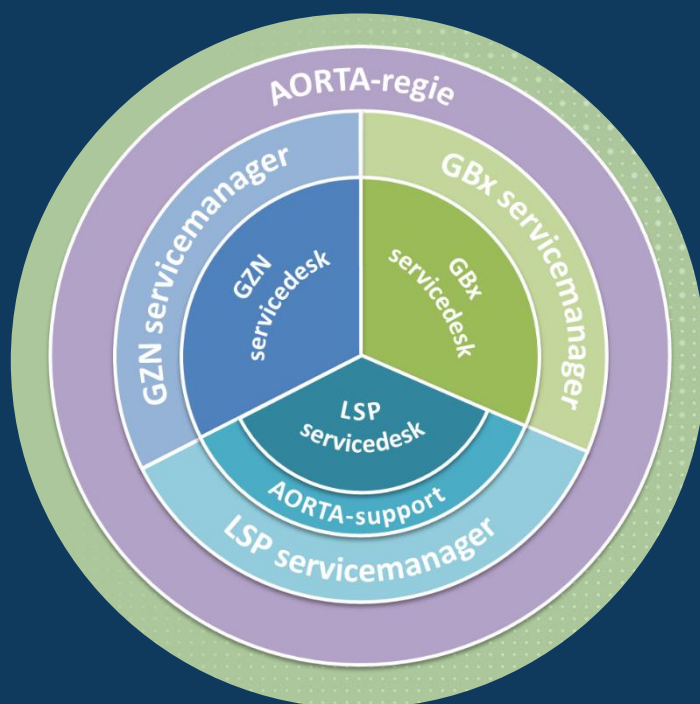


## AORTA DAP

KETENSAMENWERKING IN DE AORTA-KETEN



DE GRONDSLAG EN HET UITGANGSPUNT VAN DE AORTA DAP IS:  
ALLE BEHEERPARTIJEN WERKEN SAMEN & COMMUNICEREN  
DIRECT MET ELKAAR.

Datum: 19-11-2021  
Status: Definitief  
Versie: 3.0  
Eigenaar: AORTA-Regie

## Documenthistorie

### DOCUMENTKENMERKEN

<b>Datum</b>	<b>19-11-2021</b>
<b>Status</b>	Definitief
<b>Versie</b>	3.0
<b>Classificatie</b>	-
<b>Eigenaar</b>	AORTA-regie
<b>Revisie</b>	Jaarlijks

### VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Omschrijving	Auteur
2.0	10-04-2012	Gepubliceerd op Supportal	AORTA-regie
2.3	27-01-2014	Gepubliceerd op Supportal	AORTA-regie
3.0	19-11-2021	Goedgekeurd op BPA nov '21	AORTA-regie

### BEHEER

AORTA-regie is beheerder van dit document. Gebruikers van dit document worden uitgenodigd suggesties en ervaringen per mail te delen met AORTA-regie ([aorta-regie@vzvz.nl](mailto:aorta-regie@vzvz.nl)).

## Inhoudsopgave

Documenthistorie.....	2
1 Scope van dit document.....	5
1.1 Wat is AORTA?.....	5
1.2 Waarom de AORTA DAP?.....	5
1.3 Voor wie is de AORTA DAP?.....	5
1.4 Hoe de keten werkt .....	5
1.5 Leeswijzer.....	6
2 Beheerverantwoordelijkheden .....	7
2.1 GBZ-beheer en regulier intern beheer .....	7
2.2 Rollen in ketensamenwerking.....	7
2.3 Verantwoordelijkheden GBZ-, GZN- en LSP-servicedesk.....	8
2.4 Verantwoordelijkheden servicemanager .....	8
2.5 Verantwoordelijkheden AORTA-support .....	9
2.6 Verantwoordelijkheden VZVZ servicecentrum en AORTA-regie.....	9
2.7 Overige functies in de keten .....	10
2.7.1 CIBG en UZI-register.....	10
2.7.2 ZORG-ID .....	10
2.7.3 GBZ eigenaar .....	10
3 Toelatingscriteria AORTA-keten.....	11
3.1 Verplichte deelname aan GBZ- en GZN-beheerworkshop.....	11
3.2 De contactinformatie in supportal is actueel .....	11
3.3 Beschikbaarheid van GBZ en GZN.....	12
3.4 Beschikbaarheid op ketenniveau .....	12
4 Verstoringen.....	13
4.1 Wat is een verstoring?.....	13
4.1.1 Lokale verstoring .....	13
4.1.2 Ketenbrede verstoring .....	13
4.2 Wat te doen bij verstoringen? .....	13
4.2.1 Proces bij lokale verstoringen.....	13
4.2.2 Proces bij keten verstoringen .....	14
4.2.3 Proces bij verstoringen met onbekende oorzaak.....	14
4.2.4 Verstoring melden op supportal .....	15
4.2.5 Verstoring gezien bij een andere gbz die nog niet is gemeld op supportal?.....	16
4.2.6 Afmelden .....	16
4.3 Prioriteitenoverzicht en oplostijden.....	16
4.3.1 Oplostijden voor ketenproblemen.....	16

4.4	Escalatie .....	17
4.4.1	Escalatiepaden .....	17
4.4.2	Naar wie escaleren? .....	17
4.4.3	Escalatie afronden .....	17
5	Wijzigingen en onderhoudsmomenten .....	18
5.1	Het verschil tussen een wijziging en onderhoud .....	18
5.2	Wat te doen bij inplannen van onderhoud?.....	18
5.2.1	Melden / aankondigen op supportal .....	18
5.2.2	Goedkeuring keten-CAB.....	19
5.2.3	Uitvoeren en afmelden van onderhoud .....	19
6	Tooling voor beheerders .....	20
6.1	Prioriteiten en normen voor uitval .....	20
6.2	Contactgegevens ketenpartijen .....	20
6.3	De verplichte workshop voor nieuwe beheerorganisaties in de keten .....	20
6.4	Supportal: communicatieplatform voor beheerders .....	21
6.4.1	Referentiekaarten .....	21
6.4.2	Dag- en weekrapportage .....	21
6.5	Verifiëren van kwaliteit berichtenverkeer in productie met fictieve BSN's .....	21
6.6	GBZ administratieve wijzigingen .....	22
6.7	Zorgtoepassingen.....	22
6.8	Wijzigingsprocessen.....	23
6.8.1	XIS-wijzigingsproces.....	23
6.8.2	GZN-wijzigingsproces.....	25
6.8.3	VWI-sync proces .....	25
6.8.4	TKID-proces voor XIS-leveranciers en GBX-beheerders .....	26
6.8.5	Beslisboom “onderhoud in AORTA” .....	29
7	Referenties .....	30

# 1 Scope van dit document

## 1.1 Wat is AORTA?

Communicatie in de zorg vindt plaats over de landelijke infrastructuur in de zorg. Deze landelijke infrastructuur heet AORTA. Dit is de door VZVZ gedefinieerde basisinfrastructuur die veilig elektronisch berichtenverkeer tussen zorgpartijen mogelijk maakt. De basisinfrastructuur is het geheel van standaarden, afspraken en infrastructurele voorzieningen. Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in de AORTA-keten is geschreven om technische uitwisseling van patiëntgegevens in de productiefase van de AORTA-keten optimaal te ondersteunen met heldere werkafspraken voor alle sleutelspelers in de keten.

## 1.2 Waarom de AORTA DAP?

De afspraken in deze DAP zijn gebaseerd op de Programma's van Eisen (PvE)<sup>1</sup> voor de AORTA keten en bevat alle operationele en organisatorische afspraken en procedures tussen de aangesloten beheerorganisaties. Dit zijn de acceptatiecriteria voor beheerorganisaties waaraan ze minimaal moeten voldoen om als beheerpartij mee te mogen doen in de ketensamenwerking.

De AORTA DAP zegt niets over de uitvoering van de interne beheerprocessen en de inrichting van de eigen beheerorganisatie, maar stelt wel randvoorwaarden aan de manier waarop beheerorganisaties in de AORTA keten opereren en het GBZ-beheer geborgd dient te worden in de interne organisatie.

De AORTA DAP is gebaseerd op ITIL V3, specifiek op change-, incident- en problem-management. In dit document worden deze onderwerpen respectievelijk als onderhoud en verstoringen behandeld.

De AORTA DAP is een operationele uitwerking van de eisen gesteld in de AORTA Architectuur.

## 1.3 Voor wie is de AORTA DAP?

Dit document is voor beheerders die actief zijn voor beheerorganisaties van zorgaanbieders die onderling zorgcommunicatie uitwisselen via het Landelijk Schakelpunt (LSP) in de AORTA. Deze beheerders kunnen werkzaam zijn voor de zorgaanbieder, of voor leveranciers die dienstenovereenkomsten hebben gesloten met zorgaanbieders.

In het bijzonder geldt dit voor beheerders die één of meerdere van de volgende rollen in de ketensamenwerking vervullen:

- Goed beheerd zorgsysteem (GBZ)-beheerder en/of GBZ-Servicemanager
- Goed beheerd zorgnetwerk (GZN)-beheerder en/of GZN-Servicemanager
- LSP-beheerder en/of LSP-Servicemanager
- AORTA-support
- AORTA-regie

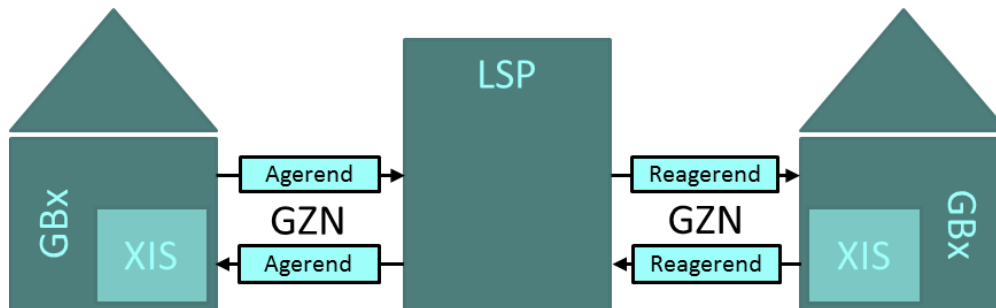
Van alle medewerkers en servicemanagers die het gebruik van de landelijke infrastructuur ondersteunen wordt verwacht dat ze deze DAP gelezen hebben, begrijpen en dat ze waar nodig intern uitleggen hoe hun beheerorganisatie kan samenwerken met andere beheerorganisaties in de AORTA.

## 1.4 Hoe de keten werkt

Het doel van de AORTA keten is om landelijke gegevensuitwisseling van patiënten tussen zorgaanbieders in de zorg mogelijk te maken.

<sup>1</sup> Voor link naar PvE: Zie Hoofdstuk 7 Referenties

Deze gegevensuitwisseling is schematisch weergegeven in figuur 2.1 en als volgt beschreven:



*Figuur 1 Weergave AORTA keten*

De AORTA keten ondersteunt het opvragen en versturen van medische gegevens van patiënten tussen zorgaanbieders. Dit gebeurt uitsluitend met toestemming van de patiënt. Hierbij maakt de AORTA keten gebruik van een intermediair, het Landelijk Schakelpunt (LSP). Zorgverleners bevragen het LSP voor patiëntgegevens zonder dat zij elke afzonderlijke gegevenshouder apart hoeven te benaderen. Dit wordt agerend verkeer genoemd. Het LSP zal als intermediair namens de zorgaanbieders informatie opvragen bij of versturen naar informatiesystemen van andere zorgaanbieders. Dit wordt reagerend verkeer genoemd.

