

Programma van Eisen GZN

Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Doelstelling	3
1.3 Toepasselijkheid	3
1.4 Opbouw van dit document	4
1.5 Documenthistorie	4
2 Referenties	5
3 Definities en context	6
3.1 Definities	6
3.2 Scope en contextuele samenhang	8
4 Eisen aan de GZN-organisatie	10
4.1 Eisen aan de beveiliging (BVL)	10
4.2 Eisen aan het functioneel beheer (FBH)	10
4.3 Eisen aan het systeembeheer (SBH)	12
5 Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX	13
5.1 Algemene eisen aan de dienstverlening	13
5.2 Eisen aan de service desk	16
5.3 Eisen aan de Domain Name Service	18
5.4 Eisen aan de Netwerkverbinding	21

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het oude programma van eisen (PvE) voor een Goedbeheerd Zorgnetwerk (GZN) was aan revisie toe. De noodzakelijke minimale eisen aan de techniek en beveiliging moesten in het document worden opgenomen. Dat was ook het natuurlijke moment om voor de GZN-leveranciers efficiëntere audits op deels overlappende sets kwaliteitseisen (zoals het ZSP label en de ISO 27001 certificering) mogelijk te maken.

Er zijn diverse sessies gehouden met de GZN-leveranciers om de actualiteit van de bestaande eisen te bespreken. In meerdere sessies hebben de GZN-leveranciers aangegeven een voorkeur te hebben voor een ISO 27001:2013 certificering als basis voor het PvE GZN. Dit omdat zij in meerderheid al een dergelijke ISO 27001 certificering hebben (of deze nastreven) en bestaande eisen uit het PvE overlappen met de ISO 27001 certificering.

Dit heeft geresulteerd in het voorliggende document, met daarin de eisen voor een GZN, die samen met een ISO27001:2013 certificering gelden.

1.2 Doelstelling

De algemene doelstelling van het LSP is om de kwaliteit van de zorg te verhogen en de kosten van zorgprocessen te verlagen door actuele informatie over de patiënt uit te wisselen tussen zorgverleners. Daarnaast wordt getracht de betrokkenheid van de patiënt bij de gezondheidszorg te vergroten, door hem in staat te stellen zijn medische gegevens in te zien en zijn persoonlijke gezondheidsinformatie te delen. De VZVZ voert regie over een keteninfrastructuur, waarmee de informatie-uitwisseling die hiervoor nodig is wordt gerealiseerd. Deze informatie-uitwisseling wordt geleverd over veilige netwerken: de GZN'en.

Dit document heeft tot doel om de voorwaarden die gelden voor aansluiting van een GZN aan het LSP te beschrijven, zodat een Goed Beheerd Zorgsysteem (GBZ) of Goed Beheerd Patiëntenportaal (GBP) via een GZN op betrouwbare en veilige wijze informatie kan uitwisselen met het LSP. Het is geschreven voor de (solution-) architecten, projectleiders, ontwerpers, testers, XIS-leveranciers, GBP- of PGD-leveranciers en de LSP-leverancier(s).

1.3 Toepasselijkheid

Dit document bevat alleen eisen die de VZVZ aan de GZN-leverancier en het GZN stelt. Daarnaast is het aan de GZN-organisatie zelf om ervoor te zorgen dat voldaan wordt aan de wet. Onder andere onderstaande wetten zijn van invloed op de diensten die met behulp van het GZN aan de gebruikers van een GBX worden geleverd:

- Wet Algemene Bepalingen Burger Service Nummer (WABB);
- Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) + Richtsnoeren beveiliging persoonsgegevens¹;
- Wet Gebruik Burger Service Nummer in de Zorg (WBSN-Z);
- Wet computercriminaliteit II.

¹ Let op: De meldplicht voor inbreuken op beveiligingsmaatregelen voor persoonsgegevens uit deze wet wordt van kracht op 1-1-2016

1.4 Opbouw van dit document

De twee volgende hoofdstukken beschrijven de in dit document gebruikte referenties en definities. Vervolgens worden de eisen die de VZVZ stelt aan de dienstverlening van een GZN in relatie tot de klant beschreven. Daarna worden de eisen die de VZVZ stelt met betrekking tot de aansluiting aan de infrastructuur van het LSP beschreven.

1.5 Documenthistorie

Versie	Datum	Omschrijving
8.0.0.1	-	Publicatie 8.0.0.1
8.0.1.0	15-05-2017	Publicatie 8.0.1.0
8.0.2.0	31-01-2018	RfC 71486: Reverse Zone moet GZN-naam bevatten.
8.0.2.0	31-01-2018	RfC 72882: Verwijderen logbeheerder registratie.
8.0.3.0	18-04-2018	INI-8563: Aanpassing eis GZN.BVL.e4130. Aansluiting op LSP van buiten Nederland
8.0.3.0	18-04-2018	INI-8571: WBP vervangen door AVG
8.0.3.0	18-04-2018	INI-7329: Eis GZN.FBH.e4110 verplicht volgen van een VZVZ GZN-workshop bij toetreden op productie
8.0.3.0	28-11-2018	INI-8802: Underscores in FQDN mogen niet meer. Eis GZN.CON.e4205 toegevoegd.

2 Referenties

Hieronder wordt de documentatie vermeld die gebruikt is om tot dit PvE te komen.

Nummer	Omschrijving
[2]	AORTA DAP v2.3, VZVZ, 27 januari 2014
[3]	PvE GBX organisatie V8.0.3.0
[4]	Nederlandse Norm NEN-ISO/IEC 27001 (nl), Normcommissie 381 027 "IT-Beveiligingstechnieken", Nederlands Normalisatie-instituut, 2013
[5]	Het aanmaken en installeren van een Servercertificaat onder IIS7/IIS8. Versie 4.1 16 juni 2016.

