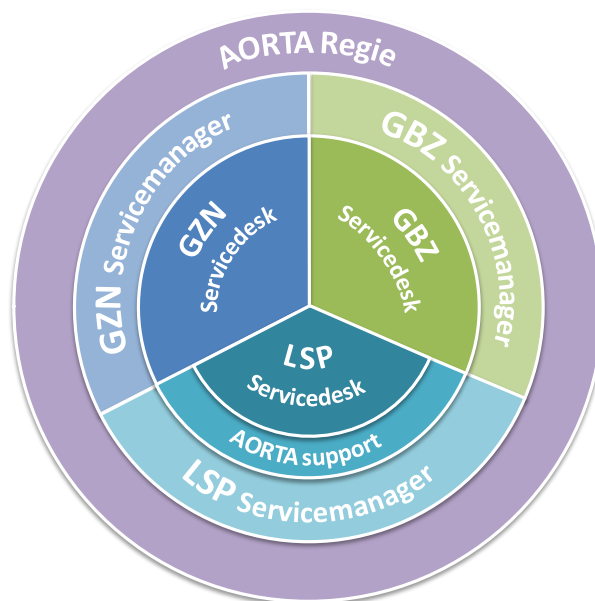


# AORTA DAP



## **SAMENWERKING**

## **IN DE AORTA**

---

AORTA-DAP

v 2.3

27-1-2014

**De grondslag en het uitgangspunt van de AORTA DAP is:**

Alle beheerpartijen kunnen & mogen direct met elkaar samenwerken & communiceren.

## INHOUD

<b>INHOUD</b> .....	<b>3</b>
<b>FIGURENLIJST</b> .....	<b>5</b>
<b>TABELLIJST</b> .....	<b>5</b>
<b>VERSIEBEHEER</b> .....	<b>5</b>
Grootste wijzigingen ten opzichte van vorige versie .....	5
<b>1 INLEIDING</b> .....	<b>6</b>
1.1 Waarom de AORTA DAP? .....	6
1.2 Voor wie is de AORTA DAP? .....	6
1.3 Wie beheert de AORTA DAP? .....	6
1.4 Wat is het kader van de AORTA DAP?.....	6
1.5 Gerelateerde documenten.....	6
1.6 Leeswijzer .....	7
1.7 Structuur van de AORTA DAP .....	7
<b>2 SAMENWERKING IN DE AORTA-KETEN</b> .....	<b>8</b>
2.1 Hoe werkt de AORTA? .....	8
2.2 Beschikbaarheid in de AORTA.....	8
2.3 Beheerders in de AORTA .....	9
<b>3 BEHEERVERANTWOORDELIJKHEDEN</b> .....	<b>11</b>
3.1 Aanwijzen beheerverantwoordelijkheden .....	11
3.2 Rolverdeling beheer .....	11
3.3 Rolbeschrijvingen GBZ-beheer & GZN-beheer .....	11
3.3.1 Servicedesk en Servicedeskmedewerkers.....	11
3.3.2 Servicemanager.....	12
3.4 Rolbeschrijvingen LSP-beheer .....	12
3.4.1 LSP-servicedesk.....	13
3.4.2 AORTA-support.....	13
3.4.3 LSP-servicemanager.....	14
3.5 Rolbeschrijving AORTA-regie.....	14
3.6 Communicatie .....	15
3.7 Escalatie.....	16
3.7.1 Reden tot Escalatie .....	16
3.7.2 Escalatiemodel .....	17
<b>4 VERSTORINGEN &amp; ONDERHOUD</b> .....	<b>19</b>
4.1 Verstoringen .....	19
4.1.1 Wat is een Verstoring?.....	19
4.1.2 Waarom wordt een verstoring aangemeld?.....	20
4.1.3 Wanneer wordt een verstoring aangemeld?.....	20
4.1.4 Door wie wordt een verstoring aangemeld?.....	20
4.1.5 Hoe wordt een verstoring aangemeld? .....	20
4.1.6 Kan een verstoring bewerkt worden?.....	21
4.1.7 Hoe en wanneer wordt een verstoring afgemeld? .....	23
4.1.8 Beslisboom verstoringen .....	23

4.2	Onderhoud .....	24
4.2.1	Wat is onderhoud? .....	24
4.2.2	Waarom wordt onderhoud aangemeld? .....	24
4.2.3	Wanneer wordt onderhoud gemeld? .....	24
4.2.4	Door wie wordt onderhoud gemeld? .....	25
4.2.5	Hoe wordt onderhoud gemeld? .....	25
4.2.6	Kan een onderhoudsmelding bewerkt worden? .....	25
4.2.7	Hoe en wanneer wordt onderhoud afgemeld? .....	26
4.3	Prioriteitenoverzicht .....	26
<b>5</b>	<b>PROBLEEMPROCES IN DE AORTA .....</b>	<b>27</b>
5.1	Wat is een probleem? .....	27
5.2	Doel van het probleemproces .....	27
5.3	Scope .....	27
5.4	Rollen in het probleemproces .....	27
5.5	Processtroomschema .....	28
5.6	Beschrijving Processtappen .....	30
<b>6</b>	<b>WIJZINGSMANAGEMENT IN DE AORTA .....</b>	<b>31</b>
6.1	Lokale versus ketenbrede impact .....	31
6.1.1	Lokale impact .....	31
6.1.2	Ketenbrede impact .....	31
6.2	Type wijzigingen en acceptatie: wat wijzigt er? .....	32
6.3	Onderhoudsmomenten: wanneer wordt iets gewijzigd? .....	33
6.3.1	Onderhoudsmomenten GBZ .....	34
6.3.2	Onderhoudsmomenten GZN .....	34
6.3.3	Onderhoudsmomenten LSP .....	34
<b>7</b>	<b>BEHEERMIDDELEN .....</b>	<b>35</b>
7.1	Supportal .....	35
7.1.1	Referentiekaart Supportal .....	35
7.1.2	Voorbeeldteksten voor meldingen .....	35
7.1.3	FAQ Supportal .....	35
7.1.4	Nieuws, Memo's & releasesnotes .....	35
7.2	Referentiekaart AORTA DAP .....	35
7.3	Dagrapportage .....	35
7.3.1	Bijsluiter Dagrapportage .....	36
7.3.2	Voorbeeld Dagrapportage Agerend .....	36
7.3.3	Voorbeeld Dagrapportage Reagerend .....	36
7.3.4	Fout- en Goudcodes voor GBZ-Beheer .....	36
7.4	GBZ organisatie wijzigingen .....	36
7.5	Aanvraag fictieve BSN .....	37

## FIGURENLIJST

FIGUUR 2.1 WEERGAVE AORTA-KETEN	8
FIGUUR 2.2 BEHEERDERS IN DE AORTA	9
FIGUUR 3.1 AORTA-COMMUNICATIEMODEL	16
FIGUUR 3.2 AORTA-ESCALATIEMODEL	18
FIGUUR 4.1 BESLISBOOM VOOR SUPPORTAL MELDINGEN	23
FIGUUR 5.1 PROBLEEMPROCES FUNCTIESTROOMSCHEMA	29

## TABELLIJST

TABEL 3.1 TAAKVERDELING SD'S EN AORTA-SUPPORT	14
TABEL 3.2 TAAKVERDELING SMGR'S EN AORTA-REGIE	15
TABEL 3.3 REDEN TOT ESCALATIE	17
TABEL 4.1 MELDINGSFORMULIER	22
TABEL 4.2 PRIORITEITENOVERZICHT	26
TABEL 5.1 ROLLEN IN AORTA-PROBLEEMPROCES	27
TABEL 6.1 TYPE WIJZIGINGEN	33

## VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Omschrijving	Auteur
<b>1.3</b>	20-10-2010	Gepubliceerd op Supportal	AORTA-regie
<b>2.0</b>	10-04-2012	Gepubliceerd op Supportal	AORTA-regie
<b>2.1</b>	20-03-2013	Gepubliceerd op Supportal	AORTA-regie
<b>2.2</b>	26-06-2013	Gepubliceerd op Supportal	AORTA-regie

## GROOTSTE WIJZIGINGEN TEN OPZICHTE VAN VORIGE VERSIE

- Aanpassing naar huisstijl VZVZ
- Aanpassing verwijzingen website
- Wijziging ZSP in GZN (goed beheerd zorgnetwerk)

## 1 INLEIDING

### 1.1 WAAROM DE AORTA DAP?

Aangezien partijen in een keten afhankelijk van elkaar zijn, presenteert dit document een aantal afspraken.

Het Dossier Afspraken en Procedures in de AORTA (AORTA DAP) is gebaseerd op de Programma's van Eisen<sup>1</sup> en bevat alle operationele en organisatorische afspraken en procedures tussen de aangesloten beheerorganisaties.

### 1.2 VOOR WIE IS DE AORTA DAP?

Elke zorgaanbieder heeft een GBZ- en/of GZN-beheerder aangesteld, die zorg draagt voor de continuïteit en beschikbaarheid van een - op de AORTA aangesloten - zorg informatie systeem. Daarnaast wordt de continuïteit en beschikbaarheid van het LSP door het LSP-beheer gewaarborgd.

Dit document is voor elke GBZ- en GZN-beheerder, waarvan tenminste één zorgaanbieder is aangesloten op de AORTA. Van alle servicedeskmedewerkers en servicemanagers die te maken hebben met het LSP wordt verwacht dat ze deze DAP gelezen hebben. Dat geldt ook voor alle medewerkers van het LSP-beheer.

