnen de kantoor tijden (8.00 – 17.00 uur) voor alle prioriteringen.
30.	Beschikbaarheidsvenster met ondersteuning van minimaal de gespecialiseerde beheerders en SOC. Het tijdvak waarbinnen Correctief Onderhoud wordt uitgevoerd in geval van Incidenten met Prio 1. Elke werkdag van 07:00 – 20:00u (5*13 uur) Dit betekent dat incidenten niet gemeld en/of afgehandeld kunnen worden tussen 20:00u en 07:00u
31.	Overeengekomen tijdperiode waarin door Opdrachtnemer standaard onderhoud kan worden uitgevoerd waarbij de dienstverlening niet beschikbaar is en na expliciet akkoord van de opdrachtgever Tussen 17:00 – 06:00 en in het weekend. Dit betekent dat opdrachtnemer in dit venster na expliciete goedkeuring van NZa, onderhoud kan uitvoeren met impact op de beschikbaarheid of prestatie. Na expliciete goedkeuring van de opdrachtgever kan de monitor van de beschikbaarheid en prestatie gedurende deze periode uitgezet worden.
32.	Alle bedrijfskritische toepassingen zijn maandelijks 99,9% beschikbaar. Alle niet bedrijfskritische toepassingen zijn maandelijks 99,0% beschikbaar. Dit wordt automatisch gemeten door Opdrachtnemer met een monitorhulpmiddel die de beschikbaarheid kan meten vanuit een eindgebruikersperspectief (end to end monitoring). Dit gaat dus expliciet om de beschikbaarheid van de functionaliteit en dus niet over de beschikbaarheid van de onderliggende technische componenten.
33.	De service wordt continue verbeterd als gevolg van onderzoek en ontwikkeling van de opdrachtnemer of ontwikkelingen in de business bij de opdrachtgever. Verbeteringen zonder impact op de service afspraken kunnen continue door de opdrachtnemer doorgevoerd worden. Verbeteringen van de functionaliteit zonder impact op de werkprocessen kunnen continue door de opdrachtnemer doorgevoerd worden mits de opdrachtgever is geïnformeerd.

	Verbeteringen van functionaliteit met impact op de werkprocessen van de opdrachtgever, dienen door de Opdrachtgever geaccepteerd te worden alvorens die doorgevoerd kunnen worden. De gebruikers absorptie/opleiding dient in onderlinge afstemming geregeld te zijn.
34.	Voor alle data gelden de volgende continuïteitscriteria: • RTO 24 uur (maximale tijd om data te herstellen vanuit de back-up) • RPO 24 uur (maximale dataverlies bij een verstoring) • Retentie van 90 dagen (data wordt minimaal 90 dagen bewaard voor herstel doeleinden) • Offline RTO 24 uur (maximale tijd om data te herstellen van de offline back-up) • Offline RPO 24 uur (maximale tijd om data te herstellen van de offline back-up) • Offline Retentie van 90 dagen (data wordt minimaal 90 dagen in de offline back-up bewaard) Voor alle software gelden de volgende continuïteitscriteria: • Alle software is up-to-date conform het n-1 principe met een maximale afwijkingstijd van 1 maand. • Alles software is up tot date met de kritische security patches met een maximale afwijkingstijd van 24 uur. • Alle antivirus/anti-malware software (inclusief eventuele definities) is altijd up to date met een maximale afwijkingstijd van 8 uur.

	Bedrijfscontext
	Organisatie, functie en processen
35.	Solution ter ondersteuning van het businessproces 'beheren Diagnose Behandel Combinatie (DBC) -systematiek'. De solution bestaat uit twee onderdelen. ProMeSZ: - Een centrale intake module (CIM) voor workflow management en dossiervorming - Meerdere modules om referentietabellen in te onderhouden - Een module om de beslisbomen visueel te maken en te onderhouden - Beheer schermen - Aantal actieve gebruikers: +/- 60 (intern) VIS: - Een module voor Versiebeheer en vastlegging van stamtabellen - Een module voor testen en controleren van de tabelinhoud - Uitleveren van de tabellen tbv van intern en extern gebruik. "Uitleveren" is de term die gebruikt wordt voor het exporteren van de tabelinhoud naar bestanden of andere systemen. - Aantal actieve gebruikers: +/- 15 (intern)
	Architectuur, koppelvlakken met de omgeving
36.	Belangrijke koppelvlakken: ProMeSZ: - Connectie met Formdesk voor ophalen van via het web ingediende wijzigingsverzoeken - Connectie met sql-server databases