Tabel 1: Externe bronnen

3 Definities en context

3.1 Definities

AIS	Apotheekinformatiesysteem.
AORTA	De basisinfrastructuur die gegevensuitwisseling in de zorgsector zoals beschreven in de door de VZVZ ontwikkelde architectuur mogelijk maakt.
GBK	Goed beheerd klantenloket. De organisatie die namens de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger informatieverzoeken naar het landelijk schakelpunt doorstuurt en onder de strikte privacyregels de opgeleverde informatie doorzet naar de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.
GBO	Goed beheerde organisatie (geen zorginstelling volgens het CIBG).
GBP	Goed beheerd patiëntenportaal. Alle hardware, software, processen en organisatieonderdelen die nodig zijn om een patiëntenportaal aan te bieden zodat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie die via het portaal wordt verstrekt kunnen worden gegarandeerd. Dit omvat dus ook eventuele hardware, software, processen en organisatieonderdelen van leveranciers die door de GBP-organisatie wordt ingezet voor het realiseren van een GBP.
GBX	Goed beheerd systeem. Een verzamelnaam voor een GBK, GBO, GBP of GBZ.
GBZ	Goed beheerd zorgsysteem. Alle hardware, software, processen en organisatieonderdelen die nodig zijn om een zorgsysteem aan te bieden zodat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie die met het zorgsysteem wordt verstrekt kunnen worden gegarandeerd.
Gebruiker	Een burger/patiënt die gebruik maakt van een GBP of een zorgverlener die gebruik maakt van een GBZ.
GZN	Goed beheerd zorgnetwerk. Alle hardware, software, processen en organisatieonderdelen die nodig zijn om een netwerkverbinding aan te bieden waarvan de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie die met GBX'en wordt uitgewisseld is gegarandeerd. Dit omvat dus ook eventuele hardware, software, processen en organisatieonderdelen van (externe)

Definities en context - Definities

	leveranciers die door de GZN-organisatie worden ingezet voor het realiseren van een netwerkverbinding.
GZN-leverancier	zie GZN-organisatie.
GZN-organisatie	De organisatie die eigenaar is van een GZN, en daartoe infrastructuur en software aanschaft, processen inricht en organisatieonderdelen bemant of laat bemannen door externe dienstenleveranciers (die daardoor onderdeel van de GZN-organisatie uitmaken).
GZN-verbinding	De netwerkverbinding die wordt gerealiseerd door een GZN.
GZN-servicemanager	De GZN-servicemanager is de eindverantwoordelijke voor de kwaliteit van de GZN dienstverlening. Hij zorgt ervoor dat de afspraken uit de AORTA documentatie worden nagekomen en dat zijn eigen contactgegevens en die van de Service Desk compleet en juist in Supportal terecht komen. Ook in escalaties speelt de GZN-servicemanager een belangrijke rol. Zie de AORTA DAP [2] voor meer informatie.
GZN-servicedesk	De GZN-servicedesk is het meldpunt voor verstoringen en/of problemen m.b.t. de GZN-dienstverlening. Dit geldt niet alleen voor reguliere systeemgebruikers, maar ook voor collega beheerders van GBX'en of andere GZN'en. Zie de AORTA DAP [2] voor meer informatie.
HIS	Huisartsinformatiesysteem.
Ketenpartner	Een organisatie die een rol in de uitwisselingsketen tussen gegevensafnemer en gegevensleverancier speelt (een GBX, GZN, of het LSP).
Klant	De organisatie die de diensten van de GZN-leverancier afneemt, daartoe met de GZN-leverancier afspraken maakt en daarvoor aan de GZN-leverancier betalingen verricht. Doorgaans zijn GBX'en klant van een GZN. In sommige situaties zijn ook wel XIS-leveranciers klant van een GZN.
Logbeheerder	De persoon die toegang heeft tot de <i>Logbestanden</i> .
Logbestanden	Bestanden waarin (cf. NEN-ISO/IEC 27001:2013) gebeurtenissen zoals gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden geregistreerd.
LSP	Landelijk schakelpunt. Het geheel van hardware, software, processen en organisatieonderdelen die nodig zijn voor de

Definities en context - Scope en contextuele samenhang

	realisatie van de ZIM-diensten voor het opvragen en aanmelden van zorggegevens.
pAPN	Private Access Point Name. Een beveiligde verbinding voor mobiele devices naar WAN diensten en bedrijfsnetwerken die gebruik maakt van een op de SIM-kaart opgeslagen autorisatie.
PGD	Persoonlijk Gezondheidsdossier. Een door de patiënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger beheerd levenslang dossier met een gestandaardiseerde gegevensverzameling van relevante gezondheidsinformatie dat wordt gebruikt voor het nemen van regie over gezondheid en zorg.
Reguliere gebruiksuren	De uren waarin een GBX doorgaans door de gebruikers wordt gebruikt. Voorbeeld: de reguliere gebruiksuren voor een apotheekstelsel kunnen ma t/m za 9:00 – 18:00 zijn, maar ook ma t/m zo 18:00 – 9:00 (dienstapothek).
Supportal	Het beheerportaal voor ketenpartners van de VZVZ.
Toezichthouder	Een door de overheid aangesteld, onafhankelijk en onpartijdig instituut dat toeziet op naleving van wet- en regelgeving door organisaties zoals het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Inspectie Jeugdzorg (IJZ).
TPM	Third Party Memorandum. Een verklaring van een derde partij dat er is voldaan aan bepaalde vereisten.
XIS	Een generieke benaming voor een zorginformatiesysteem, zoals een HIS of AIS.
ZIM	Zorg Informatie Makelaar. Het centrale platform voor berichtenuitwisseling van het LSP. Hierop kunnen de informatiesystemen van zorgaanbieders worden aangesloten. Met de ZIM wordt o.a. invulling gegeven aan de functie van intermediair tussen gegevenshouders en gegevensraadplegers.

