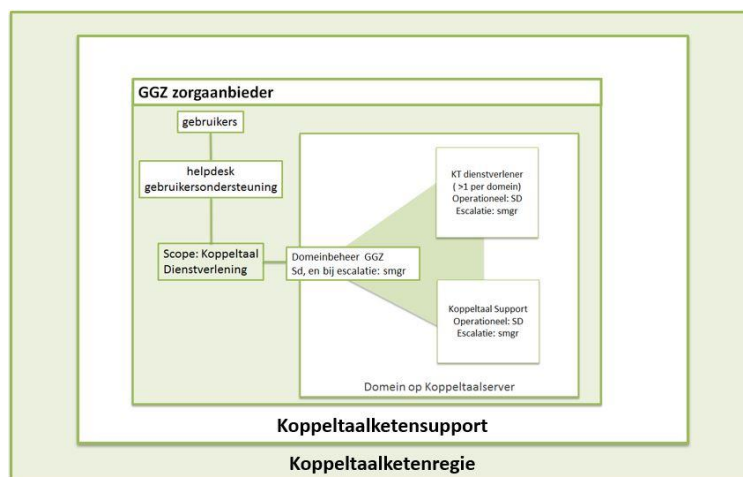


# Koppeltaalketen Dossier Afspraken & Procedures



## Samenwerking in de Koppeltaalketen

**De grondslag en het uitgangspunt van de KoppeltaalketenDAP is:**  
Alle beheerpartijen werken samen en communiceren rechtstreeks met elkaar.

Datum: 10 april 2020  
Versie: 1.1  
Status: publicatie

## Historie

Datum	Versie	Status	Auteur	Bewerking
19-10-2018	0.4	Concept	Koppeltaalketenregie	Conceptversie, voor feedback beschikbaar gesteld aan GGZ Breburg
22-11-2018	0.8	Concept	Koppeltaalketenregie	Feedback verwerkt, en ter review gedeeld met leden uit de technische community
12-02-2019	0.9	Concept	Koppeltaalketenregie	Verplichting van test en acceptatie toegevoegd aan hoofdstuk 3
04-04-2019	0.9.1	Concept	Koppeltaalketenregie	Lay-out gewijzigd: logo Koppeltaal toegevoegd aan de kop
15-07-2019	0.9.2	Concept	Koppeltaalketenregie	Proces Eigen Verklaring en Test & Acceptatie toegevoegd aan hoofdstuk 7
23-07-2019	0.9.3	Concept	Koppeltaalketenregie	Hoofdstuk 5 samengevoegd met hoofdstuk 4
10-04-2020	1.1	Publicatie	Koppeltaalketenregie	Hoofdstuk 4.6 telefoonnummer Koppeltaal Support gewijzigd

## Inhoud

1.	Inleiding.....	5
1.1.	Wat is Koppeltaal .....	5
1.2.	Waarom de Koppeltaalketen-DAP? .....	5
1.3.	Voor wie is de Koppeltaalketen-DAP?.....	6
2.	Generieke doelstelling.....	6
3.	Context .....	6
4.	Ketensamenwerking.....	8
4.1.	Uitgangspunten van ketenbrede werkafspraken voor ketensamenwerking.....	9
4.2.	Rollen & verantwoordelijkheden .....	9
4.3.	Generieke rollenstructuur .....	9
4.4.	De verantwoordelijkheden van de rol domeinbeheer GGZ .....	11
4.5.	Koppeltaaldienstverlener .....	12
4.6.	Koppeltaal Support.....	12
4.7.	Koppeltaalketensupport.....	12
4.8.	Koppeltaalketenregie .....	13
4.9.	De operationele ketenverantwoordelijkheden van de rollen domeinbeheer servicedesk, koppeltaaldienstverlener servicedesk en Koppeltaal Support.....	14
4.10.	De operationele ketenverantwoordelijkheden van de rollen domeinbeheer servicemanager, koppeltaaldienstverlener servicemanager en Koppeltaal Support servicemanager .....	15
5.	Eigen Verklaring zorgaanbieder .....	16
5.1.	Zorgaanbieder actief in productie.....	16
6.	Verstoringen & Wijzigingen.....	16
6.1.	Wat is een verstoring? .....	17
6.1.1.	Lokale verstoring .....	17
6.1.2.	Ketenverstoring.....	17
6.1.3.	Wat te doen bij een lokale verstoring? .....	18
a.	Lokale verstoring wordt opgemerkt door de behandelaar .....	18
b.	Lokale verstoring wordt opgemerkt door eigen beheerder vanuit monitoring of log-analyse.....	18
c.	Lokale verstoring wordt opgemerkt door gebruikers of beheerders van de andere rollen in het domein .....	19
6.1.4.	Wat te doen bij een ketenverstoring? .....	19