*Voorbeelden van deze interacties zijn:*

- Opvragen van medicatiegegevens, professionele samenvatting of waarneembericht via LSP.
- Aan- of afmelden van patiëntgegevens op het LSP
- (Her)aanmelden van patiëntgegevens
- Versturen van Dossieroverdrachtsbericht (binnen de keten jeugdgezondheidszorg)
- Prenatale hiepruk bericht (binnen de keten jeugdgezondheidszorg)

## 1.5 Leeswijzer

Goed begrip van de inhoud van dit document vereist kennis van de belangrijkste begrippen en terminologie binnen de AORTA. Deze begrippen en terminologie zijn uitgebreid beschreven in de Verklarende Woordenlijst, dat onderdeel is van de algemene specificaties van de AORTA<sup>2</sup>.

*Aanvullend geldt binnen dit document:*

- “beheerder(s)” of “servicemanager(s)” refereert naar alle GBZ-, GZN- en LSP-beheerders of servicemanagers, tenzij één van deze typen specifiek wordt genoemd;
- In dit document wordt het begrip “GBZ” (Goed Beheerd systeem) gehanteerd en refereert naar “GBZ” (Goed Beheerd Zorgsysteem), “GBP” (Goed Beheerd Portaal), “GBK” (Goed Beheerd Klantenloket) en “GBO” (Goed Beheerde Organisatie). In de architectuur wordt GBx gebruikt maar i.v.m. leesbaarheid gebruiken we in dit document GBZ. De definities staan beschreven in PvE GBx<sup>3</sup>.
- “GZN” (Goed Beheerd Zorgnetwerk) refereert naar de dienstverlening voor de beveiligde dataconnectie geleverd door de GZN-leverancier in opdracht van de Zorgaanbieder.
- Vanaf nu spreken we omwille van de leesbaarheid van “keten” waarmee we refereren naar de specifieke context “AORTA keten” of “AORTA”.

<sup>2</sup> Link naar “Verklarende woordenlijst”: Zie Hoofdstuk 7 Referenties

<sup>3</sup> Link naar “PvE GBX en GZN”: Zie Hoofdstuk 7 Referenties

## 2 Beheerverantwoordelijkheden

### 2.1 GBZ-beheer en regulier intern beheer

De zorgaanbieder kan beheerdienstverlening door één of meerdere in- en/of externe leveranciers laten uitvoeren. In de AORTA is dit een GBZ. Een Goed Beheerd Zorgsysteem is het geheel van zorgaanbieder, gebruikers, het zorginformatiesysteem en de beheerorganisatie. Dit GBZ wordt in de AORTA-keten als één geheel gezien. Alle leveranciers samen leveren GBZ-beheerdienstverlening. De zorgaanbieder wijst conform PvE GBZ de GBZ-beheerder aan die namens de zorgaanbieder gedelegeerd verantwoordelijk is voor het correct uitvoeren van beheer door alle betrokken beheerpartijen binnen het GBZ. De GBZ-beheerder zorgt voor het correct beleggen van de rollen uit de ketensamenwerking.

De GBZ-beheerpartij dient een GBZ-servicedesk- en GBZ-servicemanager-rol te hebben belegd. Het is aan de beheerpartij om zelf te bepalen door wie en hoe deze verantwoordelijkheden worden opgepakt, mits in lijn met de AORTA DAP.

Vragen en meldingen over het systeem van de zorgorganisatie worden intern afgehandeld, bijvoorbeeld door de eigen ICT-helpdesk. Zodra het vermoeden is dat er een relatie is met de werking van het GBZ in de keten worden de personen met de rol GBZ-servicedesk of servicemanager geacht in actie te komen.

### 2.2 Rollen in ketensamenwerking

Er zijn drie uitvoerende partijen die ieder essentieel zijn voor het functioneren van de AORTA keten:

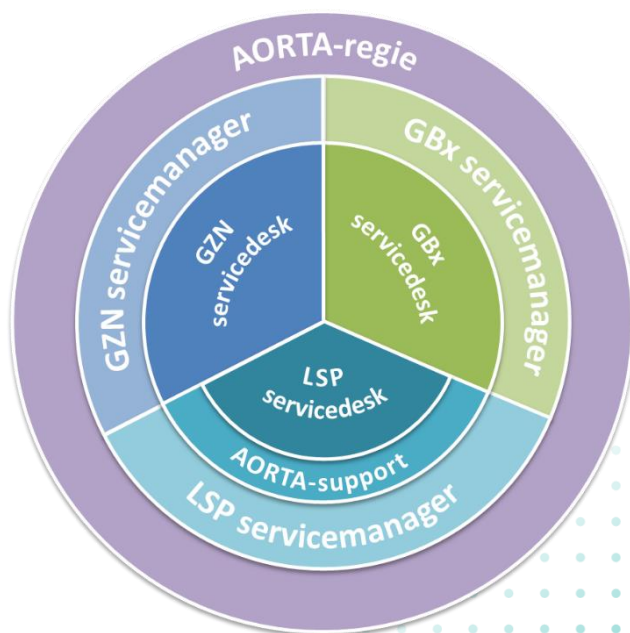
1. GBZ-beheer voor het beheer van het zorginformatiesysteem van de zorgaanbieder
2. GZN-beheer voor de dataconnectie tussen GBZ en LSP
3. LSP-beheer voor het beheer van het LSP

*Waarbij iedere partij de volgende generieke rollen heeft ingericht:*

- GBZ-, GZN- of LSP-Servicedesk met minimaal één Servicedeskmedewerker voor meldingen en vragen over dienstverlening in de AORTA keten, rechtstreekse operationele communicatie tussen beheerders in de keten
- GBZ-, GZN- of LSP-Servicemanager - als aanspreekpunt voor kwaliteit van dienstverlening en eerste escalatieniveau bij escalaties over het uitvoerende proces

Zij worden daarbij ondersteund door twee belangrijke partijen:

- AORTA-support: ondersteunt GBZ- en GZN-beheerders bij de operationele uitvoering van hun beheertaken
- AORTA-regie: faciliteert ketensamenwerking



Figuur 2 AORTA-beheermodel

## 2.3 Verantwoordelijkheden GBZ-, GZN- en LSP-servicedesk

Elke zorgaanbieder heeft een GBZ- of GZN-servicedesk aangesteld om problemen in de ketendienstverlening van de organisatie op te lossen en vragen van collega-GBZ-beheerders te beantwoorden. Deze servicedeskrol is dus een dubbelrol:

- a. Aanspreekpunt voor het eigen GBZ over operationele ketengerelateerde meldingen en/of vragen.
- b. Aanspreekpunt voor collega-beheerorganisaties in de keten.

Let wel: Dit is dus iets anders dan een gebruikershelpdesk van de zorgaanbieder. Deze kan tevens zijn GBZ-beheerder zijn maar deze rollen kunnen ook binnen verschillende organisaties belegd zijn.

De rol GBZ- of GZN-Servicedesk wordt door tenminste één medewerker ingevuld. De verwachting ten aanzien van minimale openingstijden van de Servicedesk zijn werkdagen van 09:00 tot 17:00. Als het de servicedesk een bronsysteem beheert, dan dient de servicedesk 24x7 bereikbaar te zijn.

Taken en verantwoordelijkheden van de servicedesk zijn:

- Ondersteuning voor vragen over de AORTA keten;
- Meldpunt voor verstoringen en/of problemen, terugkoppelen van een referentie (e.g. meldingsnummer) hiervan aan de eigen gebruikers en aanmeldende partij;
- Aanspreekpunt en ondersteuning bieden aan collega-beheerders van andere GBZ'en, GZN of LSP;
- Aanspreekpunt voor AORTA-support (zie ook: [2.5 Verantwoordelijkheden AORTA-support](#));
- Zorgen voor proactief detecteren van verstoringen met behulp van eigen monitoring, eigen logging aangevuld met LSP-dagrapportages;
- Proactief onderhoud (laten) plegen of wijzigingen (laten) doorvoeren, bijvoorbeeld het tijdelijk afkoppelen van een GBZ van de keten in afwachting van een nieuw geldig UZI-servercertificaat;
- Proactief communiceren over verstoringen onderhoud of wijzigingen (zie Hoofdstukken 4 en 5);
- Zorgen voor analyse, oplossing en verificatie van verstoringen en/of problemen met de juiste behermiddelen, binnen de geldende GBZ-service levels;
- In geval van stagnatie in samenwerking met andere ketenpartijen, escaleren naar de eigen GBZ-, GZN- of LSP servicemanager<sup>4</sup>.

## 2.4 Verantwoordelijkheden servicemanager

De zorgaanbieder van het GBZ heeft een functionaris met de rol GBZ- of GZN- servicemanager benoemd die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de geleverde dienst van het GBZ en de inrichting van het GBZ en GZN. Ook het LSP heeft een LSP-servicemanager. Vanaf hier spreken we over servicemanager als we GBZ-, GZN of LSP servicemanager bedoelen.

De servicemanager is 24x7 aanspreekpunt en escalatiepunt voor andere servicemanagers voor ketengerelateerde dienstverlening. Taken en verantwoordelijkheden van de servicemanager zijn:

- Namens de wettelijk vertegenwoordiger van de GBZ, eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van GBZ of GZN;
- Zorgen dat de taken van de GBZ of GZN zijn geborgd in de processen en inrichting van de gehele GBZ- of GZN-beheerorganisatie;
- Zorgen dat iedere intern belanghebbende geïnformeerd is over GBZ-, GZN- en LSP-beheer, en wat de impact ervan is voor de al bestaande reguliere interne beheerafspraken;
- Verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken uit de AORTA-documentatie en dit document;
- Verantwoordelijk voor de bekendheid, compleetheid en juistheid van contactgegevens van de SD, SD-medewerkers en zichzelf bij AORTA-regie;
- Aanspreekpunt bij escalatie voor:
  - Eigen Servicedesk
  - Collega Servicemanagers van andere GBZ'en

<sup>4</sup> Link naar "GBZ-wijzigingsformulier": Zie H7 Referenties



- AORTA-regie
- Behandelen en (terug)delegeren van ingekomen escalaties;
- Verantwoordelijk voor het gevraagd en ongevraagd verzamelen van feedback en terugkoppeling naar AORTA-regie met betrekking tot de relevante beheerdocumentatie, zoals gepubliceerd op Supportal;
- Bereikbaar op mobiele telefoon, ook buiten kantooruren;
- Indien afwezig: aanwijzen van een back-up en overdragen van hier beschreven verantwoordelijkheden. In Supportal moet altijd een vervanger voor een Servicemanager worden aangewezen voor perioden van afwezigheid (verlof, ziekte);
- Verplicht aanwezig op bijeenkomsten voor beheerders.

De initiële Servicemanager wordt bij VZVZ aangemeld via het GBZ-wijzigingsformulier.

## 2.5 Verantwoordelijkheden AORTA-support

De dienstverlening AORTA-support ondersteunt GBZ- en GZN-beheerorganisaties met aanvullende analyses en informatie bij het oplossen van ketengerelateerde problemen. Dat doet zij op verzoek van GBZ- of GZN-, en op eigen initiatief. AORTA-support maakt daarbij gebruik van de logging van het LSP.

Het verschil tussen AORTA-support en LSP beheer is dat AORTA-support erop gericht is om elke beheerorganisatie te ondersteunen en dat LSP-beheer uitsluitend verantwoordelijk is voor het goed functioneren van het LSP.