### 1.3 WIE BEHEERT DE AORTA DAP?

AORTA-regie is eigenaar van dit document. Dat houdt in dat zij wijzigingen doorvoert en het versiebeheer onderhoudt. Nieuwe versies worden aan alle beheerders verstrekt. Daartoe wordt minimaal jaarlijks om een recensie gevraagd. Suggesties voor verbetering kunnen te allen tijde worden ingediend bij AORTA-regie.

### 1.4 WAT IS HET KADER VAN DE AORTA DAP?

Het kader van dit document heeft betrekking op de samenwerkingsafspraken met collega-beheerders in de keten. De AORTA DAP zegt niets over de uitvoering van de interne beheerprocessen en de inrichting van de eigen beheerorganisatie, maar stelt wel randvoorwaarden die in het verlengde liggen van de PvE's<sup>1</sup>.

### 1.5 GERELATEERDE DOCUMENTEN

De AORTA architectuur beschrijft de technische aspecten van de integrale dienstverlening voor uitwisseling van medicatie gegevens (Mg) en huisartswaarneemgegevens (Hwg). Zoals al eerder genoemd is deze DAP gebaseerd op de AORTA architectuur, beschreven in een aantal verschillende PvE's<sup>1</sup>:

- PvE GBZ;
- PvE GZN.

---

<sup>1</sup> De PvE's zijn terug te vinden in: VZVZ.nl -> ICT leverancier -> AORTA-documentatie

Verder zou elke lezer op de hoogte moeten zijn van documenten op Supportal:

- Referentiekaart AORTA DAP;
- Referentiekaart Supportal;
- FAQ Supportal;
- GBZ Levensloop;
- Aanvraag fictieve BSN; en
- Memo's en releasenotes die regelmatig gepubliceerd worden.

Zie ook hoofdstuk 7 Beheermiddelen.

## 1.6 LEESWIJZER

In dit document komt een aantal afkortingen veelvuldig voor. Deze zullen de eerste keer worden uitgeschreven en vervolgens wordt slechts de afkorting gebruikt. Zowel voor onbekende afkortingen als terminologie geldt dat het e.e.a. is uitgeschreven in de Verklarende Woordenlijst<sup>2</sup>.

Overal in dit document waar:

- de voornaamwoorden "hij", "hem" of "zijn" staan, wordt "hij of zij" respectievelijk "hem of haar" respectievelijk "zijn of haar" bedoeld;
- "beheerder(s)" staat wordt gerefereerd naar alle GBZ-, GZN- en LSP-beheerders, tenzij één van deze typen beheerders specifiek wordt genoemd;
- "GBZ" staat wordt gerefereerd aan de Zorgaanbieder en diens zorg informatiesysteem;
- "GZN" staat wordt gerefereerd aan de dataconnectie geleverd door de GZN.

## 1.7 STRUCTUUR VAN DE AORTA DAP

In het volgende hoofdstuk worden de rollen van de verschillende partijen toegelicht. In hoofdstuk 3, 4, en 5 wordt respectievelijk ingegaan op het Incident-, Problem- en Change Management. Hoofdstuk 6 adresseert de beheermiddelen en tooling, zoals Supportal.

---

<sup>2</sup> De verklarende woordenlijst is terug te vinden in: VZVZ.nl -> ICT leverancier -> AORTA-documentatie

## 2 SAMENWERKING IN DE AORTA-KETEN

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de AORTA-keten technisch functioneert. Vervolgens wordt ingegaan op de beschikbaarheid en hoe & welke beheerders daar aan bijdragen.

### 2.1 HOE WERKT DE AORTA?

Het doel van AORTA is het mogelijk maken van uitwisseling van patiëntgegevens door middel van de landelijke Mg/Hwg-dienstverlening. Dit is schematisch weergegeven in [Figuur 2.1](#) en als volgt beschreven:

Indien een GBZ een bevraging doet, wordt dit via de dataconnectie van een GZN naar het LSP verstuurd. De ZIM in het LSP raadpleegt de VWI en stuurt de bevraging, wederom via één of meer GZN'en, door naar de relevante GBZ'en. De bevroegde GBZ'en sturen de antwoorden terug naar het LSP. De ZIM bundelt de antwoorden en retourneert dit als één geheel naar de vragende GBZ.



Figuur 2.1 Weergave AORTA-keten

### 2.2 BESCHIKBAARHEID IN DE AORTA

Om de dienstverlening van de AORTA succesvol te laten lopen is het essentieel dat de gezamenlijke prestaties van alle beheerders leiden tot optimale beschikbaarheid en kwaliteit. Hierbij geldt dat het totaal de som der delen is. Aangezien de AORTA een beschikbaarheid van minimaal 95% nastreeft, zullen de losse schakels ieder 98,75% beschikbaarheid moeten vertonen.

Een keten is zo sterk als zijn zwakste schakel. Daarom zal in een keten zoals de AORTA samengewerkt moeten worden om de Mg/Hwg-dienstverlening te optimaliseren.

Een goede samenwerking heeft een aantal belangrijke voordelen:

- Hoge beschikbaarheid van de AORTA, zodat zorg wanneer nodig geleverd kan worden aan elke patiënt;
- Hoge betrouwbaarheid van de AORTA, zodat de juiste zorg geleverd kan worden aan elke patiënt;
- Bij een ketenbrede, gezamenlijke aanpak neemt de impact van verstoringen af (waardoor de beschikbaarheid stijgt);
- Bij een ketenbrede, gezamenlijke aanpak neemt het leereffect toe en kunnen herhaaldelijke verstoringen sneller opgelost worden (waardoor de beschikbaarheid stijgt);
- Beheertaken worden gedeeld met collega-beheerders, waardoor de benodigde capaciteit van de individuele beheerorganisaties zal reduceren.

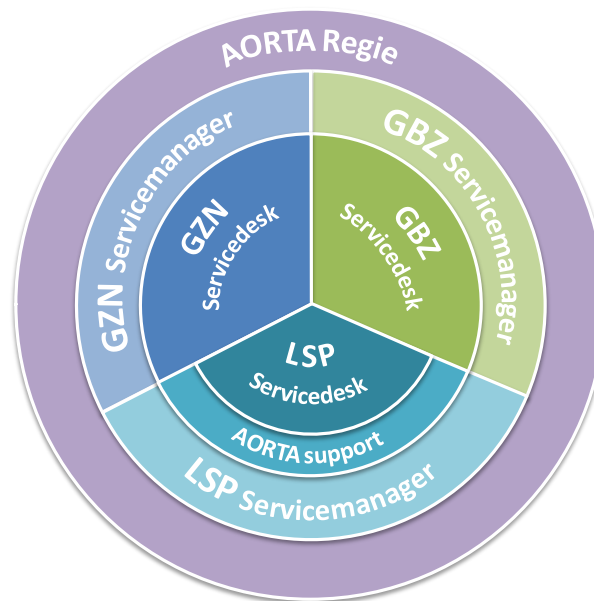


## 2.3 BEHEERDERS IN DE AORTA

Er zijn 3 typen beheerders, die ieder essentieel zijn voor het functioneren van de AORTA:

- De GBZ-beheerder die het zorg informatiesysteem van de zorgaanbieder beheert (en wellicht ook geleverd heeft);
- De GZN-beheerder die de dataconnectie van de zorgaanbieder beheert (en wellicht ook geleverd heeft);
- Het LSP-beheer die het schakelpunt (met daarin o.a. de VWI en de ZIM) beheert.

In [Figuur 2.2](#) is te zien hoe het netwerk van verschillende typen beheerpartijen samenhangt in de AORTA-keten. Dit netwerk wordt bewust weergegeven in cirkelvorm. Hiermee wordt aangeduid dat alle beheerpartijen direct met elkaar kunnen en mogen samenwerken en communiceren. Dat is de grondslag en het uitgangspunt van de AORTA DAP.



Figuur 2.2 Beheerders in de AORTA

Van zowel een GBZ-beheerder, als een GZN-beheerder wordt verwacht dat ze de rollen servicedesk (SD) en de rol van servicemanager (SMgr) hebben belegd.

Het LSP-beheer kent eenzelfde rolverdeling met een SD en een SMgr. Aanvullend heeft het LSP-beheer een ketenbeheerorganisatie, genaamd AORTA-support.

AORTA-regie houdt toezicht op en faciliteert waar nodig in de samenwerking.

De nadere invulling van de rollen en taken van de beheerders komen in het volgende hoofdstuk aan bod. Ook wordt daar toegelicht hoe AORTA-support en AORTA-regie de samenwerking faciliteren en ondersteunen.

Naast de genoemde beheerpartijen spelen beheerorganisaties van registers UZI en SBV-Z ook een belangrijke rol. Zij krijgen geen toegang tot Supportal. Voor vragen kan rechtsreeks contact worden opgenomen met deze partijen.

### 3 BEHEERVERANTWOORDELIJKHEDEN

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de rollen en taken die bij de verschillende beheerders belegd dienen te zijn. Zodra aangegeven is welke taken door de verschillende beheerders uitgevoerd worden, zal ingegaan worden op de onderlinge communicatie & escalatie.

De navolgende rolbeschrijvingen zijn generiek. Het staat elke beheerpartij vrij dit naar eigen believen in te richten, zolang alle taken maar belegd zijn.