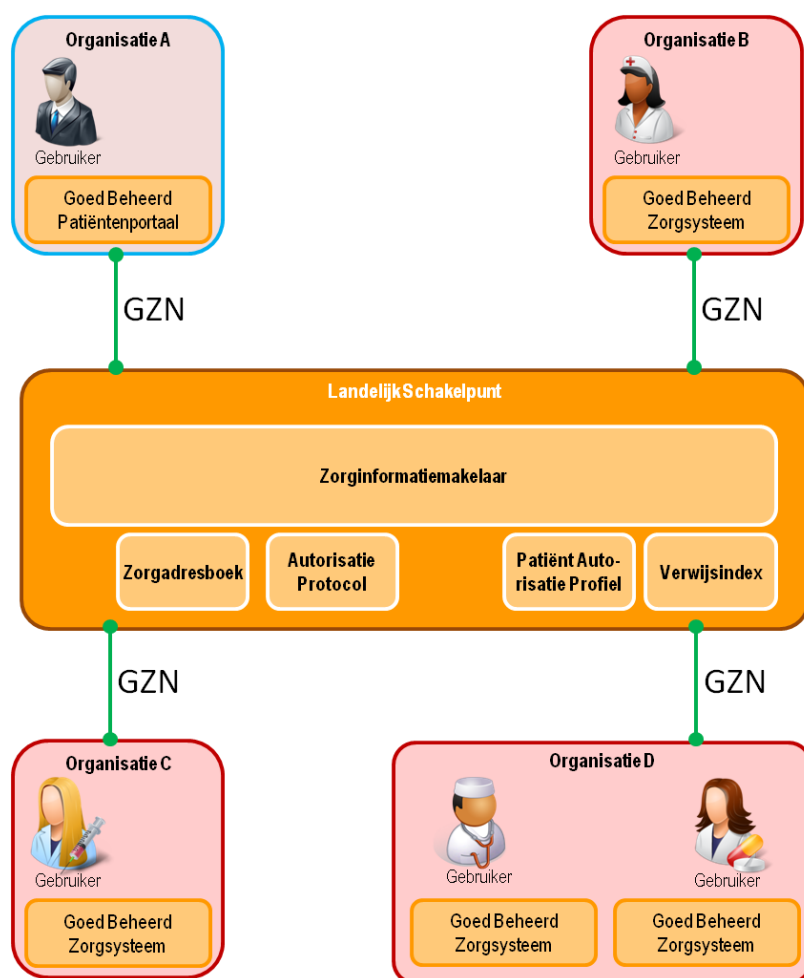
3.2 Scope en contextuele samenhang

Zowel binnen het particuliere domein als binnen het zorgdomein moet op veilige wijze door gebruikers met patiëntgegevens worden gewerkt. Zorgverleners maken daarbij gebruik van Goed Beheerde Zorgsystemen (GBZ) om patiëntgegevens vast te leggen en uit te wisselen met andere zorgverleners. Patiënten maken daarbij gebruik van Goed Beheerde Patiëntenportalen (GBP) waarmee zij inzage krijgen in gegevens die de zorgverlener over hen heeft geregistreerd en eventuele onjuistheden kunnen terugkoppelen. Het Landelijk Schakelpunt (LSP) speelt bij dit uitwisselen een belangrijke

Definities en context - Scope en contextuele samenhang

rol en verifieert vóórdát de gegevens worden uitgewisseld de identiteit en de autorisaties van de betrokken partijen.

In onderstaande figuur is de positie van een GZN in de communicatie tussen een GBP/GBZ en het LSP weergegeven.



Figuur 1: Weergave van de context

De scope van dit document met eisen is beperkt tot het Goedbeheerde Zorgnetwerk tussen het LSP en een GBX, inclusief alle organisatieonderdelen, processen en informatie van de GZN-organisatie die noodzakelijk zijn voor het leveren van de GZN-diensten.

4 Eisen aan de GZN-organisatie

4.1 Eisen aan de beveiliging (BVL)

GZN.BVL.e4150			
Omschrijving:	Die delen van organisaties die betrokken zijn bij het leveren van een GZN-verbinding dienen ISO 27001:2013 gecertificeerd te zijn [4].		
Uitleg:	Deze eis is bedoeld om een basisniveau van beveiliging tot stand te brengen en de overlap van beveiligingseisen van de verschillende programma's van eisen door standaardisatie op ISO 27001 op te heffen.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:	Er dienen maatregelen getroffen te worden die voortkomen uit het managementsysteem voor informatiebeveiliging (bijv. het gebruik van firewalls). Dit heeft niet alleen invloed op de GZN-leverancier zelf, maar ook invloed op de onderdelen van eventuele onderaannemers die infrastructuur aan de GZN-leverancier leveren voor de realisatie van een GZN-verbinding.		

GZN.BVL.e4160			
Omschrijving:	De geplande tussenpozen tussen opeenvolgende risicobeoordelingen van informatiebeveiliging dienen hooguit 12 maanden te bedragen. Van deze risicobeoordeling dient op verzoek van VZVZ een TPM verklaring te worden overlegd.		
Uitleg:	Deze eis specificeert enkele zaken die in ISO 27.001 niet zijn gespecificeerd. Het doel van de eis is om ervoor te zorgen dat de risico's minimaal eens per jaar opnieuw worden beoordeeld en dat VZVZ kan constateren dat deze nieuwe beoordeling heeft plaatsgevonden.		
Relaties en herkomst eis:	Invulling van een ISO 27.001 gerelateerd onderdeel.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:			

4.2 Eisen aan het functioneel beheer (FBH)

GZN.FBH.e4040.1	
Omschrijving:	De GZN-organisatie dient een geldige inschrijving te hebben bij de Kamer van Koophandel.
Uitleg:	Deze eis dient ter verificatie van de ondernemingsgegevens door een zorgaanbieder, het LSP of de VZVZ.