*Taken van AORTA-support en diens medewerker(s) zijn:*

- Aanspreekpunt voor (faciliteren van) samenwerking tussen de servicedesks van beheerders;
- Uitvoeren van aanvullende monitoring voor GZN- en GBZ-beheerders in de keten. Uitgangspunt is dat GBZ- en GZN-beheerders verantwoordelijk zijn voor monitoring op beschikbaarheid van de eigen dienstverlening en tijdig handelen op basis van beschikbare informatie. Echter, sommige vormen van uitval zijn niet altijd zichtbaar binnen de monitoringfaciliteiten van GBZ- en GZN-beheer. AORTA-support biedt daarop aanvullende monitoringdienstverlening op basis van de logs van het LSP. Bij uitval zal AORTA-support proactief contact opnemen met de verantwoordelijke GBZ- of GZN-servicedesk;
- Technische- en analytische ondersteuning aan GBZ- en GZN-beheerders indien de dagrapportages niet voldoende informatie bevatten om de probleemanalyse af te kunnen ronden;
- Tijdelijk probleemeigenaarschap op zich nemen als ketenproblemen nog geen duidelijke oorzaak en dus probleemeigenaar hebben;
- Voortgang bewaken van het oplossen van verstoringen door probleemeigenaar;
- Oplossing van verstoringen verifiëren (samen met de probleemeigenaar);
- In geval van stagnatie: eerst betrokkene(n) aanspreken en eventueel escaleren naar AORTA-regie.

## 2.6 Verantwoordelijkheden VZVZ servicecentrum en AORTA-regie

Het VZVZ Servicecentrum is de opdrachtgever voor het LSP, AORTA-regie en AORTA-support. AORTA-regie is het team binnen het VZVZ Servicecentrum dat de taak heeft de ketenbeschikbaarheid van zorginformatie te optimaliseren.

*AORTA-regie ziet daarom toe op naleving van de afspraken en optimale samenwerking tussen ketenpartijen. AORTA-regie heeft de volgende verantwoordelijkheden:*

- Faciliteren van samenwerking tussen alle beheerders in de AORTA keten;
- Aanbieden en bewaken van structuur en beheermiddelen (zoals AORTA DAP en Supportal);
- Aanspreekpunt voor suggesties ter verbetering en optimalisatie van beheer in de AORTA keten;
- Aansturing AORTA-support;
- Ondersteuning, beheer en eigenaarschap van Supportal en LSP-Dagrapportages;
- Borgen en communiceren van afspraken die uit de AORTA documentatie en dit document blijken, mede doormiddel van de GBZ Workshop;

- In geval van escalatie:
  - Aanspreekpunt voor AORTA-support;
  - Aanspreekpunt voor alle Service Managers;
  - Bemiddelen en evalueren van escalaties.

AORTA-regie is 24/7 telefonisch bereikbaar via 070-3173487, en per e-mail via [aorta-regie@vzvz.nl](mailto:aorta-regie@vzvz.nl).

## 2.7 Overige functies in de keten

De hier onder benoemde functies zijn niet direct betrokken in de operatie maar spelen wel een belangrijke randvoorwaardelijke rol in het succes van de dienstverlening.

### 2.7.1 CIBG en UZI-register

Naast de genoemde beheerpartijen spelen ook twee centrale voorziening partijen een belangrijke rol:

- CIBG
- UZI-register

Deze partijen zijn niet aangesloten op Supportal maar wel randvoorwaardelijk voor communicatie in de AORTA. Deze partijen zijn zelf verantwoordelijk voor hun communicatie bij verstoringen en onderhoud. Bij problemen of vragen dient rechte contact met hen te worden opgenomen<sup>5</sup>.

### 2.7.2 ZORG-ID

Zorg-ID is het authenticatieplatform voor de Zorg. De beheerorganisatie is zelf verantwoordelijk voor communicatie bij verstoringen en onderhoud. Zij heeft hiervoor afspraken gemaakt met de XIS-leveranciers. Meer weten over Zorg-ID? Kijk op de website van VZVZ<sup>6</sup>.

### 2.7.3 GBZ eigenaar

Er is altijd één eigenaar die hoofdverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening van het GBZ. Dit is de juridisch eigenaar en “Wettelijk vertegenwoordiger” van het GBZ zoals geregistreerd bij het UZI-register en de Kamer van Koophandel. Op het GBZ-aanvraagformulier wijst de juridisch eigenaar de GBZ-leverancier en -beheerder aan. Ook wordt de GZN-leverancier en -beheerder aangewezen.

<sup>5</sup> Voor websites CIBG en UZI-register: Zie H7 referenties

<sup>6</sup> Voor informatie over ZORG-ID: Zie H7 referenties

## 3 Toelatingscriteria AORTA-keten

Voor een goed functionerende ketensamenwerking is het noodzakelijk dat alle benodigde informatie actueel en volledig is en dat elke beheerder bekend is met de processen, procedures en mogelijkheden van ketensamenwerking. Om dit te borgen is elke GBZ en GZN verplicht om te voldoen aan de onderstaande toelatingscriteria.

### 3.1 Verplichte deelname aan GBZ- en GZN-beheerworkshop

Eis is dat elke GBZ-beheerder en GZN-beheerder heeft deelgenomen aan de verplichte initiële GBZ-beheerworkshop van AORTA-regie.

Tijdens de workshop worden de volgende onderwerpen behandeld:

- Wat is GBZ- / GZN-beheer
- Ketensamenwerking tussen beheerorganisaties
- Dienstverlening van AORTA-support en regie
- AORTA DAP
- Supportal
- Dagrapportages/ Uitvalanalyse

Kennis van deze onderwerpen is noodzakelijk om invulling te kunnen geven aan taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de afspraken van de ketensamenwerking.

### 3.2 De contactinformatie in supportal is actueel

De contactinformatie in Supportal is actueel en volledig, waardoor beheerders elkaar gemakkelijk kunnen vinden. Dit voorkomt onnodig lange doorlooptijd van verstoringen vanwege zoekacties. Dit betekent dat de volgende rollen beschreven zijn:

- GBZ- of GZN Servicedesk
- GBZ- of GZN Servicemanager
- Back-up Servicemanager
- Gegevens Servicedesk
- Servicedeskmedewerkers

Per gebruiker is tenminste de volgende informatie beschikbaar:

- Naam contactpersoon
- Naam organisatie
- Adres
- Telefoon servicedesk binnen kantooruren
- Telefoon servicedesk buiten kantooruren
- E-mail binnen en buiten kantooruren (dit kunnen twee verschillende mailboxen zijn)
- Rol

De GBZ en GZN servicemanager zijn verantwoordelijk voor het actueel houden van hun eigen gebruikersgroep. Zij zorgen dat gebruikers en hun gegevens correct zijn ingevoerd (inclusief afvoeren bij vertrek uit organisatie). Deze gegevens kunnen zij aanpassen op Supportal.

Informatie die niet kan worden gewijzigd via Supportal wordt of gewijzigd via het GBZ-wijzigingsformulier<sup>7</sup> of zal in overleg door AORTA-regie doorgevoerd.

Het wijzigen van de gegevens in Supportal is beschreven in de handleiding van Supportal<sup>8</sup>, die te downloaden is op Supportal.

### 3.3 Beschikbaarheid van GBZ en GZN en LSP

In de Programma's van Eisen worden eisen gesteld aan de beschikbaarheid van elk individueel GBZ en GZN.

Over de beschikbaarheid van het GZN (zie PvE GZN): De overall beschikbaarheid (inclusief gepland onderhoud) van een GZN-verbinding dient minimaal 99,99% te zijn (norm).

Over de beschikbaarheid van het GBZ (zie PvE GBZ): Met uitzondering van gepland onderhoud dient een GBX-applicatie te allen tijde beschikbaar te zijn voor het afhandelen van berichten. {GBZ}De totale beschikbaarheid is minimaal 99,5%. Kleine storingen in een GBx mogen niet meer dan gemiddeld 1 keer per maand voorkomen (MTBF). Grote storingen in een GBZ mogen niet meer dan gemiddeld 2 keer per jaar voorkomen (MTBF).

De beschikbaarheid (inclusief gepland onderhoud) van het LSP bedraagt op dit moment minimaal 99,982% (norm)

### 3.4 Beschikbaarheid op ketenniveau

De beschikbaarheid in de AORTA-keten wordt berekend aan de hand van het aantal Technisch OK (TOK) berichten. Technisch OK betekent dat elke applicatie in de AORTA keten werkt volgens eisen uit ontwerp, kwalificatie en acceptatie. Dit is het verkeer dat, op berichtniveau, het verwachte resultaat voor de GBZ oplevert. In de LSP-dagrapportage is uitleg te vinden over de betekenis van de resultaatcodes en of deze Technisch OK zijn of niet.

*AORTA-regie hanteert de volgende berekening en norm:*

*Norm Ketenbeschikbaarheid = (Aantal TOK berichten / Totaal aantal berichten) x 100% ≥ 99,5%*

Als basis gelden de gelogde berichten uit de logs van het LSP. De berekening Het behelst alle berichten die het LSP bereiken en wordt bekeken voor zowel het agerend als reagerend verkeer.

<sup>7</sup> Link naar GBZ-wijzigingsformulier: Zie H7 referenties

<sup>8</sup> Supportal handleiding is te vinden op Supportal: Zie H7 referenties

## 4 Verstoringen

### 4.1 Wat is een verstoring?

In de AORTA keten worden incidenten “verstoringen” genoemd. Verstoringen worden gekenmerkt doordat een ketendienst van GBZ, GZN of LSP volledig of gedeeltelijk onbeschikbaar is. Een verstoring kan een lokale of een ketenbrede oorzaak hebben.

#### 4.1.1 Lokale verstoring

Een lokale verstoring is een verstoring waarvan de oorzaak binnen het eigen GBZ, GZN of LSP is gelegen. Deze verstoringen kunnen daardoor door de eigen beheerders worden opgelost. Daarbij maakt het vanuit de keten niet uit of deze beheerder werkzaam is voor de eigen organisatie, of via een leverancierscontract is ingehuurd. Ook componenten bij een XIS-leverancier zijn onderdeel van de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder, want deze componenten horen bij het GBZ waarvan de zorgaanbieder de eigenaar is. De eigenaar is en blijft eindverantwoordelijk.

Voorbeelden van een lokale verstoring zijn bijvoorbeeld een verlopen UZI-pas, of een werkstation dat stuk gaat, onjuist ingevoerde mandaten, of het ontbreken van mandaten. Maar ook het niet tijdig opleveren van patiëntinformatie aan een collega-zorgaanbieder, of zelfs helemaal geen informatie opleveren omdat het GBZ tijdelijk de verbinding is kwijtgeraakt met het LSP.

#### 4.1.2 Ketenbrede verstoring

Een keten verstoring is een verstoring waarvan de effecten zichtbaar zijn voor de zorgverleners in het eigen GBZ, maar waarvan de oorzaak ligt buiten het GBZ, en daardoor ook niet door de eigen beheerders kan worden opgelost. Een dergelijke verstoring kan worden veroorzaakt door ieder van de ruim 6000 verschillende GBZ-en, de GZN-en, het LSP, SBV-Z of UZI-register. Afhankelijk van de locatie kan de impact van een dergelijke verstoring merkbaar heel groot zijn.

### 4.2 Wat te doen bij verstoringen?

In de ketensamenwerking voorzien we drie situaties:

- herstellen van dienstverlening bij lokale verstoringen
- herstellen van dienstverlening bij keten verstoringen
- herstellen van dienstverlening als de oorzaak onduidelijk is en dus ook niet kan worden vastgesteld of deze lokaal dan wel in de keten ligt

#### 4.2.1 Proces bij lokale verstoringen

Uitgangspunt in de ketensamenwerking is dat gebruikers altijd ondersteuning ontvangen van hun gebruikershelpdesk. In de meeste gevallen is dat de leverancier van het XIS-pakket, maar voor grotere GBZ-en is er meestal de eigen helpdesk. De helpdesk neemt de melding van de zorgverlener aan en doet een eerste analyse van het probleem.