#### 3.1 AANWIJZEN BEHEERVERANTWOORDELIJKHEDEN

Er is altijd één GBZ-eigenaar die hoofdverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening van de GBZ. Dit is de "Juridisch Eigenaar" van de GBZ, in veel gevallen is dit de zorgaanbieder. Op het GBZ-aanvraagformulier wijst de juridisch eigenaar de GBZ-leverancier en -beheerder aan. Ook wordt de GZN-leverancier en -beheerder aangewezen.

#### 3.2 ROLVERDELING BEHEER

De rol van servicedesk is noodzakelijk om één aanspreekpunt te hebben voor collega-beheerders. Een servicedesk wordt bemenst door tenminste één medewerker. Bovendien moet er altijd een servicemanager benoemd zijn.

Voor samenwerking in de AORTA worden hieronder de rollen van de SD, SD-medewerker en de SMgr toegelicht. Indien een onderverdeling bestaat in eerste-, tweede- en zelfs derdelijns beheerorganisatie, is het van belang te controleren of alle onderstaande taken belegd zijn. Pas eventueel bepaalde interne beheerprocedures aan, zodat dit gewaarborgd is.

#### 3.3 ROLBESCHRIJVINGEN GBZ-BEHEER & GZN-BEHEER

In termen van de AORTA zijn de rolbeschrijvingen voor GBZ- en GZN-beheer identiek, dus is de toelichting hieronder gebundeld.

Elke beheerorganisatie bestaat primair uit 2 rollen:

- De servicedesk (SD) bemand door tenminste één SD-medewerker; en
- De servicemanager (SMgr).

##### 3.3.1 SERVICEDESK EN SERVICEDESKMEDEWERKERS

Taken van de SD en de SD-medewerker(s) zijn:

- Gebruikersondersteuning;
- Meldpunt voor verstoringen en/of problemen, terugkoppelen van een referentie (e.g. meldingsnummer) hiervan;
- Aanspreekpunt voor collega-beheerders;

- Proactief detecteren van verstoringen en/of problemen met behulp van monitoring, logging en/of LSP-rapportages;
- Proactief onderhoud plegen of wijzigingen doorvoeren;
- Proactief communiceren over verstoringen, problemen, onderhoud en/of wijzigingen;
- Zorgen voor analyse en oplossen van verstoringen en/of problemen;
- Ondersteuning vragen aan LSP-beheer voor het analyseren en oplossen van verstoringen en/of problemen;
- Beheermiddelen inzetten om verstoringen en/of problemen op te lossen en te verifiëren;
- Desgevraagd samenwerken met/ondersteuning bieden aan collega-beheerders; en
- In geval van stagnatie, escaleren naar de eigen SMgr.

### 3.3.2 SERVICEMANAGER

Taken van de SMgr zijn:

- Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van de beheerorganisatie;
- 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 SD;
  - Collega SMgr's.
- 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;
- Indien afwezig: aanwijzen van een back-up en overdragen van hier beschreven verantwoordelijkheden.

## 3.4 ROLBESCHRIJVINGEN LSP-BEHEER

De LSP-beheerorganisatie is onderverdeeld in een servicedesk en AORTA-support (zie [Figuur 2.2](#)). Beide hebben SD-medewerkers met specifieke rollen en taakverdeling. Daarnaast is, net als bij het GBZ- en GZN-beheer, één SMgr aangesteld.

---

### 3.4.1 LSP-SERVICEDESK

Taken van de LSP SD en de LSP SD-medewerker(s) zijn:

- Meldpunt & Aanspreekpunt:
- Aanspreekpunt voor vragen over beheer van het LSP;
- Meldpunt voor verstoringen en/of problemen met het LSP, terugkoppelen van een referentie (e.g. meldingsnummer) hiervan;
- Registreren van ketenbrede verstoringen in de AORTA en/of problemen in de AORTA en doorzetten naar AORTA-support;
- Aanspreekpunt voor technische- en analytische ondersteuning van AORTA-support.
- Detectie, Verspreiding & Verifiëring:
- Proactief detecteren van verstoringen en/of problemen op het LSP met behulp van monitoring en logging;
- Verzamelen en uitsturen van GBZ-specifieke logs en/of rapportages, met inachtneming van de beveiligingseisen;
- Beheermiddelen inzetten om verstoringen en/of problemen op te lossen en te verifiëren op het LSP, maar ook voor GBZ- en GZN-beheerders.
- Onderhoud & Wijzigingen, Communicatie, Analyse & Oplossing:
- Proactief onderhoud plegen of wijzigingen doorvoeren op het LSP;
- Proactief communiceren over verstoringen, problemen, onderhoud en/of wijzigingen op het LSP middels Supportal;
- Analyseren en oplossen van verstoringen en/of problemen op het LSP.
- Escalatie:
- In geval van stagnatie, escaleren naar LSP SMgr.

---

### 3.4.2 AORTA-SUPPORT

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

- Aanspreekpunt voor (faciliteren van) samenwerking tussen beheerders;
- Technische- en analytische ondersteuning aan GBZ- en GZN-beheerders;
- Melder van verstoringen en/of problemen op Supportal, indien:
- Een beheerder nog geen toegang heeft tot Supportal; of
- Probleemeigenaar (nog) onbekend is.
- Voortgang bewaken van het oplossen van verstoringen en/of problemen door probleemeigenaar;
- Oplossing van verstoringen en/of problemen verifiëren (samen met de probleemeigenaar);
- In overleg met probleemeigenaar verstoringen en/of problemen afsluiten in ticketsysteem en archief.
- Tijdelijk probleemeigenaarschap op zich nemen (zie verder in [Hoofdstuk 5](#));
- In geval van stagnatie: eerst betrokkene(n) aanspreken en eventueel alsnog escaleren naar de LSP SMgr of AORTA-regie.

Taken	GBZ SD & GZN SD	LSP SD	AORTA support
Gebruikersondersteuning	X		
Meldpunt & Aanspreekpunt	X	X	
Detectie van verstoringen/problemen	X	X	
Onderhoud & Wijzigingen	X	X	
Communicatie	X	X	X
Analyse & Oplossing	X	X	X
Ondersteuning vragen/bieden	X	X	X
Verifiëring	X	X	
Tijdelijk probleemeigenaarschap			X
Escalatie	X	X	X

Tabel 3.1 Taakverdeling SD's en AORTA-support

### 3.4.3 LSP-SERVICEMANAGER

Taken van de LSP SMgr zijn:

- Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van LSP-beheer en AORTA-support;
- 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, AORTA-support inclusief medewerkers en zichzelf bij AORTA-regie;
- Aanspreekpunt bij escalatie voor:
  - Collega SMgr's;
  - AORTA-regie.
  - AORTA-support
- 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;
- Indien afwezig: aanwijzen van een back-up en overdragen van hier beschreven verantwoordelijkheden.

### 3.5 ROLBESCHRIJVING AORTA-REGIE

AORTA-regie is ingericht om de beschikbaarheid van de AORTA te optimaliseren. AORTA-regie voert de volgende taken uit:

- Faciliteren van samenwerking tussen alle beheerders in de AORTA;
- Aanbieden en bewaken van structuur en beheermiddelen (zoals DAP en Supportal)
- Aanspreekpunt voor suggesties ter verbetering en optimalisatie van beheer in de AORTA;
- Aansturing AORTA-support;

- Ondersteuning, beheer en eigenaarschap van Supportal en Dagrapportages
- Borgen en communiceren van afspraken die uit de AORTA documentatie en dit document blijken;
- In geval van escalatie:
- Aanspreekpunt voor AORTA-support;
- Aanspreekpunt voor alle SMgr's;
- Bemiddelen ten aanzien van ingekomen escalaties.

Taken	GBZ SMgr & GZN SMgr	LSP SMgr	AORTAregie
Eindverantwoordelijke kwaliteit	X	X	
Nakomen afspraken	X	X	X
Contactgegevens	X	X	
Feedback documentatie	X	X	X
Backup	X	X	
Procesbemiddeling & Ontwikkeling			X
Faciliteren Beheer & Middelen			X
Escalatie	X	X	X

Tabel 3.2 Taakverdeling SMgr's en AORTA-regie

### 3.6 COMMUNICATIE

Zoals al eerder beschreven, is samenwerking in de AORTA van groot belang. Nu ook de rollen en taken van de verschillende partijen uitgekristalliseerd zijn, is het nuttig om de communicatielijnen te verduidelijken. Hiertoe dient het AORTA-communicatiemodel. Voor de uitzonderlijke gevallen dat stagnatie optreedt, wordt er eveneens aandacht besteed aan het AORTA-escalatiemodel.

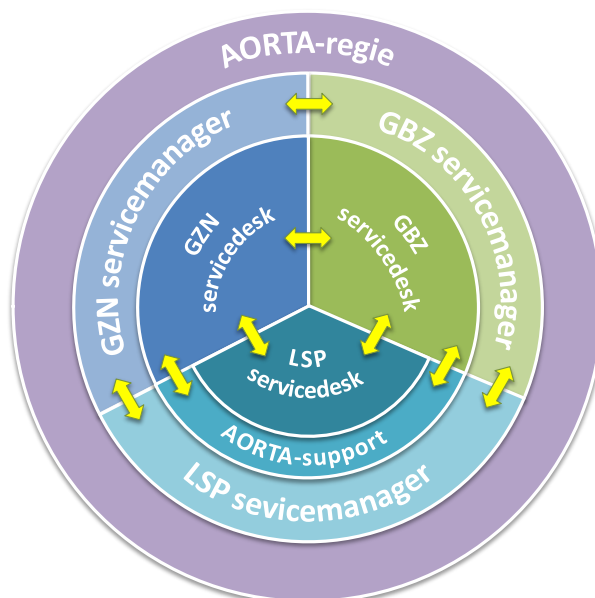
Het AORTA-communicatiemodel wordt beschouwd als de 'normale procesgang' tussen verschillende beheerders. In [Figuur 3.1](#) zijn ze middels de gele pijlen uitgetekend.