Eisen aan de GZN-organisatie - Eisen aan het functioneel beheer (FBH)

GZN.FBH.e4040.1			
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4040		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:			

GZN.FBH.e4090			
Omschrijving:	De GZN-organisatie dient het GZN-beheer in te vullen door de rollen van GZN-servicemanager en GZN-servicedesk expliciet te benoemen, te beleggen en de bijbehorende contactgegevens te beheren in Supportal .		
Uitleg:	Deze eis moet ervoor zorgen dat deze belangrijke rollen zijn belegd en dat ketenpartners die contact op willen nemen met de personen die deze rollen vervullen hun contactgegevens kunnen vinden.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle Supportal
Implicaties:			

GZN.FBH.e4100			
Omschrijving:	De GZN-organisatie dient binnen 5 werkdagen (en bij een calamiteit binnen 24 uur) toegang en medewerking te verlenen aan de VZVZ of een door de VZVZ vertrouwde auditor voor het uitvoeren van een audit waarmee tussentijds naleving van de geldende eisen wordt gecontroleerd.		
Uitleg:	De eis moet VZVZ in staat stellen om tussentijds naleving van dit programma van eisen te onderzoeken.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Ad hoc
Implicaties:			

GZN.FBH.e4110	
Omschrijving:	De GZN-organisatie dient voordat zij leverancier van een GZN op de productie-omgeving van AORTA wordt, ervoor te zorgen dat de binnen de GZN-organisatie aangewezen persoon met als rol GZN-beheerder de GZN-workshop van VZVZ heeft gevolgd.

Eisen aan de GZN-organisatie - Eisen aan het systeembeheer (SBH)

GZN.FBH.e4110			
Uitleg:	Uit de praktijk blijkt dat partijen de workshop nodig hebben om zich een goed beeld te vormen van de samenwerking tussen de eigen beheerorganisatie en de andere GZN-, GBZ- en LSP-beheerorganisaties in de keten. Daarbij biedt VZVZ in de productiefase verschillende vormen van ondersteunende dienstverlening en een escalatiepad op ketenniveau. Deze ketensamenwerking vergroot de efficiency en effectiviteit van inzet van resources, en voorkomt dat verstoringen onnodig lang duren.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Ad hoc
Implicaties:			

4.3 Eisen aan het systeembeheer (SBH)

GZN.SBH.e4010.1			
Omschrijving:	De GZN-leverancier moet een <i>Logbeheerder</i> benoemen die verzoeken van de <i>Toezichthouder</i> en VZVZ om de <i>Logbestanden</i> te raadplegen inwilligt.		
Uitleg:	Deze eis is nodig omdat de toezichthouder die toezicht houdt op AORTA voor het uitvoeren van zijn bevoegdheden informatie nodig kan hebben over gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden op de infrastructuur van het GZN. Hierbij valt te denken aan wijzigingen van firewall rules, wijzigingen van toegewezen IP-adressen, etc.		
Relaties en herkomst eis:	GBX.SBH.e4010		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Interview + ad hoc controle
Implicaties:			

5 Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX

5.1 Algemene eisen aan de dienstverlening

5.1.1 Eisen aan het functioneel beheer (FBH)

GZN.FBH.e4070.1			
Omschrijving:	Het GZN dient met de <i>klant</i> voor ieder aan te sluiten GBX een Service Level Agreement (SLA) overeen te komen. Hierin dient te zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • de in dit PvE genoemde normen (herkenbaar aan het vetgedrukte woordje norm (tussen haakjes) dat erbij wordt vermeld); • de <i>reguliere gebruiksuren</i>; 		
Uitleg:	Door middel van deze eis wordt getracht bindende afspraken over de in dit programma van eisen genoemde normen tot stand te doen komen tussen de GZN-leverancier en de klant.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4070		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:	De GZN-leverancier is verantwoordelijk voor realisatie van de service levels over alle delen van de infrastructuur die worden ingezet om de verbinding tussen het LSP en het GBX tot stand te brengen. Dit vereist afspraken tussen de GZN-leverancier en onderaannemers die delen van de infrastructuur leveren. Zie ook GZN.BVL.e4150.		

GZN.FBH.e4080.1			
Omschrijving:	Het GZN dient verstoringen volgens een van de volgende prioriteiten te verhelpen: <ul style="list-style-type: none"> • Calamiteit; • Prio 1; • Prio 2; • Prio 3; Deze prioriteiten en bijbehorende oplostijden dienen conform het hoofdstuk 'Verstoringen' van de AORTA DAP [2] te worden bepaald.		
Uitleg:	De functie van deze eis is om te waarborgen dat het oplossen van incidenten en het uitvoeren correctief onderhoud plaatsvindt op basis van prioriteit.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4080		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Algemene eisen aan de dienstverlening

GZN.FBH.e4080.1

Implicaties:	De genoemde prioriteiten dienen in de SLA te worden aangehouden.
--------------	--

5.1.2 Eisen aan het systeembeheer (SBH)

GZN.SBH.e4010.2

Omschrijving:	De GZN-leverancier dient het GZN-beheer zo in te richten dat het voor AORTA regie en de overige ketenpartners buiten reguliere gebruiksuren bereikbaar is. Het bijbehorende telefoonnummer dient ingevoerd te worden op Supportal . GZN-beheer moet indien noodzakelijk de volgende beheertaken uitvoeren: <ul style="list-style-type: none"> • Het analyseren van verbindingsproblemen; • Het herstarten van infrastructuurcomponenten; • Het wijzigen van de instellingen van infrastructuurcomponenten; • Het invoeren van informatie op Supportal; Het leggen van contacten met andere beheerders in de keten om problemen inzichtelijk te maken. 		
Uitleg:	De functie van deze eis is om te waarborgen dat een GZN te allen tijde kan worden beheerd.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.SBH.e4010, GZN.FBH.e4010.3, GZN.FBH.e4090		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle Supportal + Ad hoc
Implicaties:	Degene die buiten reguliere gebruiksuren informatie moet kunnen invoeren op Supportal dient te beschikken over een gebruikersaccount met voldoende rechten.		