	- Connectie met SMB netwerkmappen voor dossiervorming. Later te migreren naar SharePoint Online. - API Excel voor export rapportage - API Word voor export verantwoordingsdocumentatie VIS - Connectie met sql-server databases - Connectie met SMB netwerkmappen voor dossiervorming. Later te migreren naar SharePoint Online. - API Excel voor export rapportage
	Status onderdelen van de applicatie
37.	Alle onderdelen ProMeSZ zijn live en in gebruik. VIS 2.0 is nog in ontwikkeling en zal in januari 2025 live gaan en in gebruik worden genomen.
	Belangrijkste veranderplannen
38.	Op het ogenblik zijn er geen grote functionele aanpassingen in beeld. Vanuit de gebruikers komen er wel kleine wensen die eenvoudig zijn op te pakken. Op technisch vlak worden ProMeSZ en VIS eind 2024 en begin 2025 gereed gemaakt om in de Azure cloud te draaien o.b.v. Paas/Saas diensten (thans IAAS). De applicaties zullen met minimale aanpassingen gereed worden gemaakt om hieraan invulling te geven. De verwachting is dat nog niet alles compleet cloud-native volgens current industry standards is gebouwd. Daarnaast heeft NZa de ambitie om de primaire werkplek te verhuizen van Azure AVD naar de lokale laptop, ook hiervoor zullen aanpassingen aan de infrastructuur en applicatie nodig zijn om de applicatie op een veilige wijze vanaf de laptop te kunnen gebruiken.
	Beheercontext
	Huidig ontwikkelteam
39.	Rollen ontwikkel/beheerteam: projectleider (1), ontwikkelaar (1), UI/UX designer/ontwikkelaar (1), business analist (1), Testers (als nodig).
	Status documentatie
40.	Documentatie architectuur is aanwezig. Functionele documentatie is in user stories.
	Huidige beheerder en relaties met andere beheerpartijen
41.	NZa en TCS als beheerder van de ICT infrastructuur. Inschrijver stemt tijdens de uitvoering te allen tijde met TCS (of eventuele opvolgende dienstverlener) af over allerhande zaken omtrent beheer.
	Rollen in de gebruikersorganisatie
42.	Beheerders, Inzage, Producteigenaren, Casemanagers, Fiatteurs
	Status servicemanagement
43.	Incidenten 10 á 20 per jaar Kritische incidenten 0 á 3 per jaar (hoge prioriteit)