##### a. Lokale verstoring wordt opgemerkt door de zorgverlener

De zorgverlener neemt contact op bij de eigen gebruikershelpdesk. De gebruikershelpdesk logt het issue en neemt contact op met de verantwoordelijk beheerder, die vervolgens zorgt voor de oplossing. Afhankelijk van de onderliggende oorzaak van de verstoring zal de beheerder voor de oplossing samenwerken met de XIS-leverancier (als het een software probleem betreft) of andere partijen binnen het GBZ (als het bijvoorbeeld problemen in het netwerk of de hosting betreft). De doorlooptijd van de oplossing is uiteraard afhankelijk van

het type verstoring. Deze kan variëren van het simpel resetten van een verbinding tot het maken van een maatwerk oplossing door de XIS leverancier. Wanneer de verstoring is opgelost krijgt de gebruiker een terugkoppeling. De verstoring kan worden afgesloten als het volgens de gebruiker inderdaad is opgelost.

*b. Lokale verstoring wordt opgemerkt vanuit monitoring of log-analyse*

Bovenstaande procesgang gaat er van uit dat de gebruiker de verstoring opmerkt en meldt bij de helpdesk. De GBZ-beheerders zijn echter ook verantwoordelijk voor reguliere monitoring op beschikbaarheid van dienstverlening. Uit deze monitoring kan blijken dat er verstoringen zijn. GBZ-beheerders melden dit bij de helpdesk, en zorgen zo snel mogelijk voor een oplossing. De eigen gebruikershelpdesk zorgt voor de communicatie met de gebruikers.

*c. Lokale verstoring wordt opgemerkt door gebruikers uit andere GBZ-en*

Ook kunnen verstoringen gesignaleerd worden door gebruikers uit andere GBZ-en. Zij zien bijvoorbeeld dat informatie van andere zorgaanbieders niet of erg traag wordt opgeleverd via het LSP. In dat geval ontvangt de GBZ-servicedesk meldingen van andere GBZ-servicedesks in de keten of via AORTA support. De melding houdt in dat andere gebruikers verstoringen ondervinden en dat er aanwijzingen zijn dat deze veroorzaakt worden door dit GBZ. Ook in dit geval starten de lokale GBZ-beheerders onderzoek, en communiceren naar de keten via een communicatieplatform voor beheerders (Supportal). Zij zorgen zelf dat hun zorgaanbieder als eigenaar van het GBZ dat de verstoring veroorzaakt, op de hoogte is en blijft van het probleem. Andere GBZ-, GZN- en LSP-beheerders raadplegen de voortgang op Supportal en kunnen zo hun eigen gebruikers informeren.

#### 4.2.2 Proces bij keten verstoringen

In het proces bij lokale verstoringen hebben we gezien dat verstoringen zichtbaar zijn voor gebruikers tijdens de werkzaamheden en/of voor beheerders via hun monitoring systemen. Analyse moet aantonen waar de oorzaak zich bevindt: lokaal dus binnen het GBZ of elders in de keten.

Uit analyse van de verstoring kan blijken dat het GBZ hinder ondervindt van een verstoring zonder een lokale oorzaak. De vermoedelijke oorzaak is dan ergens elders in de keten, en dus buiten invloed van de eigen beheerorganisatie.

In dat geval treedt het proces keten verstoring in werking. Indien duidelijk is door wie de verstoring veroorzaakt wordt neemt de GBZ-servicedesk rechtstreeks contact op met de servicedesk van de veroorzakende partij, en meldt de verstoring. Dit kan worden veroorzaakt door ieder van de ruim 6000 verschillende GBZ-en, de GZN-en, het LSP, SBV-Z of UZI-register. De servicedesk van de veroorzakende partij pakt het issue op (als de beheerorganisatie er al niet mee bezig is), meldt de verstoring op Supportal en geeft de verstoring door aan zijn gebruikershelpdesk zodat deze de zorgaanbieder kan informeren. Na het oplossen meldt de GBZ-/GZN-/LSP-beheerder de verstoring af bij zijn gebruikershelpdesk, en meldt de verstoring ook af op Supportal. De meldende GBZ-servicedesk krijgt hiervan een notificatie en zorgt dat wordt gecontroleerd of de verstoring inderdaad is verholpen. Zo ja, dan meldt hij zijn eigen gebruikershelpdesk dat het probleem is verholpen, zodat de gebruikershelpdesk de zorgaanbieder en zorgverleners van het GBZ kunnen informeren over het einde van de verstoring.

Als niet duidelijk wat de oorzaak van de verstoring is, dan treedt het proces verstoringen met onbekende oorzaak in werking.

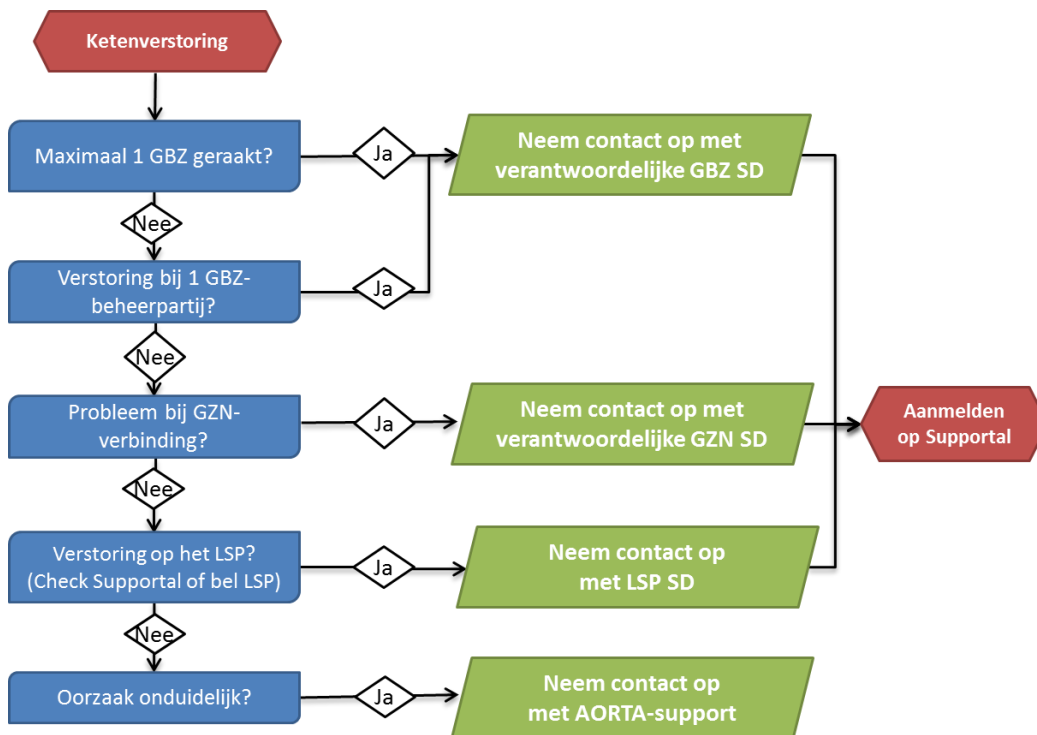
#### 4.2.3 Proces bij verstoringen met onbekende oorzaak

Na ontvangst van de melding bij de gebruikershelpdesk of direct na constateren van een verstoring start de GBZ-beheerder met zijn analyse. De uitkomst daarvan kan zijn dat onduidelijk is wat nou de oorzaak is, en dus ook onduidelijk wie de verantwoordelijke is voor de oplossing. Meestal zal wel duidelijk zijn dat het zeer waarschijnlijk geen lokale oorzaak betreft, maar blijft onduidelijk waar de oorzaak dan wel zou moeten zijn.

In dergelijke gevallen kan de GBZ-, GZN- of LSP-servicedesk beroep doen op de expertise van AORTA-support. AORTA-support neemt na ontvangst van de melding tijdelijk het probleemeigenaarschap over en start een eigen onderzoek totdat is vastgesteld waar de oorzaak zich bevindt, waarna overdracht plaatsvindt aan de verantwoordelijk GBZ, GZN- of LSP-servicedesk. Daarna vindt binnen die beheerorganisatie de afhandeling plaats volgens het proces lokale of keten verstoring.

De dienstverlening van AORTA-support is kosteloos beschikbaar voor elke GBZ-, GZN- en LSP-beheerorganisatie in productie.

Onderstaande figuur toont de beslisboom.



*Figuur 3 Beslisboom voor beleggen van problemen*

#### 4.2.4 Verstoring melden op supportal

Uitsluitend verstoringen die impact hebben op de dienstverlening van andere zorgaanbieders (incidenten en problemen) worden gemeld op Supportal door de Servicedesk of Servicemanager die het beheer uitvoert voor de dienstverlening waar de verstoring plaatsvindt. Een verstoring dient zo snel mogelijk na constatering gemeld te worden op Supportal.

Ook als de verstoring niet meer actueel is dient deze geplaatst te worden op Supportal. Hierdoor kunnen andere partijen een verklaring vinden wanneer zij problemen hebben ondervonden ten tijde van de verstoring.

Indien ten tijde van de constatering van de verstoring onduidelijk is of dit lokaal is of een ketenbrede impact heeft (gehad), wordt verwacht dat deze toch gemeld wordt op Supportal. Stelregel: bij twijfel aanmelden.



#### 4.2.5 Verstoring gezien bij een andere gbz die nog niet is gemeld op supportal?

Neem dan contact op met de GBZ-Servicedesk van de betreffende GBZ. De GBZ- of GZN-beheerder die de verstoring veroorzaakt zal dan het onderzoek opstarten naar de oorzaak, zodat de verstoring kan worden opgelost. Omdat de verstoring ketenimpact heeft voor anderen is de GBZ-servicedesk van dat GBZ verplicht een melding te maken op Supportal.

#### 4.2.6 Afmelden

Meld een verstoring altijd af op Supportal nadat deze is opgelost, zo weten andere GBZ-beheerders en hun zorgaanbieders dat patiëntinformatie van die GBZ weer beschikbaar is. Afmelden houdt in dat de eindtijd, de oorzaak en de oplossing toegevoegd worden in het meldingsformulier op Supportal.

Meer informatie over meldingen via Supportal is te vinden op de Referentiekaart Supportal<sup>9</sup>.

### 4.3 Prioriteitenoverzicht en oplostijden

De prioriteit van een ketenverstoring wordt bepaald aan de hand van de impact op de zorgcommunicatie via de AORTA. De prioriteit is bepaald door het aantal en soort berichten dat niet ontvangen wordt door deze verstoring. Hierbij maken we onderscheid in agerend en reagerend verkeer. Een verstoring van een bronsysteem en dus ook het reagerend verkeer zal bij grote aantallen berichten uitval leiden tot een prio 1 verstoring. Onderstaande tabel geeft de richtlijnen aan voor deze prioriteiten.

Categorie	Situatie
<b>Calamiteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grote verstoring met potentieel afbreukrisico voor de AORTA keten.</li> </ul>
<b>Prio 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grote verstoring waardoor een grote hoeveelheid zorginformatie niet beschikbaar is voor de eindgebruikers</li> </ul>
<b>Prio 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grote verstoring die beperkte impact heeft op beschikbaarheid van zorginformatie</li> </ul>
<b>Prio 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kleine verstoring waardoor een kleine hoeveelheid zorginformatie niet beschikbaar is voor de eindgebruiker</li> <li>Of niet-kritieke verstoring</li> </ul>

In [paragraaf 6.1](#) van de bijlagen staan de exacte normen voor uitval om de juiste prioriteit bij verstoringen vast te kunnen stellen.

De zorg is een 24x7 proces. Vandaar dat op Prio1 en calamiteiten ook buiten kantooruren wordt gestuurd.

Grotere aantallen berichten uitval vanuit een initierend systeem (agerend verkeer) leiden tot een prio 2. De oorzaak is vrijwel altijd een lokale verstoring, waar de lokale beheerder middels lokale logging en monitoring kan starten met onderzoek en oplossing. AORTA-regie kan in uitzonderlijke situaties afwijken van deze stelregel.

