

Uitgewerkt voor Programma Digitalisering Suite voor bedrijfsvoeringsapplicaties 2025

Versie 1.0 oktober '25

Nadere specificatie eisen en wensen techniek en koppelingen



Voorwoord

Dit document is opgesteld om in het kader van het Programma Digitalisering suite voor bedrijfsvoeringsapplicaties de onderwerpen die te maken hebben met de techniek en koppeling te beschrijven. Dit document wordt gebruikt om inzage te verschaffen aan onszelf en aan leveranciers van software om een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van de architectuur en technische specificaties.

De nummers van de hoofdstukken refereren naar de nummers van de eisen/wensen.

De basis van dit document is gelegd door de werkgroep Techniek & Koppelingen.

Vragen kunnen worden gesteld via de Nota van Inlichtingen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave.....	3
1 Koppelingen	4
NFR_042 Autorisatiekoppeling.....	4
2 Overige	5
NFR_027 Rapportages in de oplossing	5
Mutatielogging	5
NFR_071 Eisen aan Service Level Agreement	6
NFR_076 Eisen aan Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	8

1 Koppelingen

Dit hoofdstuk beschrijft de koppelingen tussen systemen en hoe gegevensuitwisseling plaatsvindt binnen het applicatielandschap van Nidos en met samenwerkingspartners.

Voorkeurstechiek

Algemeen geldt dat het de voorkeur heeft dat er een standaard API-koppeling (REST) aanwezig is waarbij de oplossing aangeropen kan worden (pull-principe & push-principe).

Dit kan gaan over data, maar ook documenten van in ieder geval PDF, PNG, JPG en Word formaat. Daarnaast worden de mutaties die zijn ontvangen/verzonden gelogd (met technische informatie) zodat bij problemen eenvoudige probleemanalyse gedaan kan worden.

Wanneer het bericht niet correct wordt afgeleverd (er komt een foutmelding of geen terugkoppeling), wordt dit nogmaals aangeboden en alsnog correct verwerkt.

NFR_042 Autorisatiekoppeling

De nieuwe oplossing moet voor gebruikers via de door Nidos beheerde werkplek via Single Sign-On (SSO) beschikbaar zijn. Hiervoor dient Microsoft Entra ID als Identity Provider (IdP) gebruikt te worden. Hierbij kan aangesloten worden op de Entra ID van Nidos. Het heeft grote voorkeur om gebruik te maken van het OpenID Connect (OIDC) protocol, maar bij een goede onderbouwing kan er eventueel ook gebruik worden gemaakt van het Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 protocol.

2 Overige

NFR_027 Rapportages in de oplossing

Hiermee worden overzichten bedoeld die gebaseerd zijn op actuele gegevens. Dergelijke rapportages en werklijsten moeten in de bronapplicatie ter beschikking worden gesteld aan de relevante gebruikers/rollen. Idealiter zijn deze werklijsten dusdanig interactief dat indien een gebruiker een item op de lijst heeft afgehandeld dat het betreffende item verdwijnt van de lijst (na verversen lijst). Op die manier worden gebruikers in de bronapplicatie ondersteund om hun acties tijdig af te handelen.

Het algemene uitgangspunt is dat operationele en tactische rapportageoverzichten die bestaan uit gegevens die binnen de oplossing beschikbaar zijn, ook binnen de oplossing worden getoond. Tactisch, strategische rapportages die o.a. gegevens uit de oplossing, maar ook uit andere applicaties gebruiken zullen buiten de oplossing worden getoond (bv. PowerBI)

Rapportages moeten uit de oplossing geëxporteerd worden in gangbare formaten, zoals Excel of CSV.

Mutatielogging

Hoewel het huidige systeem pull-georiënteerd is, staan we open voor oplossingen die incrementele verwerking ondersteunen, bijvoorbeeld op basis van een mutatielog (insert/update/delete inclusief timestamp). Deze benadering maakt het mogelijk om efficiënter en historisch correct te werken ('tijdreizen'), en biedt meerwaarde ten opzichte van de bestaande dagelijkse snapshots.

NFR_071 Eisen aan Service Level Agreement

Na gunning moet er een concept Service Level Agreement (SLA) worden opgesteld met daarin minimaal benoemd welke diensten er geleverd worden en welke kwaliteitsnormen hierop van toepassing zijn. Hierbij dient Opdrachtnemer tenminste op de volgende onderwerpen in te gaan en daarbij te voldoen aan de gespecificeerde kwaliteitsnormen.