Om de beschikbaarheid van de AORTA te optimaliseren, kunnen alle servicedesk medewerkers en servicemanagers een beroep doen op elkaar. Dit geldt voor alle taken zoals hierboven beschreven. Communicatie, informatie en transparantie - die betrekking hebben op het beheer - komen ten goede van de beschikbaarheid en dientengevolge het gebruik.

#### Waar kan ik de contactgegevens van de beheerpartijen en diens medewerkers vinden?

Supportal is het communicatiemiddel tussen alle beheerorganisaties en diens medewerkers. Contactgegevens van de SD's en de bijbehorende SMgr's zijn te vinden op Supportal. Servicedeskmedewerkers nemen in eerste instantie contact op met hun collega's middels het algemene telefoonnummer of e-mailadres.

Een verstoring of probleem m.b.t. de dienstverlening wordt in eerste instantie bij de betreffende servicedesk gemeld (GBZ, GZN of het LSP). Vervolgens zal die servicedesk trachten om de dienstverlening te herstellen.



Figuur 3.1 AORTA-communicatiemodel

## 3.7 ESCALATIE

Ondanks deze afspraken, kunnen er helaas zaken zijn die anders verlopen dan van tevoren geschat. In de meeste gevallen is het dan van belang dat beide servicedesks er met elkaar proberen uit te komen, conform het communicatiemodel.

Voor uitzonderlijke situaties waarbij dat niet meer lukt, kan geëscaleerd worden. Hieronder wordt toegelicht welke redenen tot escalatie er zijn en hoe en bij wie dit gemeld kan worden. Daarna wordt het escalatiemodel beschreven.

### 3.7.1 REDEN TOT ESCALATIE

Samenwerking begint tussen de verschillende servicedesks. Indien stagnatie gesignaleerd wordt door één van beide partijen kan dit gemeld worden, zoals in [Tabel 3.3](#) beschreven is.



Mogelijke redenen voor escalaties	In 1ste instantie melden bij	Bij geen gehoor, alsnog melden bij
<b>1. Vertraging</b>		
Overschrijding van afgesproken datum of tijd	Direct betrokkene(n)/ Contactpersonen	Servicemanager
<b>2. Prioriteitongelijkheid</b>		
LSP schat prioriteit hoger in dan ketenbeheerpartij, of andersom	Servicemanager	nvt
<b>3. Afwezigheid specialist</b>		
Resources zijn niet of minder toegewijd beschikbaar dan afgesproken	Servicemanager	nvt
<b>4. (On)bereikbaarheid</b>		
Onduidelijkheid over (on)bereikbaarheid van betrokkene(n)	Servicemanager	nvt
<b>5. Stagnatie</b>		
Indien er geen harde afspraken zijn gemaakt en de gevoelsmatige doorlooptijd voor een actie is overschreden. Mogelijke redenen:		
<b>a. Gebrek aan communicatie</b>	Direct betrokkene(n)/ Contactpersonen	Servicemanager
<b>b. Onduidelijkheid over acties</b>	Direct betrokkene(n)/ Contactpersonen	Servicemanager
<b>c. Onduidelijkheid verantwoordelijkheden</b>	Servicemanager	
<b>d. Solistisch gedrag van ketenpartij of personen</b>	Direct betrokkene(n)/ Contactpersonen	Servicemanager
<i>Indien partijen er niet uitkomen, kan er nog geëscaleerd worden naar AORTA-regie</i>		

Tabel 3.3 Reden tot escalatie

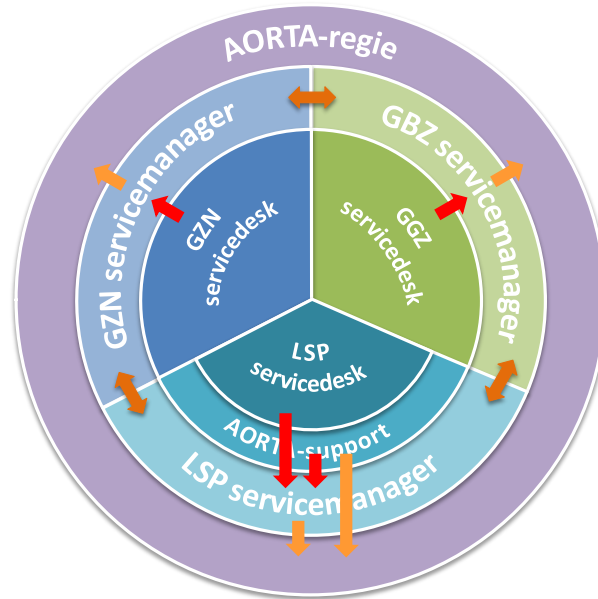
### 3.7.2 ESCALATIEMODEL

Betreffende de SD's, zijn de SMgr's de aangewezen personen om te bemiddelen tussen de servicedesk medewerkers. Dit is in [Figuur 3.2](#) ingetekend met rode pijlen.

De servicemanagers zullen bemiddelen en samen beslissen hoe de escalatie opgeheven kan worden en het normale proces - conform het communicatiemodel - hervat kan worden. Dit is in [Figuur 3.2](#) ingetekend met oranje pijlen.

Mochten ook zij er niet uitkomen, is AORTA-regie voor alle partijen in de AORTA het laatste escalatiekanaal. Dit is in [Figuur 3.2](#) ingetekend met lichtoranje pijlen. AORTA-regie zal namens en samen met de escalerende partijen bemiddelen, om een oplossing te vinden.

AORTA-support kan - afhankelijk van de situatie - escaleren naar de LSP SMgr of naar AORTA-regie. Vervolgens zal AORTA-regie tijdelijk toezien op de procesgang, totdat het normale proces weer is hervat. Dit is in [Figuur 3.2](#) ingetekend met lichtoranje en rode pijlen.



Figuur 3.2 AORTA-escalatiemodel

## 4 VERSTORINGEN & ONDERHOUD

In ITIL wordt een aantal beheerprocessen onderscheiden:

- Incidentmanagement;
- Onderhoudsmanagement;
- Probleemmanagement; en
- Wijzigingsmanagement.

Deelname aan de AORTA houdt in dat gekwalificeerde beheerorganisaties deze processen intern hebben ingericht. Dit geldt uiteraard ook voor het LSP-beheer.

In het PvE GBx zijn normen opgenomen betreffende de beschikbaarheid van een GBX-applicatie, met onderneem de normen voor gepland onderhoud. De GBZ-beheerder dient rekening te houden met deze normen. Met uitzondering van gepland onderhoud dient een GBX-applicatie te allen tijde beschikbaar te zijn voor het afhandelen van berichten. De totale beschikbaarheid is minimaal 99,5% (eis GBX.BES.e4010)

Met betrekking tot incidenten en onderhoud wordt verwacht dat deze worden gemeld op Supportal. Hieronder zal eerst toegelicht worden wat dat precies inhoudt en wat de normale procesgang is. Daarna zal voor de afwijkende scenario's een beslisboom gepresenteerd worden. Ook wordt kort aandacht besteed aan het effect van de meldingsverantwoordelijkheid op de interne beheerprocessen van de diverse beheerders.

Het probleemproces in de AORTA en het wijzigingsproces van het LSP komen in de volgende hoofdstukken aan bod.

### 4.1 VERSTORINGEN

#### 4.1.1 WAT IS EEN VERSTORING?

In de AORTA worden incidenten "verstoringen" genoemd, dientengevolge wordt in deze DAP slechts de term verstoring gehanteerd.

Verstoringen worden gekenmerkt doordat een dienst volledig of gedeeltelijk onbeschikbaar is. Een verstoring kan zowel lokaal als ketenbreed plaatsvinden:

##### DEFINITIE LOKALE VERSTORING

Een lokale verstoring is een verstoring specifiek binnen de eigen dienstverlening van een GZN, GBZ of het LSP.

##### DEFINITIE KETENBREDE VERSTORING

Een ketenbrede verstoring is een lokale verstoring die (tevens) hinder veroorzaakt buiten de eigen dienstverlening van een GZN, GBZ of het LSP.

---

#### 4.1.2 WAAROM WORDT EEN VERSTORING AANGEMELD?

Het melden van ketenbrede verstoringen en onderhoudsmomenten heeft tot doel dat er transparantie is in de AORTA en diens beheerpartijen.

Daarnaast kan er geleerd worden van gelijksoortige verstoringen en oplossingen. Het staat een ieder vrij om hiervoor contact op te nemen met collega-beheerders.

---

#### 4.1.3 WANNEER WORDT EEN VERSTORING AANGEMELD?

Een ketenbrede verstoring dient zo snel mogelijk na constatering gemeld te worden op Supportal. Dus ook achteraf als de verstoring niet meer actueel is.

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.

---

#### 4.1.4 DOOR WIE WORDT EEN VERSTORING AANGEMELD?

Voor onbeschikbare/verminderd beschikbare applicaties geldt dat: verstoringen worden gemeld door de GBZ SD die de applicatie in beheer heeft.