#### 4.3.1 Oplostijden voor ketenproblemen

De onderstaande oplostijden worden gehanteerd bij het bewaken van het oplossen van verstoringen in de keten. Op het moment dat het oplossen van de verstoring langer duurt dan de onderstaande tijden wordt geëscaleerd via het verderop beschreven escalatiemodel in [H4.4](#). De genoemde tijden zijn cumulatief dus een calamiteit zal altijd binnen 3 uur opgelost moeten zijn of de oplossing moet geaccepteerd zijn. Een oplosdatum is geaccepteerd als de bij de verstoring betrokken ketenpartijen het hierover eens zijn.

Prio	Supportal Melding	Analyse	Oplostijd of geaccepteerde oplosdatum bekend
<b>Calamiteit</b>	1 uur	1 uur	1 uur
<b>Prio 1</b>	1 uur	1 uur	1 uur
<b>Prio 2</b>	2 uur	1 werkdag	5 werkdagen
<b>Prio 3</b>	Niet nodig	5 werkdagen	10 werkdagen

<sup>9</sup> Referentiekaart Supportal is te vinden op Supportal: Zie H7 Referenties



## 4.4 Escalatie

Hieronder wordt toegelicht welke redenen tot escalatie er zijn en hoe en bij wie dit gemeld kan worden. Daarna wordt het escalatiemodel beschreven.

### 4.4.1 Escalatiepaden

Indien het te lang duurt voordat een verstoring wordt opgelost worden de volgende escalatiepaden gehanteerd:

#### Lokale verstoring:

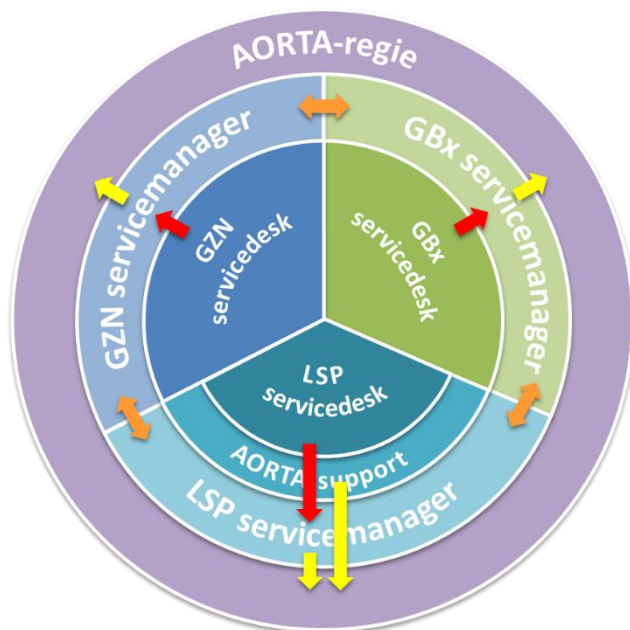
Bij een lokale verstoring dient de escalatie via de reguliere interne escalatieprocedures afgehandeld te worden.

#### Keten verstoring met bekende oorzaak:

- Melding bij : GBZ servicedesk
- 1e escalatie : GBZ servicemanager
- 2e escalatie : AORTA-regie
- 3e escalatie : Management
- 4e escalatie : VZVZ governance

#### Keten verstoring met onbekende oorzaak:

- Melding bij : AORTA Support
- 1e escalatie : AORTA-regie & GBZ servicemanager
- 2e escalatie : Management
- 3e escalatie : VZVZ governance



### 4.4.2 Naar wie escaleren?

Binnen de keten AORTA geldt de afspraak dat iedere partij altijd horizontaal (inhoudelijk) escaleert met hetzelfde niveau. Bij verdere escalatie gaan alle betrokken partijen altijd verticaal escaleren naar een hoger niveau, dus een GBZ-servicedesk kan niet escaleren naar een Servicemanager van een andere organisatie. Wel kan een GBZ-Servicedesk escaleren naar een Servicemanager binnen zijn organisatie (dit wordt verticale escalatie genoemd, aangegeven in rode pijlen), of escaleren naar een Servicedesk van een andere organisatie (dit wordt horizontale escalatie genoemd, aangegeven in oranje pijlen). Indien een escalatie niet naar tevredenheid van de betrokken partijen wordt afgehandeld kan AORTA-regie ingeschakeld worden om te bemiddelen in de escalatie (aangegeven in gele pijlen).

### 4.4.3 Escalatie afronden

Een escalatie wordt pas formeel opgeheven op het moment dat de personen, die betrokken zijn bij de escalatie, het eens zijn over het afmelden van de escalatie.

# 5 Wijzigingen en onderhoudsmomenten

## 5.1 Het verschil tussen een wijziging en onderhoud

Een wijziging is het aanpassen van (delen van) een GBZ om problemen op te lossen (correctief onderhoud), om problemen te voorkomen (proactief, planmatig onderhoud) of om nieuwe functionaliteit beschikbaar te stellen aan de gebruikers (additief onderhoud).

Een onderhoudsmoment is een afgestemd moment waarop GBZ-beheerders één of meerdere wijzigingen doorvoeren. Een onderhoudsmoment kan leiden tot tijdelijke onbeschikbaarheid van de zorgcommunicatie van één of meerdere GBZ-en voor de rest van de keten.

De XIS-leverancier is samen met de GBZ-beheerder verantwoordelijk voor het inschatten van de impact van een wijziging op de AORTA keten.

### *Lokale versus ketenbrede impact van onderhoud*

**Lokale impact:** lokaal onderhoud waarvan alleen de eigen gebruikers merkbaar impact kunnen ondervinden. Voorbeeld: het aanpassen van werkstations waarbij elk werkstation een half uur niet gebruikt kan worden, of het patchen van een firewall die de uitgaande verbinding met het netwerk van de GZN-dienstverlener beveiligd

**Keten impact:** lokaal onderhoud waarbij de impact merkbaar is voor één of meerdere andere zorgaanbieders. Bijvoorbeeld het vervangen van een lokale communicatieserver bij een GBZ als bronsysteem kan tot gevolg hebben dat andere zorgaanbieders gedurende het onderhoud geen informatie kunnen uitwisselen met dat bronsysteem.

### *Bij xis-wijzigingen: alleen na goedkeuring onderhoud plegen*

Onderhoud aan het koppelvlak van elk XIS moet voldoen aan de eisen van acceptatie van het PvE XIS. Acceptatie van een applicatie is een voorwaarde uit het PvE XIS om in de productie omgeving te opereren. Dit is ook van toepassing op XIS-wijzigingen om verstoringen in het koppelvlak op te lossen. XIS-leveranciers werken samen met het test-team van VZVZ om vast te stellen dat een verstoring in het koppelvlak van het XIS conform PvE aantoonbaar is opgelost. Acceptatie van de XIS-wijziging is dan het resultaat. Alleen met acceptatie mag het onderhoud plaatsvinden!

Acceptatietesten worden in samenwerking met de XIS leverancier en VZVZ uitgevoerd. Het VZVZ testteam ([testteam@vzvz.nl](mailto:testteam@vzvz.nl)) bepaalt definitief de benodigde stappen voor acceptatie.

## 5.2 Wat te doen bij inplannen van onderhoud?

### 5.2.1 Melden / aankondigen op supportal

De beheerder (Servicedesk of Servicemanager) is verantwoordelijk voor het tijdig aankondigen van onderhoud op Supportal. Dit dient minimaal 10 werkdagen vooraf gedaan te worden. Ook het up-to-date houden en afmelden van onderhoud moet door de GBZ-beheerder worden verzorgd.

Indien er spoedonderhoud gepleegd moet worden, dient dit zo snel mogelijk na constatering ingepland en aangemeld te worden onder de vermelding "Spoed-onderhoud".

Wijzigingen worden 'in productie' gebracht tijdens zogenaamde onderhoudsmomenten. Om te zorgen dat andere partijen zo min mogelijk hinder ondervinden van potentiële verstoringen worden onderhoudsmomenten op zo gunstig mogelijke momenten ingelast. Indien nodig kan AORTA-regie hierover

met de onderhoudsmeldende partij in overleg treden, voor aanvullende monitoring door AORTA-support of een ander tijdstipmoment dat beter past op de ketendienstverlening.

### 5.2.2 Goedkeuring keten-CAB

Na het aanmelden op Supportal volgt het ketenCAB-proces. Een voorwaarde voor het uitvoeren van onderhoud aan een applicatie is goedkeuring van het keten-CAB (Change Advisory Board) van VZVZ. AORTA-regie neemt deel aan de CAB namens de GBZ-beheer organisatie. Hier wordt de impact van de wijziging op de keten bepaald. GBZ-beheerders dienen daarom tijdig hun impactanalyses bij AORTA-regie te leveren. Dit kan al als de impact bekend is bij de beheerorganisatie, maar dient uiterlijk 10 werkdagen voor het onderhoud aangeleverd te zijn.

Onderhoud dat meer dan een uur in beslag neemt of significante impact heeft op de beschikbaarheid en/of prestaties van de keten dient in de daluren van de desbetreffende ketendienstverlening ingepland te worden. Hierbij dient de beheerorganisatie het primaire proces van de desbetreffende zorgaanbieder in acht te nemen.

Een wijziging kan een dusdanige impact hebben dat leveranciers verplicht worden een acceptatietest te doen bij VZVZ. In het ene geval kan dat individueel, in andere gevallen in de vorm van een ketentest met een andere partij. Dit wordt bepaald door het testteam van VZVZ ([testteam@vzvz.nl](mailto:testteam@vzvz.nl)).

Na beoordeling in de keten-CAB volgt meestal het akkoord op het voorgestelde onderhoud. In andere gevallen volgt nader overleg met AORTA-regie.

### 5.2.3 Uitvoeren en afmelden van onderhoud

Zodra onderhoud is uitgevoerd moet de melding hiervan in Supportal worden afgemeld.

## 6 Tooling voor beheerders

### 6.1 Prioriteiten en normen voor uitval

Het bepalen van de prioriteit van een ketenverstoring gebeurt op basis van het aantal berichten uitval over een tijdsperiode. Hierbij wordt voornamelijk gekeken naar reagerende uitval van een bronsysteem omdat dit de meeste impact heeft op de keten. Ook wordt er gekeken naar de omvang van de verstoring op 3 verschillende niveaus.

*Er is sprake van een Prio1 als:*

Omvang	Laatste uur	Laatste 2 uur	Laatste 3 uur	Laatste 4 uur
XIS-leverancier	260	410	500	530
XIS-pakket	210	360	450	480
Applicatie	70	120	150	160

Aantal foutieve berichten in het reagerend verkeer

*Er is sprake van een Prio2 als:*

Omvang	Laatste uur	Laatste 2 uur	Laatste 3 uur	Laatste 4 uur
XIS-leverancier	80	150	200	250
XIS-pakket	70	130	180	220
Applicatie	25	40	45	50

Aantal foutieve berichten in het reagerend verkeer

### 6.2 Contactgegevens ketenpartijen

Alle contactgegevens zijn terug te vinden in het adresboek op Supportal. Hieronder enkele algemene gegevens die van pas kunnen komen:

- **LSP-servicedesk**  
Technische vragen over LSP  
030 – 657 42 22 / [servicedesk-nl@dx.com](mailto:servicedesk-nl@dx.com)
- **AORTA-support**  
Vragen over ketenproblemen waarbij de oorzaak onduidelijk is  
030-657 45 90 / [aortasupport@dx.com](mailto:aortasupport@dx.com)
- **AORTA-regie**  
Bij problemen of escalaties in de ketensamenwerking  
070-317 34 87 / [aorta-regie@vzvz.nl](mailto:aorta-regie@vzvz.nl)

### 6.3 De verplichte workshop voor nieuwe beheerorganisaties in de keten

Alle nieuwe beheerorganisaties in de AORTA keten nemen deel aan de verplichte workshop waarin alle relevante afspraken worden uitgelegd, inclusief deze DAP. Ben je lid van een GBZ- of GZN-beheerorganisatie en heb je nog geen workshop gevolgd? Meerdere keren per jaar geeft AORTA-regie workshops<sup>10</sup>.