Onderwerpen:

- Overeenkomst(en) en bepalingen; overeenkomsten en bepalingen die van toepassing zijn op de SLA en de dienstverlening.
- Definitielijst van de SLA
- Product- en/of dienstbeschrijving
- KPI's
- Beschikbaarheid van het Systeem (uptime)
- Prestaties van het Systeem
- Beveiliging van het Systeem
- Vereisten m.b.t. het Systeem
- Servicedesk, openingstijden, responstijden en Functiehersteltijden
- Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever
- Rapportage
- Escalatie
- Back-up en uitwijkmogelijkheden
- Randvoorwaarden

Onderhoud aan de applicatie en samenwerking daarin met Opdrachtgever:

- Opdrachtnemer neemt in de SLA een beschrijving op over de uitvoering van het proces voor Correctief, Preventief, Adaptief, Innovatief en Perfectief Onderhoud en het beschikbaar stellen van nieuwe software releases, versies, Upgrades en patches.

Dit bevat in ieder geval de volgende onderwerpen:

- Het aantal releases/ versies/ upgrades/ patches per jaar;
- Tijdsbestek aanlevering release notes, voor vrijgave release/ upgrade;
- Werkwijze (besluitvorming, communicatie, testen, accepteren, documentatie);
- Invloed van de Opdrachtgever op de inhoud van de releases/ updates.

Kwaliteitsnormen:

- De reactie- en functiehersteltijden per type melding.
- De beschikbaarheid van de applicatie (inclusief de koppelvlakken).
- De prestaties van de applicatie.

Prioritering

Nidos hanteert onderstaande tabel voor het bepalen van de prioriteit van een incident. Bij een melding van een incident zowel 'urgentie' als 'impact' vast op aangeven van de melder en/of eigen inschatting. Daaruit volgt de 'prioriteit'.

Prioriteitenmatrix		Urgentie				
Impact \ Urgentie		zeer hoog	hoog	middel	laag	zeer laag
Heel Nidos		A	C	D	E	F
Locatie/afdeling		B	C	D	E	F
Persoon		D	E	F	F	F

Reactie en hersteltijden

Prioriteit	Maximale Reactietijd	Maximale Hersteltijd	Terugkoppeling
A	15 minuten	2 uur	Ieder half uur
B	15 minuten	2 uur	Ieder half uur
C	1 uur	8 uur	Als servicelevel Hersteltijd overschreden dreigt te worden
D	4 uur	16 uur	Als servicelevel Hersteltijd overschreden dreigt te worden
E	8 uur	24 uur	Als servicelevel Hersteltijd overschreden dreigt te worden
F	8 uur	40 uur	

De hersteltijd is de maximale tijd waarbinnen getracht wordt om de storing te verhelpen.

NFR_076 Eisen aan Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

De gegunde Opdrachtnemer levert na voorlopige gunning een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) aan bij Nidos. In samenspraak met Nidos wordt deze verder ingevuld, en gedurende de looptijd van de overeenkomst onderhouden. De DAP bevat minimaal onderstaande componenten:

- Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per kwartaal een operationeel/ tactisch overleg plaats tussen Nidos en Opdrachtnemer.

Tijdens voorgenoemd overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

- Uitkomsten rapportages en managementinformatie
- Uitkomsten rapportage
- Samenwerking en klanttevredenheid
- Knelpunten in de uitvoering van de opdracht
- Ontwikkelingen in de markt
- Ontwikkelingen binnen Stichting Nidos en organisatie Opdrachtnemer
- Ontwikkeling aangeboden producten, bijvoorbeeld:
 - Roadmap
 - Datamodelwijzigingen met impact op koppelingen/ rapportages
 - Aanpassingen infrastructuur
 - Releasemanagement
- De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met Nidos bepaald.
- Op basis van de uitkomsten van het voorgenoemde overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of Nidos dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht.
- Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen 14 werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan Nidos verstrekt.
- De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door Nidos. Indien Nidos het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door Nidos verlangde aanpassingen dient er binnen 7 werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor Nidos niet mogelijk is om binnen 7 werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.
- Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal eenmaal per maand de volgende managementinformatie digitaal, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:
 1. Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid
 - Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort)
 - Uitgevoerde verbeteracties en resultaat
 - Overzicht geplande verbeteracties
 - Omschrijving
 - Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht
 2. Omvang opdracht

- Omschrijving
- Overzicht aanvullende opdrachten
- Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de omvang van de opdracht

3. Prestatie

- Omschrijving
- Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de performance