Procesflow



Figuur 1 Procesflow

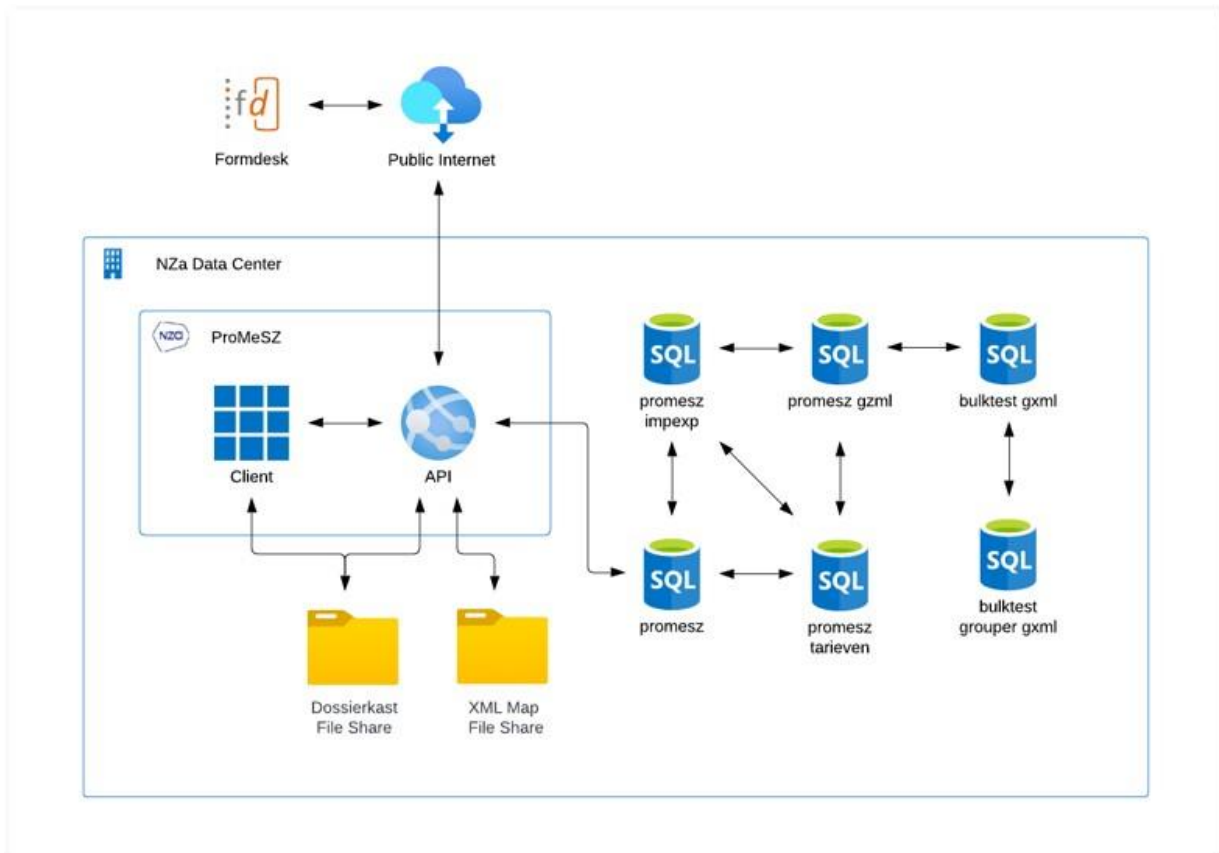
Tijdsplanning

<i>Van</i>	<i>Tot en met</i>	<i>Module</i>
4-1-2025	11-2-2025	CIM
4-2-2025	10-3-2025	ZAB
6-2-2025	18-2-2025	TYP
18-2-2025	28-3-2025	TOP
11-3-2025	14-3-2025	ARG
4-4-2025	8-4-2025	TAR
17-5-2025	23-6-2025	CIM
17-6-2025	2-7-2025	ZAB
19-6-2025	1-7-2025	TYP
26-6-2025	5-8-2025	TOP
17-7-2025	24-7-2025	ARG
12-8-2025	14-8-2025	TAR
23-8-2025	30-9-2025	CIM
23-9-2025	8-10-2025	ZAB
25-9-2025	14-10-2025	TYP
13-10-2025	28-11-2025	TOP
6-11-2025	13-11-2025	ARG

<i>Module</i>	<i>Van</i>	<i>Tot en met</i>
ARG	11-3-2025	14-3-2025
ARG	17-7-2025	24-7-2025
ARG	6-11-2025	13-11-2025
CIM	4-1-2025	11-2-2025
CIM	17-5-2025	23-6-2025
CIM	23-8-2025	30-9-2025
TAR	4-4-2025	8-4-2025
TAR	12-8-2025	14-8-2025
TOP	18-2-2025	28-3-2025
TOP	26-6-2025	5-8-2025
TOP	13-10-2025	28-11-2025
TYP	6-2-2025	18-2-2025
TYP	19-6-2025	1-7-2025
TYP	25-9-2025	14-10-2025
ZAB	4-2-2025	10-3-2025
ZAB	17-6-2025	2-7-2025
ZAB	23-9-2025	8-10-2025