Voor onbeschikbare/verminderd beschikbare dataconnecties geldt dat: verstoringen worden gemeld door de GZN SD die de dataconnectie exploiteert.

Voor onbeschikbaarheid/verminderde beschikbaarheid van het LSP geldt dat: verstoringen worden gemeld door de LSP SD.

Enkele uitzonderingen:

- SBV-Z & het CIBG hebben geen toegang tot Supportal. Daarmee is afgesproken dat AORTA-regie namens hen de aan- en afmeldingen doen;
- Er zijn altijd beheerorganisaties die nog geen toegang hebben tot Supportal. Daarvoor geldt een "meldingsplicht" bij LSP SD. LSP SD zal namens hen de aan- en afmeldingen doen.

Indien een verstoring wordt geconstateerd door een ander dan de verantwoordelijke beheerder, dient er contact opgenomen te worden met diens SD. Deze SD zal dan zelf de verstoring aanmelden op Supportal.

Op het moment dat een ketenbrede verstoring zich manifesteert over meer onderdelen van de AORTA en de oorzaak niet direct vast te stellen is, dient contact opgenomen te worden met de LSP SD. LSP SD zal de verstoring aanmelden en samen met AORTA-support een onderzoek instellen naar de oorzaak en de oplossing(en).

---

#### 4.1.5 HOE WORDT EEN VERSTORING AANGEMELD?

Verstoringen worden gemeld op Supportal:

[Supportal](#) -> [Actueel](#) -> [melding aanmaken](#) of

### [Supportal ->Verstoringsen -> melding aanmaken](#)

Door een van deze links te volgen komt men op het meldingsformulier terecht. Er is voor een eenvoudig in te vullen formulier gekozen, zodat informatie op eenduidige wijze wordt gepresenteerd. Bovendien kan de prioriteit voor het oplossen van de verstoring worden bepaald.

Hoe het meldingsformulier ingevuld wordt staat uitgelegd in [Tabel 4.1](#) en kan ook teruggevonden worden in de Referentiekartaat Supportal:

### [Supportal ->Documenten > Referentiekartaat Supportal](#)

#### 4.1.6 KAN EEN VERSTORING BEWERKT WORDEN?

Aanmelden ten behoeve van transparantie is de eerste stap. Vervolgens wordt van beheerders in de AORTA verwacht dat ze de verstoring ook oplossen en de oorzaak delen. Daartoe kan een melding inhoudelijk bijgewerkt worden op Supportal. Zie [Tabel 4.1](#) voor de mogelijkheden om de voortgang in het onderzoek naar de oorzaak & oplossing te melden.

Een melding bewerken is overigens niet verplicht, hij mag ook direct afgemeld worden, zie de volgende subparagraaf voor meer informatie.

Veld	Inhoud	Aanmelden	Wijzigen	Afmelden
<b>Type</b>	Kies: verstoring of onderhoud	X	Nvt	Nvt
<b>Omschrijving</b>	Samenvattende steekwoorden	X	X	X
<b>Toelichting</b>	Leg uit wat er aan de hand is, wat andere partijen ervan merken (bijvoorbeeld wat voor foutmelding ze kunnen verwachten), mogelijke oorzaak, etc. Indien bekend, geef een referentienummer op	X	X	X
<b>Start</b>	Datum en tijdstip van het begin van de verstoring/onderhoudsmoment. Dit is het moment dat (naar verwachting) de verstoring is begonnen.	X	X	Nvt
<b>Eind</b>	(Verwachte) datum en tijdstip van het einde van de verstoring/onderhoudsmoment	Indien bekend	Indien bekend	X
<b>Impact-categorie</b>	Kies: onbeschikbaar, verminderd beschikbaar of geen impact	X	X	X
<b>Betrokken partijen</b>	De partijen waarop de melding betrekking heeft. Geef aan hoeveel partijen betrokken zijn en welke. Dit mag individueel of bij meerdere GBZ in 'bulk' gemeld worden. Wanneer mogelijk de.	X	X	X

<b>ApplicatieID's</b>	Geef aan welke applicatieID(s) het betreft. Dit kan één, meerdere of alle applicatieID(s) zijn. Desgewenst kunnen deze betreffende applicatieID(s) direct de status 'onderhoud' op het LSP krijgen.	X	X	X
-----------------------	---	---	---	---

*X geeft aan dat de informatie ingevuld of gewijzigd kan worden in deze fase van het melden*

Tabel 4.1 Meldingsformulier

#### 4.1.7 HOE EN WANNEER WORDT EEN VERSTORING AFGEMELD?

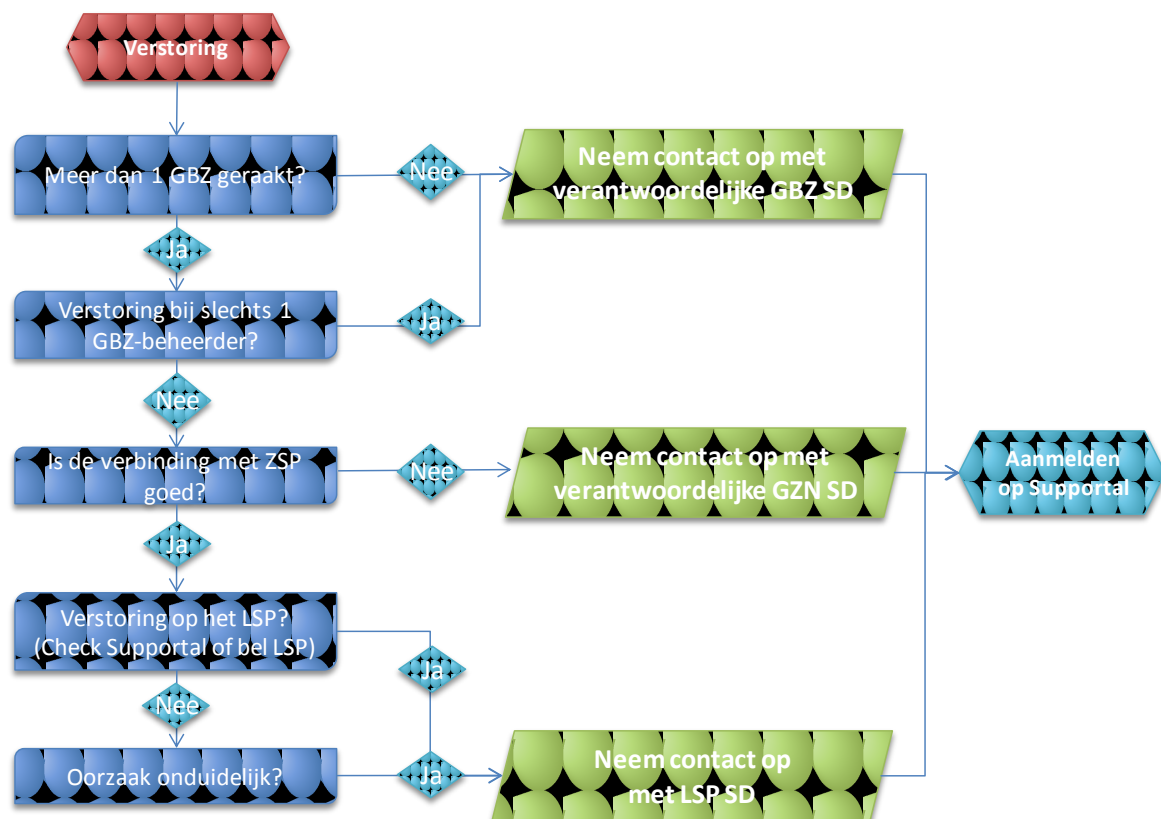
Een verstoring kan worden afgemeld zodra deze opgelost is en de oorzaak bekend is. Afmelden houdt in dat de eindtijd, de oorzaak en de oplossing toegevoegd worden in het meldingsformulier. Zie [Tabel 4.1](#) voor de mogelijkheden bij het afmelden.

Indien de oorzaak bekend is, maar de verstoring is nog niet opgelost, kan de voortgang bijgehouden worden door de melding te bewerken, zie de vorige subparagraaf voor meer informatie.

#### 4.1.8 BESLISBOOM VERSTORINGEN

Bovenstaande paragrafen gaan erg gedetailleerd in op de transparantie binnen de AORTA. In de praktijk blijkt echter dat het handig is om een beslisboom te hanteren om te bepalen of verstoringen gemeld moeten worden.

Onderstaande beslisboom ([Figuur 4.1](#)) geeft weer onder welke voorwaarden een verstoring bij welke SD moet worden gemeld. Elke SD verwerkt de verstoring vervolgens conform interne beheerprocessen.



Figuur 4.1 Beslisboom voor Supportal meldingen

## 4.2 ONDERHOUD

### 4.2.1 WAT IS ONDERHOUD?

ITIL kent verschillende typen onderhoud. Hieronder staan de typen gedefinieerd die van toepassing zijn op beheerorganisaties in de AORTA.

#### PLANBAAR ONDERHOUD

Het aanpassen van een informatiesysteem aan wijzigingen in de omgeving. Planbaar onderhoud dat kan plaatsvinden naar aanleiding van:

- Wetswijzigingen;
- Veranderingen in hardware-omgeving;
- Veranderde wensen ten aanzien van de functionaliteit; of
- Ten behoeve van verbetering van gebruikersvriendelijkheid, onderhoudbaarheid of exploitatiebaarheid.