GZN.SBH.e4020.1

Omschrijving:	Beschikbaarheid van GZN-diensten en GZN-middelen dient continu geautomatiseerd te worden gemeten en geregistreerd. Passende signaleringen en opvolging daarvan dienen te zijn ingericht.		
Uitleg:	De functie van deze eis is om eventuele problemen zo snel mogelijk te signaleren en op te lossen om de continuïteit van de informatieverwerking te kunnen garanderen.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.SBH.e4020		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:			

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Algemene eisen aan de dienstverlening

GZN.SBH.e4040.1			
Omschrijving:	De GZN-leverancier dient op afroep te rapporteren aan de VZVZ over de realisatie van de in dit programma van eisen genoemde normen. Deze normen zijn herkenbaar aan het vetgedrukte woordje norm (tussen haakjes) dat erbij wordt vermeld.		
Uitleg:	Deze eis zorgt ervoor dat o.a. AORTA-regie indien noodzakelijk inzicht in de prestaties kan krijgen en verbetering van het GZN-netwerk kan voorstellen.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.SBH.e4040		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:			

GZN.SBH.e4060.1			
Omschrijving:	De GZN-leverancier dient een verhuisdienst te bieden die de <i>klant</i> in staat stelt om binnen drie weken na indienen van het GBX-wijzigingsformulier –zonder onderbreking van de beschikbaarheid- GZN-diensten af te nemen van een GZN-leverancier naar wens. Deze verhuisdienst dient te voldoen aan de procesbeschrijving zoals wordt beschreven in de meest actuele AORTA DAP.		
Uitleg:	Deze eis heeft tot doel om vertragingen of verstoringen die kunnen optreden bij de overstap naar een andere GZN-leverancier te beperken en de contractbeëindiging bij de oude GZN-leverancier te formaliseren.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.SBH.e4060		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document + Ad hoc
Implicaties:			

GZN.SBH.e4070	
Omschrijving:	De GZN-leverancier dient maandelijks aan de GBX-servicemanager te rapporteren over de realisatie van de in dit PvE genoemde normen. Deze normen zijn herkenbaar aan het vetgedrukte woordje norm (tussen haakjes) dat erbij wordt vermeld.
Uitleg:	Deze eis zorgt ervoor dat de klant beschikt over informatie waarmee hij inzicht kan verkrijgen in de prestaties van de GZN-leverancier zodat desgewenst de invloed van de beschikbaarheid van de GZN-verbinding op de informatievoorziening binnen AORTA kan worden onderzocht.
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.

GZN.SBH.e4070			
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document + Ad hoc
Implicaties:	De GZN-leverancier moet met de zorgaanbieder afspreken aan wie de rapportage wordt opgeleverd en op welke wijze.		

5.2 Eisen aan de service desk

5.2.1 Eisen aan het functioneel beheer (FBH)

GZN.FBH.e4010.1			
Omschrijving:	Het GZN dient te beschikken over een servicedesk die gebruikers ondersteunt bij GZN-, GBX- en LSP- gerelateerde problemen.		
Uitleg:	Het doel van deze eis is om de dienstverlening van een GZN aan GBX'en en het LSP te waarborgen door het bieden van een aanspreekpunt waarbij incidenten en problemen kunnen worden gemeld en opgevolgd.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4010		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document + telefonisch
Implicaties:	Een GZN zal, afhankelijk van de aard van het incident en de geleverde diensten aan de zorgaanbieder, namens de zorgaanbieder het contact voeren met het LSP. Een GZN zal verder doorgaans medewerkers van de servicedesk met service-, incident- of call-management instrumenten willen ondersteunen.		

GZN.FBH.e4010.2			
Omschrijving:	De servicedesk dient tijdens de <i>reguliere gebruiksuren</i> , die worden vermeld in de SLA, telefonisch beschikbaar te zijn voor gebruikers en <i>ketenpartners</i> .		
Uitleg:	Het doel van deze eis is om te zorgen dat het aanspreekpunt waarbij incidenten en problemen kunnen worden gemeld beschikbaar is tijdens de reguliere werktijden van de gebruikers.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4010		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document + telefonisch
Implicaties:	Aangezien <i>reguliere gebruiksuren</i> niet altijd gelijk zijn aan kantooruren, is het mogelijk dat een GZN-leverancier met meerdere typen aangesloten GBX'en te maken krijgt met van kantooruren afwijkende openingstijden voor de servicedesk.		

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de service desk

GZN.FBH.e4010.3			
Omschrijving:	De servicedesk dient voor het LSP en andere <i>ketenpartners</i> buiten de <i>reguliere gebruiksuren</i> voor noodgevallen op een noodnummer bereikbaar te zijn. Dit noodnummer dient door het GZN te worden vastgelegd en actueel gehouden in Supportal .		
Uitleg:	Het doel van deze eis is om de dienstverlening van een GBX aan andere GBX'en, GZN'en en het LSP te waarborgen door het bieden van een aanspreekpunt waarmee in noodgevallen contact opgenomen kan worden.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4010		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle Supportal
Implicaties:			

GZN.FBH.e4010.4			
Omschrijving:	De servicedesk van het GZN dient door de GZN-organisatie vastgestelde procedures voor het registreren, afhandelen, afsluiten en rapporteren van incidenten geïmplementeerd te hebben.		
Uitleg:	Deze eis zorgt ervoor dat de melding van een incident op een vooraf door de GZN-organisatie vastgestelde wijze wordt afgehandeld en dat vooraf bekend is in welke situaties communicatie met ketenpartners moet worden opgestart, of opnieuw gecommuniceerd of geëscaleerd moet worden.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4010		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:	Om de status van een incident te kunnen volgen tijdens het doorlopen van de procedure dient het incident uniek identificeerbaar te zijn (bijv. ticket number).		