Nadat de beheerders van de beheerorganisatie hun workshop hebben gehad, ontvangen zij van AORTA-regie een account voor Supportal. Dit account geeft de beheerder ook het recht om als geautoriseerd contactpersoon contact op te nemen met LSP-servicedesk. Zonder account zal LSP-servicedesk op basis van security beleid geen support bieden.

<sup>10</sup> Link naar actueel overzicht GBZ-beheer workshops: Zie H7 referenties

## 6.4 Supportal: communicatieplatform voor beheerders

Supportal (zie <https://Supportal.vzvz.nl/>) is het online gemeenschappelijke platform voor het uitwisselen van beheer informatie tussen beheerorganisaties in de AORTA-keten over verstoringen en onderhoud. De gebruikers van Supportal zijn beheerders die werken bij de beheerorganisaties in de AORTA-keten.

Naast informatie over (on)beschikbaarheid van GBZ-en kunnen Servicedesk medewerkers op Supportal de contactgegevens van een andere GBZ-servicedesk vinden door te zoeken op ApplicatieID, regio, gevelnaam, zorgaanbiedernaam enzovoorts.

Verder bevat Supportal een aantal formulieren voor GBZ-beheerders om op gebruiksvriendelijke wijze de status van hun applicaties op het LSP te wijzigen.

### 6.4.1 Referentiekaarten

Referentiekaarten over de AORTA-DAP en Supportal zijn beschikbaar en bedoeld om uit te delen aan bijvoorbeeld medewerkers die op dagelijkse basis een snelle referentie willen naar de manier van werken in de AORTA keten. Beide documenten zijn via Supportal te downloaden.

### 6.4.2 Dag- en wekrapportage

Van GBZ- en GZN-beheerorganisaties wordt verwacht dat zij hun eigen dienstverlening monitoren op beschikbaarheid en dat uitval op actieve wijze wordt bestreden. Hierbij zullen zij gebruik maken van eigen logs van hun eigen applicaties.

Voor analyse van fouten in de AORTA keten geldt altijd dat de lokale logs van het GBZ voor de GBZ beheerder de voornaamste informatiebron is om probleemanalyse te doen. Het is de verantwoordelijkheid van de GBZ Beheerder om deze eerst te raadplegen.

Sinds 2010 krijgen GBZ-beheerders de beschikking over rapportages van hun GBZ op basis van de logs uit het LSP. Deze worden gedeeld via Supportal. De rapportages maken inzichtelijk hoe de applicatie van elk GBZ gepresteerd heeft binnen de AORTA keten. Ter ondersteuning is een bijsluiter en voorbeeldrapportages gepubliceerd op Supportal. Aanvullend zijn de meest voorkomende foutcodes verder gespecificeerd.

De bijsluiter dagrapportage op Supportal legt uit hoe u de rapportages kunt gebruiken en daardoor verstoringen snel en effectief kunt oplossen. De rapportage bevat log-informatie van de ZIM. Deze log-informatie is aanvullend op uw eigen systeemlog-informatie.

Verder is op Supportal een voorbeeld beschikbaar van een agerende en een reagerende dagrapportage.

## 6.5 Verifiëren van kwaliteit berichtenverkeer in productie met fictieve BSN's

Een GBZ-beheerder kan fictieve burgerservicenummers (fBSN's) voor fictieve dossiers inzetten om de kwaliteit van het berichtenverkeer en de interoperabiliteit op productie vast te stellen. Het gebruik van fictieve BSN's en fictieve dossiers geldt als best practice en voorkomt het onterecht gebruik van echte dossiers van 'echte' patiënten; hetgeen vanuit oogpunt van privacy ongewenst is (uitsluitend toegestaan met toestemming van de patiënt).

De beheerder van een GBZ kan een (aantal) fBSNs opvragen bij VZVZ via het aanvraagformulier. Een fBSN wordt vervolgens in bruikleen verstrekt door VZVZ.

Fictieve BSN's zijn ook in gebruik bij LSP-ketentesten. Een LSP-ketentest is een test waarbij wordt vastgesteld of de gegevensuitwisseling tussen verschillende zorgaanbieders via de LSP-infrastructuur correct

verloopt. Deze ketentesten kunnen zowel worden uitgevoerd door leveranciers van de verschillende zorginformatiesystemen als door zorgverleners die de betreffende zorginformatiesystemen gebruiken.

Voor meer informatie over ketentesten en het aanvraagformulier van fBSN's<sup>11</sup>.

## 6.6 GBZ administratieve wijzigingen

Voor het melden van administratieve wijzigingen kunt u het GBZ-wijzigingsformulier downloaden en invullen. Dit is belangrijk om te zorgen dat organisaties vindbaar zijn en applicaties op de juiste manier geconfigureerd staan in de AORTA-keten. De eindverantwoordelijkheid van de inhoud van het GBZ-wijzigingsformulier ligt altijd bij de wettelijk vertegenwoordiger van het GBZ. Deze persoon (of een daartoe gemachtigde persoon) dient dan ook het formulier te ondertekenen.

De website van AORTA-LSP biedt actuele informatie over het wijzigingsproces per type zorgaanbieder<sup>12</sup>.

## 6.7 Zorgtoepassingen

Steeds meer zorgtoepassingen maken gebruik van het LSP en AORTA dienstverlening. Deze DAP is in ieder geval van toepassing op:

- Huisartswaarneemgegevens (HWg)
- Medicatieproces (Mg)
- Laboratoriumuitslagen (Lu)
- Digitale uitwisseling in de jeugdgezondheidszorg (JGZ)
- Ketenzorg

Het meest recente overzicht van de huidige zorgtoepassingen staat beschreven op de website van AORTA-LSP<sup>13</sup>.

Deze pagina bevat ook de eisen waaraan moet worden voldaan voor aansluiting op de AORTA-infrastructuur en de inhoudelijke specificaties voor de zorgtoepassingen op de website van Nictiz.

<sup>11</sup> Meer informatie over fBSN en ketentesten: Zie H7 referenties

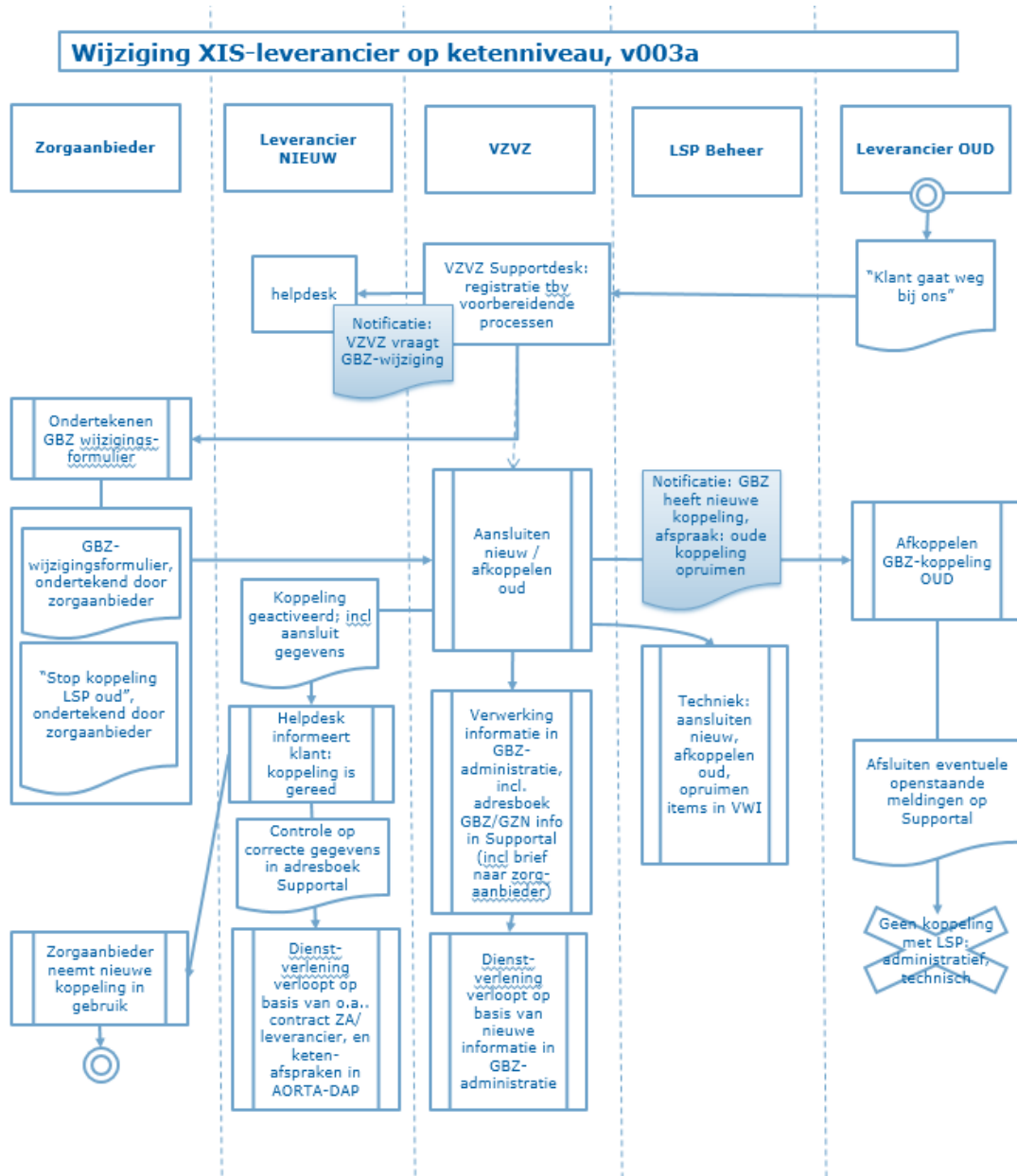
<sup>12</sup> Link naar administratieve wijzigingen per type zorgaanbieder: Zie H7 referenties