#### PERFECTIEF ONDERHOUD

Planbaar onderhoud om het kwaliteitsniveau van de dienstverlening te verhogen. Ontstaat als gevolg van gebruikerswensen.

#### PREVENTIEF ONDERHOUD

Verbeteren van de onderhoudbaarheid of exploitatiebaarheid. Het gaat om planbaar onderhoud, dat ontstaat op verzoek van projectleider/beheerteam.

#### CORRECTIEF ONDERHOUD

Fourterstel naar aanleiding van verstoringen in de gegevensverwerking.

### 4.2.2 WAAROM WORDT ONDERHOUD AANGEMELD?

Het vooraf aanmelden onderhoudsmomenten heeft tot doel dat er transparantie is in de AORTA en diens beheerpartijen.

Ondanks dat de meeste onderhoudsactiviteiten weinig of geen impact hebben op de beschikbaarheid, kan dit onverhoopt toch het geval zijn. Daarom is het handig te weten wanneer collega-beheerders onderhoud ingepland hebben. Daarbij is het van belang de impactcategorie van tevoren zo goed mogelijk in te schatten.

### 4.2.3 WANNEER WORDT ONDERHOUD GEMELD?

Gepland onderhoud wordt uiterlijk één week van tevoren aangemeld op Supportal. Daarbij is de keuze om een automatische herinnering 24 uur voor aanvang te laten versturen.



Indien er spoedonderhoud gepleegd moet worden, dient dit zo snel mogelijk na constatering ingepland en aangemeld te worden.

---

#### 4.2.4 DOOR WIE WORDT ONDERHOUD GEMELD?

Door de beheerorganisatie die onderhoud gaat plegen.

Enkele uitzonderingen:

- SBV-Z & het CIBG hebben geen toegang tot Supportal. Daarmee is afgesproken dat AORTA-regie namens hen de aan- en afmeldingen doen;
- Er zijn altijd beheerorganisaties die nog geen toegang hebben tot Supportal. Daarvoor geldt een "meldingsplicht" bij LSP-beheer. LSP-beheer zal namens hen de aan- en afmeldingen doen.

---

#### 4.2.5 HOE WORDT ONDERHOUD GEMELD?

Onderhoud wordt gemeld op Supportal:

[Supportal](#) -> [Actueel](#) -> [melding aanmaken](#) of

[Supportal](#) -> [Onderhoud](#) -> [melding aanmaken](#)

Door een van deze links te volgen komt men op het meldingsformulier terecht. Er is voor een eenvoudig in te vullen formulier gekozen, zodat informatie op eenduidige wijze wordt gepresenteerd.

Hoe het meldingsformulier ingevuld wordt, staat uitgelegd in [Tabel 4.1](#) en kan ook teruggevonden worden in de Referentiekaart Supportal:

[Supportal](#) -> [Documenten](#) -> [Referentiekaart Supportal](#)

---

#### 4.2.6 KAN EEN ONDERHOUDSMELDING BEWERKT WORDEN?

Aanmelden ten behoeve van transparantie is de eerste stap. Voor onderhoud dat langer dan 4 uur duurt en overdag plaatsvindt, wordt verwacht dat de voortgang regelmatig bijgewerkt wordt.

Indien onderhoud tot een onverwachte verstoring leidt, kan dit als:

- Een aparte verstoring aan- en afgemeld worden; of
- Door de impactcategorie van de onderhoudsmelding aan te passen tijdens bewerken of afmelden.

Een melding bewerken is overigens niet verplicht, hij mag ook direct afgemeld worden, zie hieronder wanneer en hoe dat werkt.

#### 4.2.7 HOE EN WANNEER WORDT ONDERHOUD AFGEMELD?

Onderhoud wordt afgemeld kort nadat het is voltooid. Indien het onderhoud langer heeft geduurd of onsuccesvol is geweest, dient deze informatie toegevoegd te worden in het meldingsformulier. Zie [Tabel 4.1](#) voor de mogelijkheden bij het afmelden.

### 4.3 PRIORITEITENOVERZICHT

De beheerorganisatie van het door een verstoring getroffen systeem bepaalt de prioriteit van de verstoring. Elke verstoring met impact op de keten moet direct door de probleemhouder worden gemeld op Supportal. Bij onduidelijkheid tijdens vaststelling van de impact op de keten kan contact opgenomen worden met LSP beheer, omdat zij inzicht heeft in de impact van de verstoring voor het totale berichtenverkeer op de AORTA.

Een Prio 1 kan potentieel uitgroeien tot een calamiteit.

Categorie	Situatie
<b>Prio 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfskritische systeemfunctionaliteit is niet beschikbaar of niet bruikbaar;</li> <li>• De verstoring heeft impact op minimaal 25% van de eindgebruikers;</li> <li>• Er is geen workaround beschikbaar op het moment dat de verstoring zich voordoet of er is een ingreep noodzakelijk om het systeem weer naar behoren te laten functioneren;</li> <li>• De verstoring vindt plaats op de productieomgeving.</li> </ul>
<b>Prio 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangrijke systeemfunctionaliteit is niet beschikbaar of niet bruikbaar, of het totale systeem presteert niet volgens de norm;</li> <li>• Functionele of performance problemen belemmeren eindgebruikers in het uitvoeren van hun werkzaamheden.</li> </ul>
<b>Prio 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet-kritieke of niet-belangrijke systeemfunctionaliteit is niet beschikbaar of niet bruikbaar, of het totale systeem presteert niet volgens de norm;</li> <li>• De verstoring belemmert de eindgebruikers niet bij het uitvoeren van hun werkzaamheden.</li> </ul>

Tabel 4.2 Prioriteitenoverzicht

## 5 PROBLEEMPROCES IN DE AORTA

Het probleemproces beschrijft hoe AORTA-regie, AORTA-support en de diverse beheerorganisaties omgaan met problemen<sup>3</sup> in de AORTA-keten.

### 5.1 WAT IS EEN PROBLEEM?

Conform ITIL is een probleem als volgt gedefinieerd:

#### DEFINITIE PROBLEEM

Een probleem is in de AORTA gedefinieerd als een ketenbrede verstoring die veel voorkomt of niet structureel opgelost is.

### 5.2 DOEL VAN HET PROBLEEMPROCES

Het doel van een ketenbreed probleemproces is tweeledig:

- Op uniforme en efficiënte wijze afhandelen van Problemen in de AORTA;
- Optimaliseren beschikbaarheid in de gehele AORTA.

### 5.3 SCOPE

Het probleemproces is een afspraak tussen de volgende partijen in de AORTA-keten:

- AORTA-regie;
- AORTA-support;
- Alle beheerders binnen de AORTA, inclusief LSP-beheer.

### 5.4 ROLLEN IN HET PROBLEEMPROCES

Er zijn verschillende rollen in het AORTA-probleemproces, zoals in [Tabel 5.1](#) wordt getoond:

Rol	Partij
<b>Proceseigenaar</b>	AORTA-regie
<b>Procesverantwoordelijk</b>	AORTA-support
<b>Gedelegeerd procesverantwoordelijk</b>	LSP Service Manager
<b>Probleemeigenaar</b>	Beheerder
<b>Gedelegeerd probleemeigenaar (indien nog niet bekend)</b>	AORTA-support