GZN.FBH.e4010.5			
Omschrijving:	De servicedesk van het GZN dient bij aanmelding van een verstoring een inschatting te geven van de verwachte oplostermijn aan de melder en aan de betrokken ketenpartijen.		
Uitleg:	Met deze eis moet er duidelijkheid ontstaan over het moment waarop de melder of ketenpartij actie moet ondernemen omdat de verstoring niet is opgelost of de communicatie over de voortgang uitblijft.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4010		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Domain Name Service

GZN.FBH.e4010.5	
Implicaties:	De medewerker van de service desk moet kunnen inschatten welke ketenpartijen betrokken zijn bij de verstoring.

GZN.FBH.e4010.6			
Omschrijving:	De servicedesk van het GZN dient gebruikers regelmatig te informeren over de voortgang van de oplossing van een aangemelde verstoring.		
Uitleg:	Deze eis zorgt ervoor dat de gebruikers op de hoogte worden gehouden van de voortgang bij het verhelpen van een verstoring.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.FBH.e4010		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:			

5.3 Eisen aan de Domain Name Service

5.3.1 Eisen aan de beveiliging (BVL)

GZN.BVL.e4140			
Omschrijving:	De private IP-adressen van een GBZ dienen niet te worden opgenomen in een publieke DNS; de publieke IP-adressen van een GBP dienen niet te worden opgenomen in een private DNS.		
Uitleg:	Deze eis moet voorkomen dat op internet informatie achterhaald kan worden over de private IP-adressen van GBX'en. Daarnaast moet deze eis voorkomen dat publieke IP-adressen worden beheerd in een private DNS.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw vanwege GBP.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Ad hoc
Implicaties:			

5.3.2 Eisen aan de connectie (CON)

GZN.CON.e4100.1	
Omschrijving:	Het GZN dient zijn DNS zo in te stellen, dat bevestigingen voor zones waarvoor zijn DNS niet authoritative is worden gedelegeerd naar de DNS van het LSP.

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Domain Name Service

GZN.CON.e4100.1			
Uitleg:	Deze eis is opgesteld om ervoor te zorgen dat een aangesloten GBX het actuele IP-adres kan bepalen van een bestemming die enkel bij naam bekend is. Deze voorziening is ook bedoeld om de naam van een afzender van bepaald berichtenverkeer te achterhalen. Tenslotte dient deze eis om de GZN'en de mogelijkheid te bieden flexibel om te gaan met de toekenning van IP-nummers aan een GBX.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4100		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:			

GZN.CON.e4110.1			
Omschrijving:	Het GZN dient een primary Domain Name Service te leveren die benaderbaar is via het LSP en waarin alle aangesloten GBX'en zijn opgenomen.		
Uitleg:	Deze eis dient verschillende doelen. In de eerste plaats zorgt de eis ervoor dat er run-time precies één autoriteit is die weet welk IP-nummer bij welk GBX hoort. Daarnaast zorgt deze eis voor enige mate van onafhankelijkheid van het LSP, waardoor taken zoals netwerkbeheer en het toekennen van IP-adressen aan GBX'en met maximale flexibiliteit en minimale beheerlast kunnen worden uitgevoerd. Het LSP zal zelf een secundaire Domain Name Service realiseren, die de zone van de primaire DNS-server overneemt en de continuïteit van de Domain Name Service vergroot.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4110		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:	DNS-bevragingen via het LSP en zone transfers naar de secondary DNS van het LSP moeten worden toegestaan.		

GZN.CON.e4110.2			
Omschrijving:	Het GZN dient naast de forward DNS-zone ook een reverse DNS-zone voor de door het LSP verstrekte IP-subnetten aan te maken.		
Uitleg:	Deze eis moet ervoor zorgen dat alle partijen in de keten kunnen achterhalen welke GZN-leverancier betrokken is bij datacommunicatie tussen twee GBX'en. Bij netwerkverstoringen kan dan de juiste GZN-beheerder worden benaderd.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4110, GZN.CON.e4110.1		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Domain Name Service

GZN.CON.e4110.2

Implicaties:	De reverse DNS-zone dient de GZN-naam te bevatten.
--------------	--

GZN.CON.e4120.2

Omschrijving:	De primary Domain Name Service dient er rekening mee te houden dat de FQDN van een GBX, die voor het aanvragen van een servercertificaat noodzakelijk is, uit maximaal 64 tekens (inclusief punten en de suffix .[GZN-naam].aorta-zorg.nl) mag bestaan.		
Uitleg:	Het aanvraagformulier van het CIBG voor een UZI-servercertificaat hanteert een maximale FQDN-lengte van 64 tekens. Deze eis moet ervoor zorgen dat er geen problemen ontstaan met FQDNs die voldoen aan RFC 1034 en langer zijn dan 64 karakters.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4120.1, GZN.CON.e4200.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Geen
Implicaties:	Het deel van de FQDN vóór .aorta-zorg.nl mag maximaal 50 karakters lang zijn.		

GZN.CON.e4110.3

Omschrijving:	Het GZN dient zone transfer mogelijk te maken van zijn DNS naar de name server van het LSP die voor het desbetreffende subdomein als secondary of tertiary name server fungeert.		
Uitleg:	Deze eis zorgt ervoor dat de continuïteit van de Domain Name Service kan worden vergroot en de autonomie van de GZN-leverancier bij het toekennen van de IP-adressen wordt behouden.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4110, GZN.CON.e4110.1		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:	In de configuratie van de DNS-zones zal zone transfers moeten toelaten van de LSP DNS.		