<sup>13</sup> Actueel overzicht zorgtoepassingen op het LSP: Zie H7 referenties

## 6.8 Wijzigingsprocessen

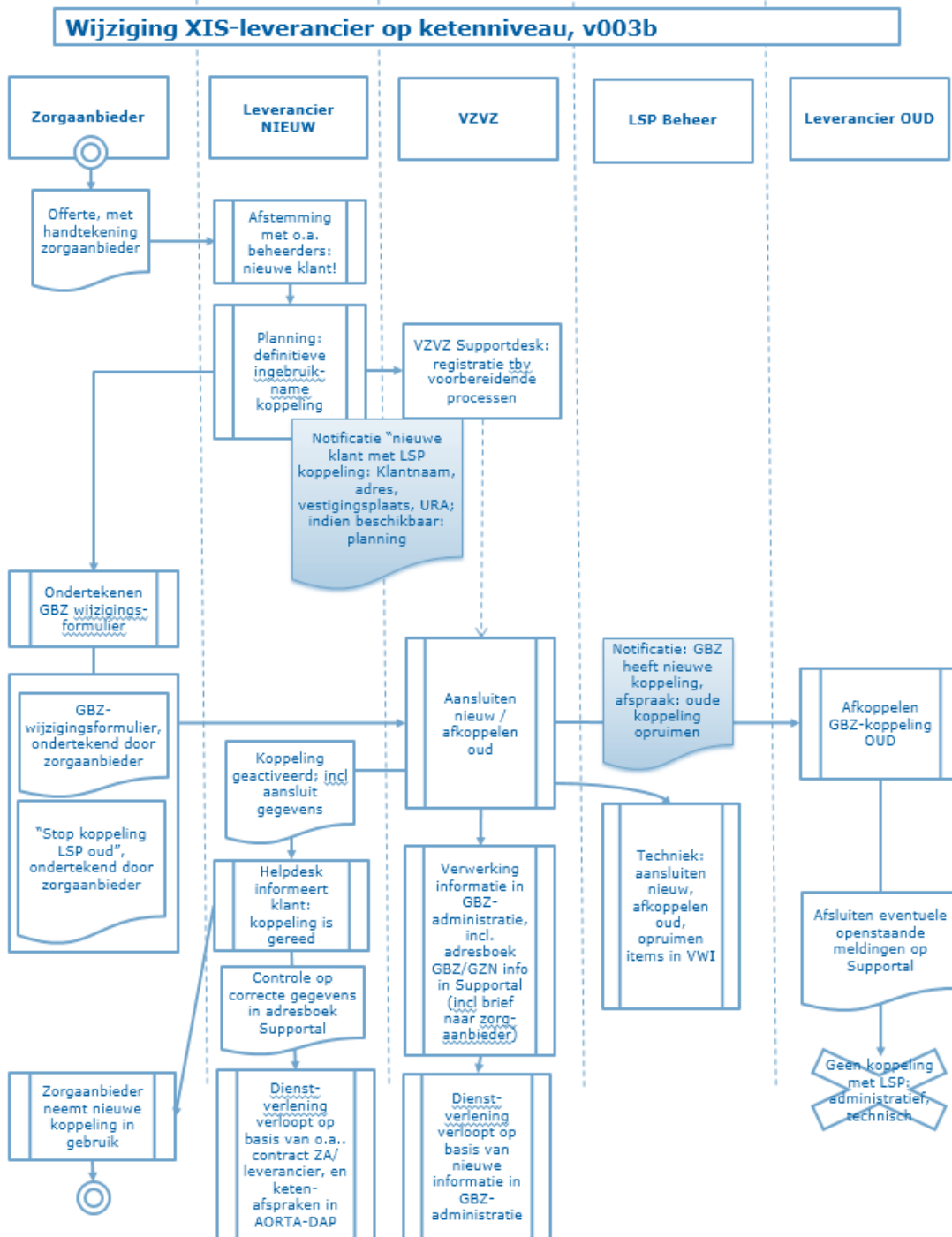
### 6.8.1 XIS-wijzigingsproces

Het doel van dit proces is: ketenpartijen op de hoogte te houden van wijzigingen en informeren over de status van de wijziging. Zoals besproken en akkoord bevonden op BPA dd. 6 april 2016:



Schema 1 Signaal vanuit "oude" leverancier





Schema 2 Signaal vanuit "nieuwe" leverancier



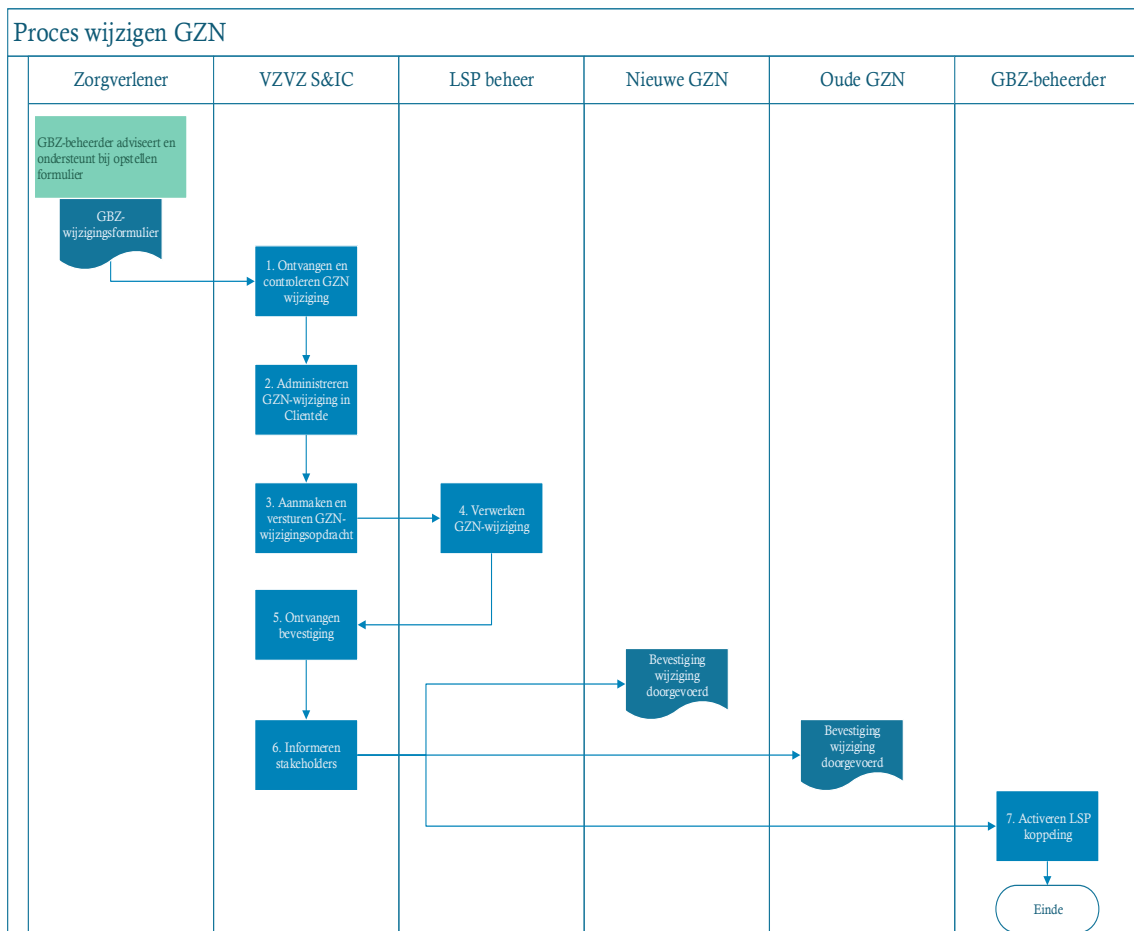
### 6.8.2 GZN-wijzigingsproces

Het GZN-wijzigingsproces zoals geaccordeerd op BPA 1 juni 2017.

Een wijziging van GZN-leverancier gaat altijd samen met een wijziging van domeinnaam. Dus zijn nieuwe server certificaten noodzakelijk. De datum van uitvoering van de omzetting dient in samenspraak te zijn met zorgaanbieder en/of leverancier.

Na de omzetting wordt de nieuwe GZN-leverancier geïnformeerd en is deze verantwoordelijk voor het beheer.

Zodra GBZ-beheerder een wijziging signaleert: Neem contact op met VZVZ SIC ([support@vzviz.nl](mailto:support@vzviz.nl))



Schema 3 Proces wijzigen GZN

### 6.8.3 VWI-sync proces

Het VWI-sync proces zoals geaccordeerd op het BPA 1 februari 2017:

Het uit de pas lopen van de eigen administratie van patiënttoestemmingen voor zorgcommunicatie via het LSP van de zorgaanbieder en de afspiegeling ervan in de VWI van het LSP is zeer onwenselijk. Enkele voorbeelden uit de praktijk zijn:

- a. Patiënt heeft volgens lokale bestand toestemming gegeven, en deze is geregistreerd en aangemeld. Om onduidelijke redenen (meestal technische) staat er toch geen vermelding op de centrale Verwijsindex.

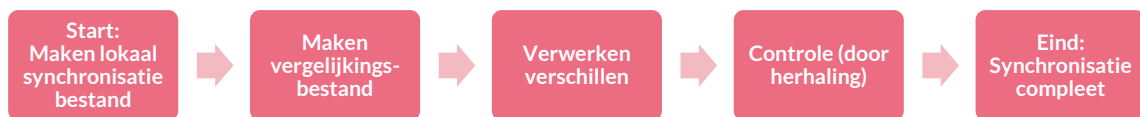
- b. Patiënt trekt zijn toestemming in, en deze wordt vervolgens lokaal geregistreerd en afgemeld. Om onduidelijke redenen (meestal technische) blijft de aanmelding op de VWI aanwezig.

In geval a kan de informatie niet worden opgevraagd, waardoor een potentieel medisch risico ontstaat voor de patiënt. Geval b kan leiden tot een privacy issue want er kan toch informatie worden opgevraagd. In beide gevallen ondervinden zowel zorgverleners als de patiënt hier de nadelige gevolgen van.

Zonder VWI-sync is het niet mogelijk om het “uit de pas lopen” te signaleren, op te lossen en uiteindelijk te voorkomen. Het VWI-synchronisatie proces biedt beheerders deze mogelijkheid wel. Het helpt hen om, in opdracht van de zorgaanbieders, de lokale verwijzindex synchroon te houden met de aanmeldingen van de zorgaanbieder op de centrale Verwijsindex op het LSP in het belang van patiënt en zorgaanbieder.

#### Processtroomschema

Het VWI synchronisatieproces start bij de GBx-beheerder met het maken van een lokaal synchronisatiebestand. Vervolgens wordt dit bestand vergeleken met de gegevens in de VWI en worden de verschillen verwerkt door de GBx-beheerder. Dit proces wordt herhaald om te controleren of de verschillen verdwenen zijn. Op hoofdlijnen zijn dit de processtappen:



*Dit proces kan twee uitkomsten hebben:*

- Of de synchronisatie is compleet en er zijn geen verschillen meer
- Of er zit ergens een fout en dit probleem dient uitgezocht te worden door de GBx-beheerder, eventueel samen met LSP Beheer en/of AORTA-support.

Verdere details over het VWI-synchronisatieproces staan uitgewerkt in de documentatie/publicatie van de infrastructuur AORTA op <https://www.aorta-lsp.nl/><sup>14</sup>

#### 6.8.4 TKID-proces voor XIS-leveranciers en GBX-beheerders

Dit hoofdstuk beschrijft het proces van het maken, verstrekken, de ingebruikname en het beheer van het TypeKwalificatieID (TKID). Daarnaast dient het als kennisdocument voor XIS-leveranciers en GBx-beheerders binnen de AORTA-keten.

**Acceptatie:** volgens het Werkplan 2019 is het vanaf 1 juli 2019 verplicht om bij acceptatie het TKID proces te ondersteunen. Dit geldt voor de acceptatie voor AORTA v8.x en 'vooraankondiging medicatievoorschrift' (AORTA v6.12.x) bij het gebruik van pushberichten over het LSP.

**Gebruik:** het gebruik van TKID is geïntroduceerd in AORTA 6.12.x en bij de in AORTA 8.x nieuw geïmplementeerde zorgtoepassing Ketenzorg verplicht gesteld. Na de eerste opgedane TKID ervaringen bij Ketenzorg in 2018 is besloten TKID's landelijk in gebruik te gaan nemen.

<sup>14</sup> Link naar beheerdocumentatie VWI-sync: Zie H7 referenties

### *Processtroomschema*

#### *1. TKID voor acceptatie*

Het proces start bij de acceptatie van een XIS-pakket door de XIS-leverancier bij het VZVZ Testteam. Hier komen de TKID's tot stand. De TKID wordt geconfigureerd op de XTO1 omgeving en de TKID's aan de XIS-leverancier doorgegeven.