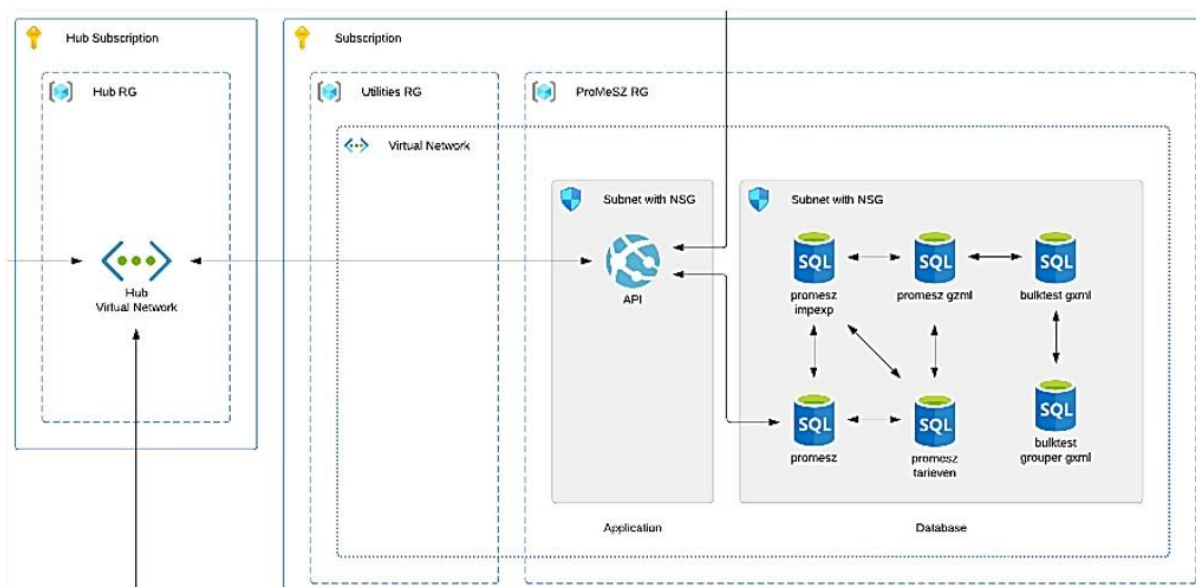
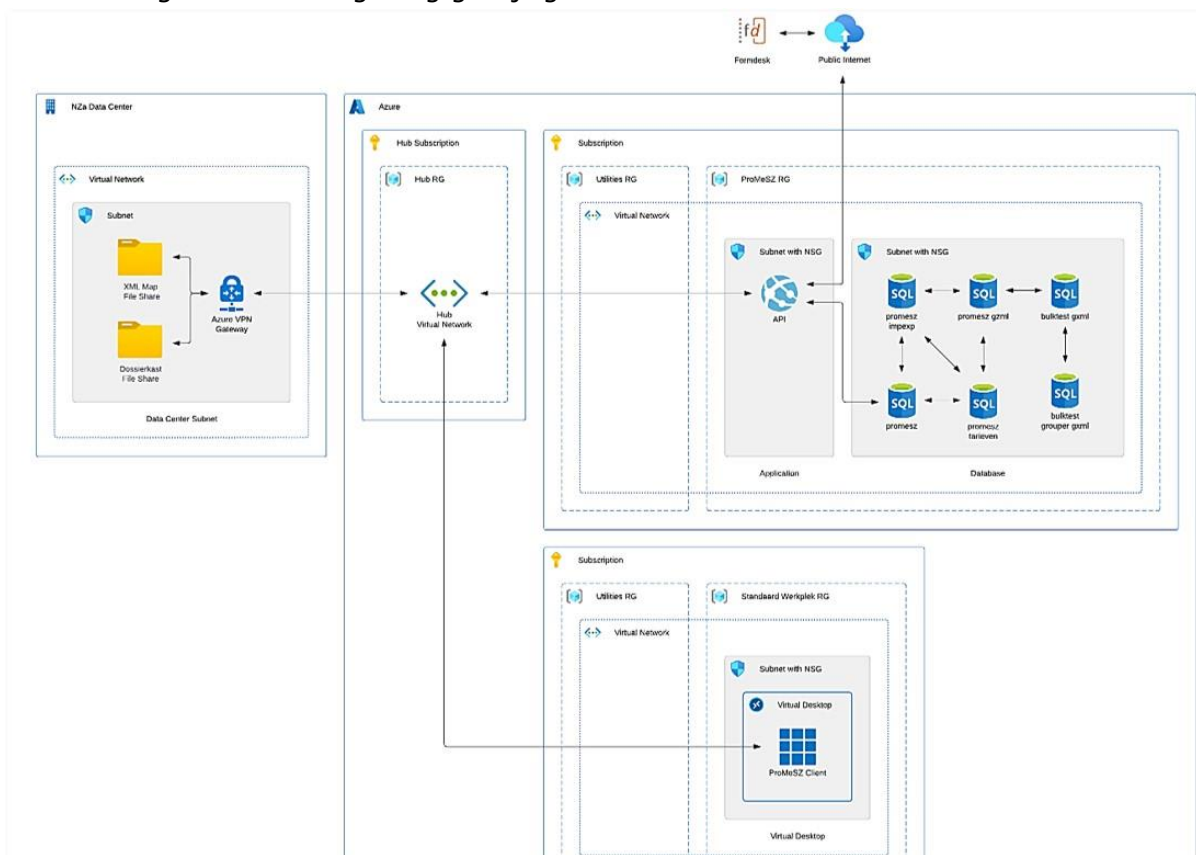
4.5 Architectuurplaten