GZN.CON.e4200

Omschrijving:	De primary Domain Name Service dient de suffix .[GZN-naam].aorta-zorg.nl te hanteren.		
Uitleg:	Deze eis heeft tot doel om uniformiteit aan te brengen in de FQDN van ieder GBX.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Netwerkverbinding

GZN.CON.e4200	
Implicaties:	FQDNs die niet eindigen op [GZN-naam].aorta-zorg.nl zijn niet toegestaan.

GZN.CON.e4205			
Omschrijving:	De primary Domain Name Service dient er rekening mee te houden dat de FQDN van een GBX, die voor het aanvragen van een servercertificaat noodzakelijk is, alleen letters, cijfers, en het minteken mogen voorkomen met de volgende beperkingen: <ul style="list-style-type: none"> • de systeemnaam mag alleen uit kleine letters bestaan, tekens in de reeks van 0 t/m 9, a t/m z en het koppelteken: "-". Een underscore mag niet; • de systeemnaam mag niet bestaan uit diakrieten; • er moet tenminste één letter in de naam staan; • een minteken mag alleen tussen twee letters en/of cijfers staan. 		
Uitleg:	Deze eis heeft tot doel om uniformiteit aan te brengen in de FQDN van ieder GBX.		
Relaties en herkomst eis:	Zie Bijlage: Toelichting systeemnaam (FQDN) in [5].		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:	FQDN's die niet voldoen aan de vereisten zoals opgenomen in deze eis, zullen worden afgewezen.		

5.4 Eisen aan de Netwerkverbinding

5.4.1 Eisen aan de beschikbaarheid (BES)

GZN.BES.e4020.1			
Omschrijving:	De overall beschikbaarheid (inclusief gepland onderhoud) van een GZN-verbinding dient minimaal 99,99% te zijn (norm), met de beperking dat calamiteiten maximaal 1x per jaar, Prio 1 verstoringen maximaal 2x per jaar, Prio 2 verstoringen maximaal 1x per kwartaal en Prio 3 verstoringen maximaal 1x per maand mogen voorkomen (norm). Deze prioriteiten zijn gelijk aan de prioriteiten die worden vermeld in het AORTA DAP [2].		
Uitleg:	Het doel van deze eis is om een voldoende niveau van continuïteit van de dienstverlening van de GZN te waarborgen		
Relaties en herkomst eis:	GZN.BES.e4020		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Ad hoc
Implicaties:			

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Netwerkverbinding

5.4.2 Eisen aan de beveiliging (BVL)

GZN.BVL.e4130			
Omschrijving:	De technische infrastructuur van het GZN die betrokken is bij het tot stand brengen van de netwerkverbinding van het LSP naar een GBX dient zich in de Europese Unie te bevinden.		
Uitleg:	Deze eis moet ervoor zorgen dat de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is op de persoonsgegevens die via de GZN-infrastructuur worden verwerkt en dat de daarvoor benodigde beveiliging wordt gerealiseerd.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:	Infrastructuur die zich buiten de Europese Unie bevindt en onder andere regelgeving zou kunnen vallen mag niet worden gebruikt.		

5.4.3 Eisen aan de connectie (CON)

GZN.CON.e4010.1			
Omschrijving:	De GZN-verbinding dient de protocolstack van een GBX te ondersteunen, die wordt beschreven in [3].		
Uitleg:	Deze eis heeft tot doel om duidelijk te definiëren welke standaarden door alle GBX'en gebruikt kunnen worden en daarom door GZN-verbindingen moeten worden ondersteund.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4010		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:	Dit kan betekenen dat de zorgaanbieder of diens leverancier(s) aanpassingen moeten aanbrengen om datacommunicatie tussen GBX en LSP conform de protocolstack te ondersteunen		

GZN.CON.e4030.1			
Omschrijving:	Het GZN dient ieder willekeurig GBX van de zorgaanbieder waarvoor hij de aansluiting realiseert te kunnen verbinden met het LSP.		
Uitleg:	Deze eis moet ervoor zorgen dat de GZN-netwerkverbinding onafhankelijk van het type GBX bruikbaar is.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4030		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Interview
Implicaties:			

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Netwerkverbinding

GZN.CON.e4030.2			
Omschrijving:	Het GZN dient een vast (privaat) IP-adres toe te kennen aan ieder aan te sluiten GBX. Dit adres dient afkomstig te zijn uit de door het LSP aan het GZN toegekende IP-adresblokken. Voor GBP'en wordt een ander IP-adresblok toegekend dan voor andere GBX'en.		
Uitleg:	Deze eis heeft het doel om ieder GBX binnen AORTA uniek adresseerbaar te maken vanuit de LSP-aansluiting.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4030		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Geen
Implicaties:	De GZN-leverancier dient alleen IP-ranges te gebruiken die niet conflicteren met IP-ranges uit het landelijke LSP nummerplan. Adresconflicten met bestaande private subnetten van de zorgaanbieder dienen te worden opgelost;		

GZN.CON.e4040.1			
Omschrijving:	De koppeling tussen de netwerkinfrastructuur van het GZN en het LSP dient gebaseerd te zijn op het Ethernetprotocol IEEE 802.3 en dient tot stand te worden gebracht op laag 3 van het OSI-model (IP-routering).		
Uitleg:	Deze eis moet ervoor zorgen dat een GZN-verbinding op basis van diverse dragers tot stand kan worden gebracht.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4040		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:			

GZN.CON.e4040.2			
Omschrijving:	Het GZN dient verbindingen met beide LSP-datacentra te realiseren. In geval van een calamiteit dient automatisch te worden overgeschakeld naar de redundante verbinding, zodanig dat een hoge beschikbaarheid voor de connectiviteit met het LSP wordt gerealiseerd.		
Uitleg:	Deze eis zorgt voor hoge beschikbaarheid van de netwerkverbinding met de LSP-datacentra.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4040 e)		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:			