Tabel 5.1 Rollen in AORTA-probleemproces

<sup>3</sup> Als in ITIL v3 gedefinieerd

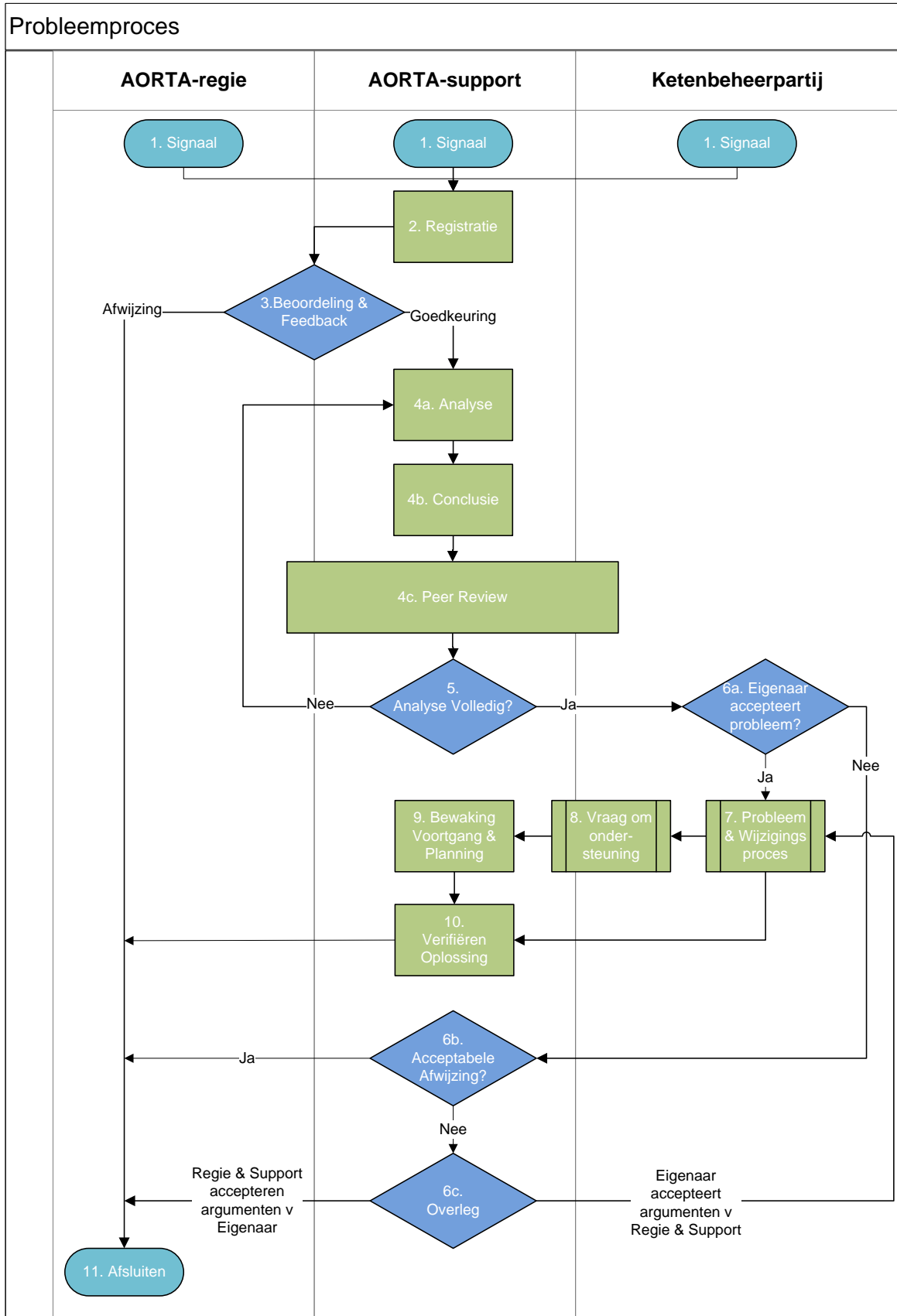
## 5.5 PROCESSTROOMSCHEMA

Het Probleemproces is schematisch weergegeven in [Figuur 5.1](#).

- Probleemeigenaar niet bekend
- Meer probleemeigenaren
- Niet conform Test & Kwalificatie
- Ondersteuning gevraagd door probleemeigenaar

Om vervolgens het probleem en/of verstoring:

- Te registreren door middel van een probleemrapport;
- Te analyseren en vast te leggen in het probleemrapport;
- Over te dragen aan de probleemeigenaar; of
- Te bepalen welke beheerders/probleemeigenaren betrokken moeten worden;
- Eventueel te coördineren;
- De voortgang te bewaken; en
- De oplossing te verifiëren.



Figuur 5.1 Probleemproces functiestroomschema

## 5.6 BESCHRIJVING PROCESSTAPPEN

De onderstaande nummers reflecteren de stappen in [Figuur 5.1](#).

Activiteit	Beschrijving
<b>1. Signaal</b>	Er komt een signaal binnen bij AORTA-support. Dit signaal kan ook vanuit AORTA-regie of de ketenpartijen zijn oorsprong vinden.
<b>2. Registratie</b>	Start van de analyse: eerste probleemdefinitie. Zodra het probleem duidelijk gedefinieerd (en zo goed mogelijk gekwantificeerd) is, moet het middels een Probleemrapport ter beoordeling aangeboden worden aan de probleemcoördinatoren van AORTA-support & coördinatoren AORTA-regie.
<b>3. Beoordeling &amp; Feedback</b>	Het (voorlopig) Probleemrapport wordt door de probleemcoördinatoren van AORTA-support (eerste controle) & coördinatoren van AORTA-regie beoordeeld.  De feedback op het Probleemrapport wordt zowel mondeling als schriftelijk gegeven. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goedkeuring: Ga verder met stap 4a Analyse.</li> <li>• Afwijzing: Ga verder met stap 11 Afsluiten.</li> </ul>
<b>4. Probleemanalyse</b>	<u>Analyse</u> : De technisch beheerders van AORTA-support voeren de probleemanalyse uit. <u>Conclusie</u> : De technisch beheerders van AORTA-support trekken hun conclusie t.a.v. het probleem. <u>Peer Review</u> : De technisch beheerders van AORTA-support controleren de conclusie met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elkaar;</li> <li>• (Een technisch beheerder van de) mogelijke probleemeigenaar;</li> <li>• Test &amp; Kwalificatie (via AORTA-regie aanvragen);</li> <li>• Architect van VZVZ</li> </ul>
<b>5. Analyse Volledig?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: Ga verder met stap 6a Eigenaar accepteert probleem?</li> <li>• Nee: Ga terug naar stap 4a Analyse.</li> </ul>
<b>6. Eigenaarschap</b>	<p><u>A. Eigenaar accepteert probleem?</u> Probleemeigenaar is geïdentificeerd en wordt gevraagd het eigenaarschap op zich te nemen en een planning af te geven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: Ga verder met stap 7 Probleem &amp; Change Proces</li> <li>• Nee: Ga verder met stap 6b Acceptabele Afwijzing?</li> </ul> <p><u>B. Acceptabele afwijzing?</u> De probleemeigenaar accepteert het probleem niet en heeft daarvoor goede argumenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: Ga verder met stap 11 Afsluiten</li> <li>• Nee: Ga verder met stap 6c Overleg</li> </ul> <p><u>C. Overleg</u> Tijdens het overleg tussen AORTA-regie, AORTA-support en de probleemeigenaar wordt bepaald of de argumenten van de verschillende partijen hout snijden of niet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: Ga verder met stap 11 Afsluiten</li> <li>• Nee: Ga verder met stap 6c Overleg</li> </ul>
<b>7. Probleem &amp; Wijzigingsproces</b>	Probleemeigenaar gaat op zoek naar tenminste 1 oplossing en implementeert deze.
<b>8. Vraag om Ondersteuning</b>	Probleemeigenaar kan & mag vragen om ondersteuning bij het Probleem & Wijzigingsproces.
<b>9. Bewaking Voortgang &amp; Planning</b>	AORTA-support bewaakt de door probleemeigenaar afgegeven planning.
<b>10. Verifiëren Oplossing</b>	De oplossing van een probleem wordt geverifieerd door AORTA-support.
<b>11. Afsluiten</b>	AORTA-regie bevestigt dat het probleem afgesloten kan worden en sluit het

ticket af in Clientèle. AORTA-support mag hier dan geen uren meer op schrijven.

## 6 WIJZIGINGSMANAGEMENT IN DE AORTA

### DEFINITIE WIJZIGING

Een wijziging betekent een toevoeging, aanpassing of een verwijdering in de operationele dienstverlening van een GZN, LSP of een GBZ.

### 6.1 LOKALE VERSUS KETENBREDE IMPACT

Wijzigingen kunnen lokaal of ketenbreed impact hebben.

#### 6.1.1 LOKALE IMPACT

De wijziging is alleen van invloed op de lokale omgeving. Dit zijn bijvoorbeeld de wijzigingen binnen het GBZ zelf. Er wordt geen actie gevraagd van de ketenpartijen. Zij worden alleen geïnformeerd.

#### 6.1.2 KETENBREDE IMPACT

De wijziging is van invloed op de keten. Er wordt geschat dat de wijziging voor andere ketenpartijen merkbaar zijn indien niet de juiste voorzorgsmaatregelen worden getroffen.

Bij ketenbrede wijzigingen is het van groot belang dat de partijen die mogelijk hinder ondervinden van de wijziging ruim tevoren geïnformeerd worden zodat er nog gelegenheid is om maatregelen te treffen. Mogelijk zal er vooraf een inventarisatie worden gedaan bij de andere ketenpartijen die voorbereidingen moeten treffen dan wel aanpassingen moeten doen op het moment dat de wijziging uitgerold wordt. Dit kunnen wijzigingen zijn van de GZN en het LSP.

Los hiervan wordt periodiek een Nictathon georganiseerd waarin over de hele keten met alle partijen wordt getest. Hieruit kunnen wijzigingen komen met een impact die een separate ketentest vereisen. Bij een ketenbrede change, waarbij veel aangesloten systemen tegelijk een aanpassing op het koppelvlak dienen door te voeren, kan een Nictathon als verplicht testmiddel overeen gekomen worden.

### LSP WIJZIGING MET KETENIMPACT: VOORBEREIDING

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.

Wijzigingen aan LSP kant die impact hebben op de keten worden gemeld aan leveranciers en GBZ-beheerders via de nieuwsbrief Leveranciers, Supportal en BPA's.

De uiteindelijke datum en tijd van de wijziging en met wie bij verstoringen contact opgenomen moet worden, wordt via Supportal gecommuniceerd.

#### LSP WIJZIGING MET KETENIMPACT: UITROL

In sommige gevallen wordt er tijdens de uitrol een telefonische conferentie gehouden zodat direct vragen gesteld en beantwoord kunnen worden. Indien u verstoringen constateert kunt u direct contact opnemen met LSP Servicedesk.

#### LSP WIJZIGING MET KETENIMPACT: NAZORG

Na doorvoering van de wijziging wordt via ketenmonitoring nauwlettend in de gaten gehouden of de gegevensuitwisseling verloopt zoals verwacht. Indien nodig wordt direct contact opgenomen met de ketenpartij waar onregelmatigheden worden geconstateerd.

## 6.2 TYPE WIJZIGINGEN EN ACCEPTATIE: WAT WIJZIGT ER?

Er kunnen om verschillende redenen wijzigingen plaatsvinden in de dienstverlening van een GZN, LSP of een GBZ. Dit kan van invloed zijn op de acceptatietesten, maar dat hoeft niet.