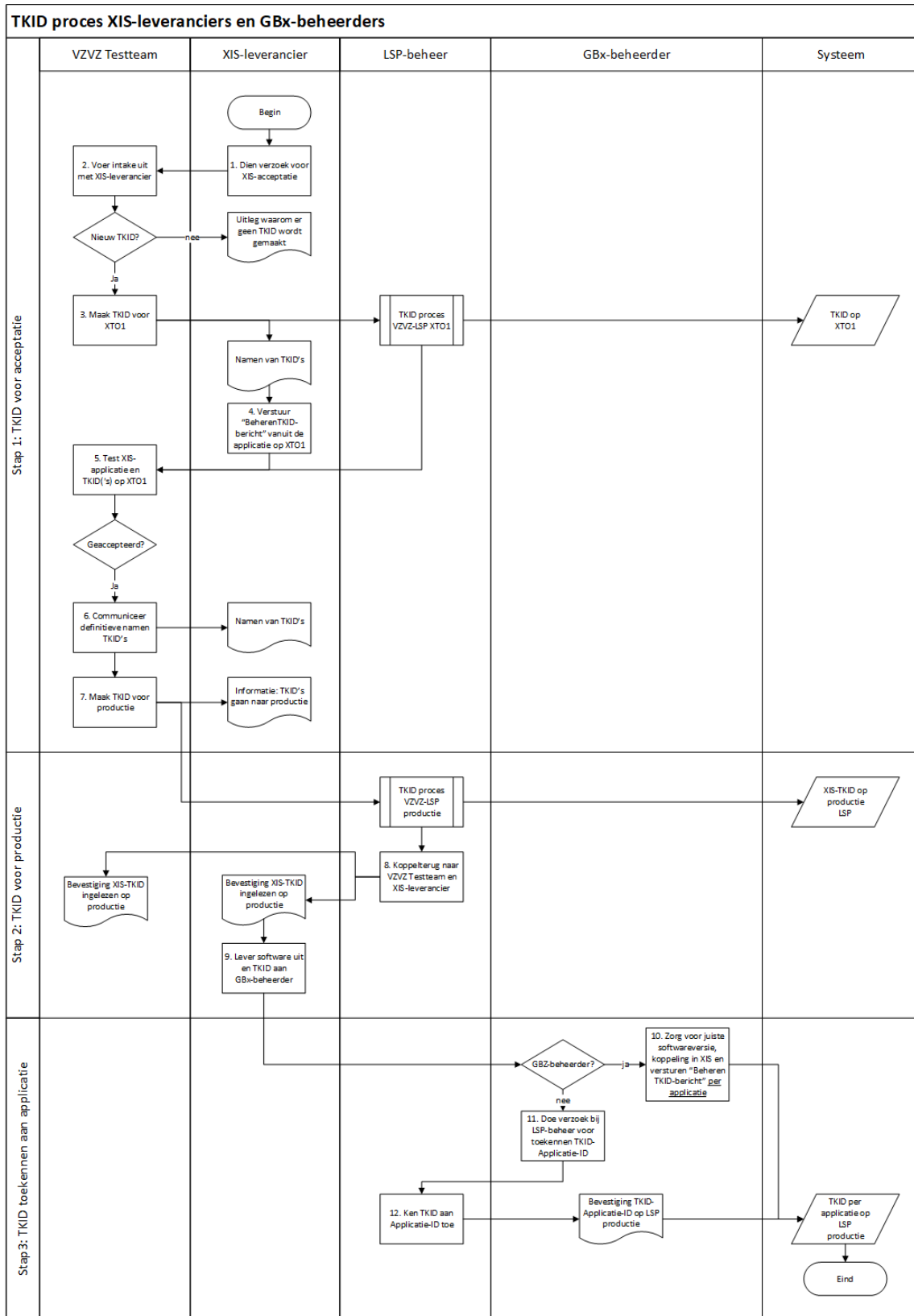
#### *2. TKID toekennen aan applicatie*

De XIS-leverancier gaat vervolgens het BeherenTKID-bericht vullen met één of meerdere TKID's en verstuurt dit vanuit de applicatie naar XTO1. Hierop vindt de acceptatie plaats. Als alles goed is gegaan wordt de TKID ook op productie geconfigureerd.

De XIS-leverancier geeft de TKID's door aan de GBx-beheerder.

#### *3. TKID voor productie*

De GBx-beheerder gaat nu per applicatie het BeherenTKID-bericht met de juiste TKID's naar het LSP sturen. De applicatie werkt vanaf dat moment met TKID's en kan met de juiste interacties (versies) werken.

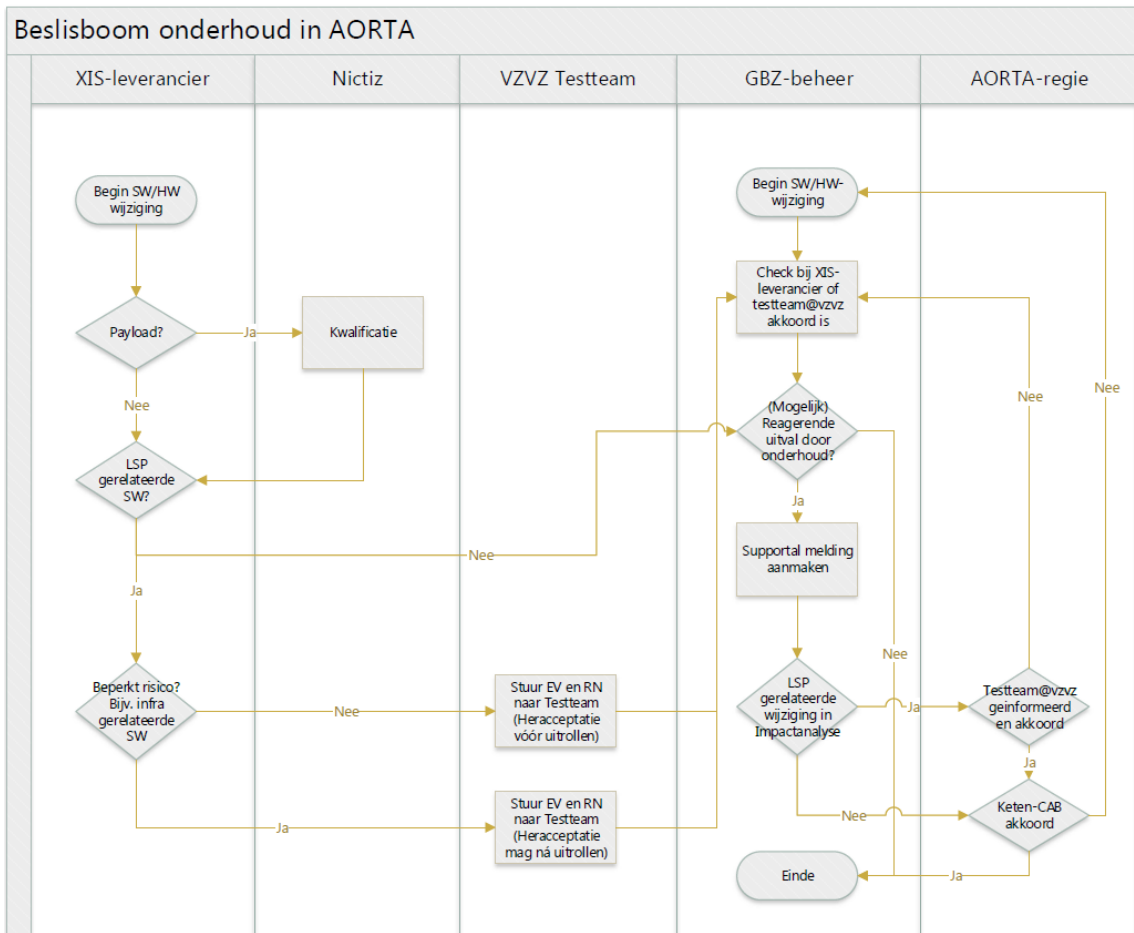


Figuur 4 TKID-proces voor XIS-leveranciers en GBx-beheerders

### 6.8.5 Beslisboom “onderhoud in AORTA”

De beslisboom “onderhoud in AORTA” zoals geaccordeerd op het BPA 7 juni 2018.

Onderstaande beslisboom geeft richting aan de GBZ-beheerder en XIS-leverancier bij de te nemen stappen bij onderhoud in de keten. Neem bij twijfel altijd contact op met VZVZ over de te nemen stappen ([testteam@vzvz.nl](mailto:testteam@vzvz.nl) of [AORTA-regie@vzvz.nl](mailto:AORTA-regie@vzvz.nl))



Figuur 5 Beslisboom “onderhoud in AORTA”

## 7 Referenties

#	Referentie	Link
1	Programma van Eisen (PvE)	<a href="https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ict-dienstverleners/aorta-documentatie">https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ict-dienstverleners/aorta-documentatie</a>
2	Verklarende woordenlijst	De verklarende woordenlijst is onderdeel van de AORTA-documentatie: <a href="https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ict-dienstverleners/aorta-documentatie">https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ict-dienstverleners/aorta-documentatie</a> Directe link voor AORTA v8.2.0.0: <a href="https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/verklarende-woordenlijst-aorta-v8200pdf/download">https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/verklarende-woordenlijst-aorta-v8200pdf/download</a>
3	PvE GBZ en GZN organisatie	De Programma's van Eisen (PvE) zijn onderdeel van de AORTA-documentatie: zie <a href="https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/pve-goed-beheerde-zorgorganisatie-aorta-v8200pdf/download">https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/pve-goed-beheerde-zorgorganisatie-aorta-v8200pdf/download</a> <a href="https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/pve-goed-beheerd-zorgnetwerk-aorta-v8200pdf/download">https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/pve-goed-beheerd-zorgnetwerk-aorta-v8200pdf/download</a>
4, 7 & 12	GBZ wijzigings-formulier	De website van AORTA-LSP biedt actuele informatie over het wijzigingsproces per type zorgaanbieder: <a href="https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/huisartsenpraktijken/ondersteuning/omgaan-met-wijzigingen">https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/huisartsenpraktijken/ondersteuning/omgaan-met-wijzigingen</a> Directe link GBZ-wijzigingsformulier: <a href="https://www.formdesk.com/vzvz/GBZ-wijzigingsformulier">https://www.formdesk.com/vzvz/GBZ-wijzigingsformulier</a>
5	Websites CIBG en UZI-register	CIBG: <a href="https://www.cibg.nl/contact">https://www.cibg.nl/contact</a> UZI-register: <a href="https://www.uziregister.nl/contact">https://www.uziregister.nl/contact</a>
6	Achtergrondinformatie ZORG-ID	<a href="https://www.vzvz.nl/diensten/zorg-id">https://www.vzvz.nl/diensten/zorg-id</a>
8 & 9	Supportal	<a href="https://Supportal.vzvz.nl/">https://Supportal.vzvz.nl/</a>
10	GBZ beheer Workshops	<a href="https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ketensamenwerking/gbz-beheer/gbz-beheerworkshops">https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ketensamenwerking/gbz-beheer/gbz-beheerworkshops</a>
11	fBSN en GBZ-ketentesten	<a href="https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ict-dienstverleners/deelnemen/ketentesten">https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ict-dienstverleners/deelnemen/ketentesten</a> Directe link naar aanvraagformulier fBSN: <a href="https://www.formdesk.com/vzvz/Aanvraagformulier_fBSN">https://www.formdesk.com/vzvz/Aanvraagformulier_fBSN</a>
13	Actueel overzicht zorgtoepassingen op het LSP	Een actueel overzicht van zorgtoepassingen op het LSP staat geschreven in de AORTA-architectuur: <a href="https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ict-dienstverleners/aorta-documentatie">https://www.aorta-lsp.nl/over-aorta-lsp/ict-dienstverleners/aorta-documentatie</a>
14	Beheerdocumentatie VWI-sync. Proces en Best Practices	<a href="https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/proces-vwi-synchronisatie-aorta-v8200pdf/download">https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/proces-vwi-synchronisatie-aorta-v8200pdf/download</a> <a href="https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/best-practices-vwi-synchronisatie-aorta-v8200pdf/download">https://www.aorta-lsp.nl/media/downloads/best-practices-vwi-synchronisatie-aorta-v8200pdf/download</a>