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Netwerkverbinding

GZN.CON.e4050.1			
Omschrijving:	Het GZN dient op de GBX locatie een door de GZN-beheerder te beheren netwerkcomponent te plaatsen.		
Uitleg:	De functie van deze eis is om het domein van het GZN te scheiden van het domein van de GBX, zodat gebeurtenissen in het netwerk van de GZN in mindere mate een operationeel risico voor het netwerk van het GBX vormen (en andersom). Daarnaast kan ter plekke van het scheidingvlak het netwerkverkeer bewaakt worden.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4050		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Interview
Implicaties:	Een GZN-leverancier zal wellicht de installatie, het beheer en de onderhoudswerkzaamheden op de locatie bij een GBX moeten verrichten. Een GBX zal hiervoor ruimte en een aansluiting op het elektriciteitsnetwerk en het desbetreffende netwerksegment ter beschikking moeten stellen en de GZN-medewerker op verzoek toegang moeten verlenen tot de voorziening.		

GZN.CON.e4060.1			
Omschrijving:	De GZN-verbinding met het LSP dient geen gebruik te maken van onderdelen die gebaseerd zijn op het openbare internet of configureerbaar of benaderbaar zijn via het openbare internet.		
Uitleg:	Deze eis is opgesteld om ervoor te zorgen dat voor alle datacommunicatievoorzieningen aansprakelijkheden en afspraken bekend zijn bij GZN, GBX en LSP. Daarnaast wordt het gezien als een (deel)maatregel om een voldoende mate van bescherming te realiseren bij gegevensuitwisseling tussen GBX en het LSP. Deze eis is niet bedoeld om uit te sluiten dat een GZN een aansluiting op het openbare internet aan een GBX levert.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.CON.e4060		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:			

GZN.CON.e4210	
Omschrijving:	Netwerkverkeer tussen een GBX en het LSP dient rechtstreeks plaats te vinden en logisch gescheiden te zijn van andere netwerkverbindingen binnen het GZN.

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Netwerkverbinding

GZN.CON.e4210			
Uitleg:	Deze eis heeft tot doel om te netwerkverkeer tussen een GBX en het LSP zo efficiënt en veilig mogelijk te laten plaatsvinden.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw, GZN.BVL.e4150		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:			

GZN.CON.e4220			
Omschrijving:	Het GZN dient pAPN te gebruiken bij het leveren van diensten voor mobiele devices.		
Uitleg:	Deze eis zorgt ervoor dat verkeer afkomstig van de mobiele devices gescheiden blijft van het verkeer op het publieke mobiele netwerk.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.		
Type:	Conditioneel	Toetsing:	Technische test / Controle document
Conditie:	In het geval er sprake is van mobiel gebruik.		
Implicaties:			

GZN.CON.e4230			
Omschrijving:	Het GZN dient het Border Gateway Protocol (BGP) te ondersteunen voor verkeer buiten het autonome systeem.		
Uitleg:	Deze eis heeft tot doel om te zorgen dat voor verkeer buiten het netwerk van de GZN-leverancier een gelijk protocol wordt gebruikt door alle partijen in de keten.		
Relaties en herkomst eis:	Nieuw.		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test / Controle document
Implicaties:			

5.4.4 Eisen aan de prestaties (PST)

GZN.PST.e4110.1

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de Netwerkverbinding

GZN.PST.e4110.1			
Omschrijving:	De netwerkroundtrip delay over een vaste verbinding tussen een aangesloten GBX en het LSP dient in 99% van de gevallen minder dan 20 milliseconden te bedragen (norm).		
Uitleg:	Het doel van deze eis is om vertragingen in de communicatie tussen een GBX en het LSP te minimaliseren. Dergelijke vertragingen hebben negatieve invloeden op het repeterend opbouwen van verbindingen zoals bij het uitlezen van een UZI-pas.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.PST.e4110		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Technische test
Implicaties:	Wanneer er een mobiele verbinding (bijv. 3G, 4G) wordt gebruikt, kan deze norm hoogstwaarschijnlijk niet worden gerealiseerd. In dat geval is het van belang dat de GZN-leverancier de klant expliciet voorlicht over de gevolgen die dergelijke network roundtrip delays kunnen hebben op de prestaties van het GBZ en de aangesloten randapparatuur.		

5.4.5 Eisen aan het systeembeheer (SBH)

GZN.SBH.e4030.1			
Omschrijving:	Het GZN dient op verzoek van de VZVZ of de LSP-beheerder inzicht te leveren in minimaal de IP-adresverdeling, de verbindingssnelheden en het bandbreedtegebruik in haar netwerk. De termijn waarbinnen het inzicht moet worden verschaft wordt bepaald door de prioriteit van de verstoring waarvoor de rapportage gevraagd wordt.		
Uitleg:	De functie van deze eis is het voorkomen, lokaliseren of oplossen van capaciteits- en communicatieproblemen.		
Relaties en herkomst eis:	GZN.SBH.e4030		
Type:	Verplicht	Toetsing:	Controle document
Implicaties:			

GZN.SBH.e4080	
Omschrijving:	Het GZN dient bij beëindiging van de dienstverlening aan de <i>klant</i> te zorgen voor het afbouwen/opruimen van netwerkcomponenten of andere onderdelen van de infrastructuur die namens het GZN bij de <i>klant</i> was geplaatst.
Uitleg:	Deze eis moet ervoor zorgen dat er geen apparatuur achterblijft die vervolgens door anderen moet worden opgeruimd.
Relaties en herkomst eis:	Nieuw, GZN.CON.e4050.1

Eisen aan de GZN-dienstverlening in relatie tot een GBX - Eisen aan de
Netwerkverbinding

GZN.SBH.e4080			
Type:	Verplicht	Toetsing:	Ad hoc
Implicaties:			