Om te voorkomen dat een wijziging bij een GBZ (inclusief XIS) of GZN onnodige vertraging oploopt, worden wijzigingen ondergebracht in verschillende typen. Elk type wijziging heeft andere consequenties ten aanzien van acceptatie (zie [Tabel 6.1](#)).

Acceptatie van een applicatie is een voorwaarde van VZVZ om in de productie omgeving te opereren. Acceptatietesten duren 1 tot uiterlijk 2 dagen.



Type	Omschrijving	Wat te doen?
1	<b>Acceptatietest XIS</b> Wijzigingen die direct en van grote invloed zijn op de eisen uit het PvE GBZ leiden tot een acceptatietest. Denk hierbij aan nieuwe primaire functionaliteiten, zorgtoepassingsrollen, authenticatiemethoden, etc.	Meld de beoogde wijzigingen aan bij <b>testteam@vzvv.nl</b> Daar wordt de aanvraag beoordeeld of de acceptatietest doorlopen moet worden of niet.
2	<b>Eigen verklaring XIS</b> Dit geldt in het geval dat de leverancier wel wijzigingen aanbrengt aan het geaccepteerde systeem, maar dat het niet het koppelvlak met het schakelpunt raakt.	De leverancier stuurt een eigen verklaring naar <b>testteam@vzvv.nl</b> met daarbij het nieuwe versienummer van de applicatie en de releasenotes met daarin de wijzigingen. Daar wordt de aanvraag beoordeeld of de acceptatietest doorlopen moet worden of niet.
3	<b>Geen impact</b> Wijzigingen die plaatsvinden buiten het geaccepteerde systeem en geen invloed hebben op de eisen aan de GBZ of GZN. Bijvoorbeeld randvoorwaardelijke systemen.	In dit geval hoeft geen actie te worden ondernomen. Belangrijk is dat men zich ervan vergewist dat er echt geen impact is op de systemen, anders geldt alsnog wijzigingstype 1 of 2.
4	<b>Spoed wijziging (ongepand)</b> Dit type wijziging mag alleen gebruikt worden voor het (tijdelijk) oplossen van een verstoring.	Dit type wijziging kan direct worden doorgevoerd. Achteraf moet alsnog een typering 1 t/m 3 aan de wijziging worden gegeven. De verantwoordelijkheid voor deze actie ligt bij de servicemanager.

Tabel 6.1 Type wijzigingen

### 6.3 ONDERHOUDSMOMENTEN: WANNEER WORDT IETS GEWIJZIGD?

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.

Iedere ketenpartij heeft eigen onderhoudsmomenten waarbinnen wijzigingen uitgevoerd dienen te worden. Dit staat vermeld in het betreffende PvE.

---

### 6.3.1 ONDERHOUDSMOMENTEN GBZ

Gepland onderhoud van een applicatie waarbij een GBZ onbeschikbaar is mag niet meer dan gemiddeld 12 keer per jaar geschieden en dient dan binnen 1 uur te zijn afgerond (eis GBX.BES.e4020). Gepland onderhoud wordt bij voorkeur uitgevoerd binnen aangetoonde daluren.. Voor onderhoud met behoud van beschikbaarheid gelden geen beperkingen.

---

### 6.3.2 ONDERHOUDSMOMENTEN GZN

De GZN dient onderhoud gepland te laten plaatsvinden (eis GZN.BES.e4040) en minimaal 5 werkdagen van tevoren aan te kondigen aan de betrokken zorgaanbieders en het LSP (eis GZN.SBH.e4050) Indien gepland onderhoud een onderbreking is van de functies van het DCN dan dient dat te worden opgevat als een verstoring . De GZN dient maandelijks te rapporteren aan AORTA-regie over de gerealiseerde beschikbaarheid en over frequentie, tijdsduur en hersteltijden van GZN-storingen (eis GZN.SBH.e4040).

---

### 6.3.3 ONDERHOUDSMOMENTEN LSP

De onderhoudsmomenten voor het LSP zullen in overleg met VZVZ besproken worden en aangemeld worden op de Supportal. Onderhoud van het LSP mag niet tot onbeschikbaarheid van de dienstverlening leiden.

## 7 BEHEERMIDDELEN

Er zijn diverse beheermiddelen beschikbaar voor alle beheerorganisaties binnen de AORTA. Dit varieert van rapportages, documentatie, technische tests tot het servicemanagementsysteem Supportal. Hieronder worden ze kort toegelicht en verwezen naar de documentatie, die eveneens op Supportal is terug te vinden.

### 7.1 SUPPORTAL

Supportal: alles op één plaats

#### 7.1.1 REFERENTIEKAART SUPPORTAL

Op deze referentiekartaat is het gebruik van Supportal gemakkelijk weergegeven en wordt precies uitgelegd wat waar ingevuld moet worden bij het aanmaken van een melding. Zie Supportal-> Documenten

#### 7.1.2 VOORBEELDTEKSTEN VOOR MELDINGEN

AORTA-regie heeft een aantal goede voorbeelden verzameld van meldingen die gedaan zijn op Supportal. Hiermee wordt een handvat gegeven aan beheerders die meldingen willen doen. Zie Supportal-> Documenten

#### 7.1.3 FAQ SUPPORTAL

De FAQ is een aanvulling op de AORTA DAP en andere documenten op Supportal. Het geeft antwoord op vragen die gesteld zijn aan AORTA-regie. De FAQ zal regelmatig worden bijgewerkt door AORTA-regie. Zie Supportal-> Documenten

#### 7.1.4 NIEUWS, MEMO'S & RELEASENOTES

Zie Supportal-> Documenten

### 7.2 REFERENTIEKAART AORTA DAP

De referentiekartaat voor de AORTA DAP biedt een bondig overzicht van wat er aan primaire informatie nodig is bij storingen en onderhoud in de AORTA keten. De referentiekartaat is handig om te verspreiden bij de servicedesk ter informatie. Zie Supportal-> Documenten

### 7.3 DAGRAPPORTAGE

GBZ-beheerders ontvangen dagelijks de Dagrapportage van de LSP SD. Hiermee wordt inzichtelijk hoe applicaties gepresteerd hebben binnen de AORTA. Ter ondersteuning is een bijsluiters en voorbeeldrapportages gepubliceerd op Supportal. Aanvullend zijn de meest voorkomende foutcodes verder gespecificeerd.

### 7.3.1 BIJSLUITER DAGRAPPORTAGE

Deze Bijsluiter legt uit hoe u de Dagrapportages kunt gebruiken en daardoor verstoringen snel en effectief kunt oplossen. De Dagrapportage bevat log-informatie van de ZIM. Deze log-informatie is aanvullend op uw eigen systeemlog-informatie. Gebruik daarbij onderstaande voorbeeld Dagrapportage. Zie Supportal-> Documenten

### 7.3.2 VOORBEELD DAGRAPPORTAGE AGEREND

In deze excelsheets is een fictief voorbeeld van de Dagrapportage Agerend uitgewerkt. De Bijsluiter Dagrapportage beschrijft hoe u deze kunt gebruiken ter ondersteuning van uw beheerproces. Zie Supportal-> Documenten

### 7.3.3 VOORBEELD DAGRAPPORTAGE REAGEREND

In deze excelsheets is een fictief voorbeeld van de Dagrapportage Reagerend uitgewerkt. De Bijsluiter Dagrapportage beschrijft hoe u deze kunt gebruiken ter ondersteuning van uw beheerproces. Zie Supportal-> Documenten

### 7.3.4 FOUT- EN GOUDCODES VOOR GBZ-BEHEER

In deze pdf staan de fout- en goudcodes - die het meest voorkomen - beschreven. Er wordt uitgelegd waar ze voorkomen in de keten en wat de definitie is. Dit document kan beheerders helpen bij het oplossen van problemen en is aanvullend aan bovenstaande Bijsluiter Dagrapportages. Zie Supportal-> Documenten

## 7.4 GBZ ORGANISATIE WIJZIGINGEN

Naast verstoringen en onderhoud die van technische aard zijn, kunnen er ook administratieve wijzigingen zijn. Deze administratieve wijzigingen zijn van verschillende aard, elk met een andere impact en aanpak. Soorten wijzigingen:

- Informatiesysteem (XIS)
- Leverancier beveiligde netwerkverbinding voor toegang tot infrastructuur (GZN)
- Wettelijk vertegenwoordiger
- Naam organisatie
- Adres
- Beëindiging praktijk / zorgorganisatie
- GBZ servicedesk beheer gegevens
- GZN servicedesk beheer gegevens
- Wijzigingen door onbeschikbaarheid in de AORTA

U kunt de wijzigingen via een formulier aangeven. Deze kunt u vinden op de website VZVZ.nl.

VZVZ.nl -> Zorgverlener -> Gebruik -> Omgaan met wijzigingen.

Dit document beschrijft de GBZ wijzigingen die kunnen voorkomen. Per situatie wordt aangegeven welke acties nodig zijn.

## 7.5 AANVRAAG FICTIEVE BSN

Fictieve burgerservicenummers (fBSN's) kunnen ingezet worden om het berichtenverkeer en de interoperabiliteit vast te stellen. De beheerder van een GBZ kan een (aantal) fBSN opvragen bij de servicedesk van Nictiz via het aanvraagformulier. Een fBSN wordt vervolgens in bruikleen verstrekt door VZVZ.

VZVZ.nl -> ICT-leverancier -> Softwareleveranciers -> Formulieren -> Aanvraag fictief BSN