Huidige situatie (TCS datacenter)



Situatie in Azure

TCS plant om de on-premise situatie (plaatje hierboven) om te zetten naar een (tussen)oplossing in Azure (plaatjes hieronder). Onderstaande situatie is en blijft in ontwikkeling en kan naar gelang gewijzigd worden.



4.5 RACI-model

Onderstaand RACI-model is in concept versie opgesteld. In samenwerking tussen opdrachtnemer, de primaire IT dienstverlener (TCS) van NZa en NZa wordt dit model nader ingevuld gedurende de implementatie. Daarbij is de doelstelling om tot een zo optimaal mogelijke verdeling van verantwoordelijkheden te komen.

R: « responsible », Realizes : <u>carries out</u> the activity. There may be several R.			
A: « accountable », Authority: Has authority to <u>approve</u> the work of R. There is only one A.			
C: « contributed », Contributes : is <u>consulted</u> by R. The communication between R and C is bi-directional.			
I: « informed », Informed: Is only <u>informed</u> of the work of R. There may be several I.			
Verantwoordelijkheden	TCS	NZA	ProMeSZ beheerpartij
Beheer accounts			
Beheer rechten ontwikkelaars	C	A, C	R
Beheer rechten gebruikers		I, C	R, A
Infrastructuur			
Application Gateway configuratie, beleid en routing regels	R	A	C, I
Web Application Firewall beheer	R	A	C, I
Azure Network-gerelateerde configuratie, NSG	R	A	C, I
DevOps project aanmaken	R	A	
Applicatiebeheer			
Publiceren DevOps code omgeving O, T, A		I	R, A, C
Publiceren DevOps code omgeving P		A, C	R
Installatie van patches en updates	I	A	R
Beheer van configuratiebestanden	I	A	R
Beheer van gebruikerstoegang	I	A, C	R
Installatie en beheer van certificaten	R	A	C, I
Databasebeheer			
Aanmaken databases		A, C	R
Beheren / Wijzigen databases		I	R, A
Onderhoud en aanpassing DB parameters		I	R, A
Monitoren van server/foutlogconfiguraties/databases	C	A, I	R
Inschakelen en instellen Azure Monitoring metrics	C	A, I	R
Inschakelen en instellen Monitoring alerts	C	A, I	R
Inschakelen en instellen Azure Database login	C	A, I	R
Analyse en fixen van DB problemen		I	R, A
Monitoren beveiligingsissues	C	I	R, A

Bewaken van database-objecten (tabellen, partities, indexen) zoals gespecificeerd		C, I	R, A
Bewaken en optimaliseren db-prestaties		C, I	R, A
Autorisatie en machtigingen voor databases			
Beheer van gebruikers en beveiligingen (rollen en rechten)		A, C, I	R
Beheer van toegang tot database(s), tabellen, objecten		A, C, I	R
Back-up en herstel			
Back-up	C	A, I	R
Herstel		A, I	R