6.1.5.	Wat te doen als onduidelijk is wat de verstoring veroorzaakt, en dus ook: bij wie?	19
6.1.6.	Prioriteitenoverzicht op niveau van de Koppeltaalketen.....	20
6.1.7.	Oplostijden voor ketenproblemen.....	20
6.2.	Over wijzigingsbeheer: scope en het verschil tussen wijziging en onderhoud.....	21
6.3.	Ketentest en Eigen Verklaring.....	21
6.4.	Verklaring Toestemming ingebruikname zonder ketentest .....	21
6.5.	Ketensamenwerking bij onderhoudsmomenten .....	22
6.6.	Acceptatieproces applicaties.....	23
6.6.1.	Acceptatie door testteam Koppeltaal .....	23
6.6.2.	Installatie op productie .....	23
7.	Beheermiddelen op ketenniveau.....	23
7.1.	Doel van de beheermiddelen.....	23
7.2.	Verplichte workshop Koppeltaalketenbeheer .....	24
7.3.	Monitoring beschikbaarheid .....	24
7.4.	Supportal.....	24
7.4.1.	Meldingen .....	24
7.4.2.	Servicedesks .....	24
7.4.3.	Applicaties .....	24
7.4.4.	Organisaties.....	24
7.4.5.	Rapportages .....	24
7.5.	Technische Koppeltaaldocumentatie.....	25

## 1. Inleiding

### 1.1. Wat is Koppeltaal

Koppeltaal is een informatie- en integratiestandaard waarmee GGZ- en verslavingszorgaanbieders hun informatiesystemen met elkaar kunnen integreren. Koppeltaal stelt GGZ-instellingen in staat behandelaars en hun cliënten vanuit behandelaar- of cliëntenportaal toegang te geven tot en informatie uit te wisselen tussen eHealth-modules, ROM en EPD met gebruik van standaard-koppelingen. Koppeltaal GGZ is niet alleen een "taal" die kan koppelen maar daarnaast ook een technische oplossing, een "communicatie-server", voor het uitwisselen van gegevens tussen systemen. Koppeltaal is een technische oplossing, maar haar toegevoegde waarde gaat verder: Koppeltaal is een infrastructuur voor data, zodat data uit verschillende bronssystemen met elkaar verbonden kunnen worden.

### 1.2. Waarom de Koppeltaalketen-DAP?

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is geschreven om technische uitwisseling van patiëntgegevens in de Koppeltaalketen zo goed mogelijk te ondersteunen door heldere afspraken tussen de sleutelspelers in de keten vast te leggen. De Koppeltaal-ketenDAP beschrijft werkafspraken tussen GGZ-instelling, haar applicatie-leveranciers, Koppeltaal Support en de regie-organisatie Koppeltaal. Deze werkafspraken zijn aanvullend op de bestaande contractuele relatie tussen GGZ-instelling en haar applicatie-leveranciers die via Koppeltaal met elkaar zijn verbonden.

Door gebruik te maken van deze werkafspraken zorgen alle partijen ervoor dat zorgcommunicatie via de keten Koppeltaal optimaal beschikbaar is door efficiënte en effectieve inzet van middelen.

Deze onderlinge aanvullende werkafspraken zijn nodig. In de keten Koppeltaal communiceert de ene applicatie via de Koppeltaalserver met de andere applicatie. Loginformatie over gebruik en uitval zitten dus verspreid over deze drie partijen. Om zicht te krijgen op uitval zijn afspraken tussen alle betrokken partijen over het delen van loginformatie noodzakelijk.

Daarnaast kunnen gebruikers van de ene applicatie hinder hebben van verstoringen of onderhoud in een andere applicatie in de keten Koppeltaal. Werkafspraken zijn nodig om de impact hiervan te beperken voor de gebruikers en alle beheerders. Meer hierover in H4: Ketensamenwerking.

De Koppeltaalketen-DAP zegt niets over de uitvoering van de interne beheerprocessen en de inrichting van de eigen beheerorganisatie, maar stelt wel randvoorwaarden aan de manier waarop beheerorganisaties in de Koppeltaalketen onderling met elkaar opereren. Deze randvoorwaarden dienen geborgd dient te worden in de interne organisatie.

Daarnaast biedt de Koppeltaal-DAP inzicht in de mogelijkheden die ketensamenwerking biedt om efficiënter en effectiever met elkaar samen te werken.

De afspraken in deze Koppeltaal-DAP zijn gebaseerd op de architectuur van Koppeltaal en bekrachtigd bij besluit van de IT-Deelnemerraad van Koppeltaal.

### 1.3. Voor wie is de Koppeltaalketen-DAP?

Dit document is voor beheerders van applicaties van zorgaanbieders die in het kader van de behandeling van cliënt door de behandelaar onderling zorginformatie uitwisselen via de Koppeltaalketen in de productie-fase. Deze beheerders kunnen werkzaam zijn:

- als beheerder voor de zorgaanbieder,
- als beheerder voor IT-leveranciers die met de zorgaanbieder dienstenovereenkomsten hebben gesloten,
- als beheerder van de Koppeltaalserver,
- als teamlid Koppeltaalketenregie.

Van deze beheerders wordt verwacht dat ze deze DAP gelezen hebben.

Aanvullend is dit document zeer geschikt voor programmamanagers, projectleiders of beleidsmedewerkers die meer willen weten over de wijze waarop beheerders onderling met elkaar samenwerken in de keten Koppeltaal.

Out of scope van dit document zijn de werkafspraken in de voorliggende fases architectuur, ontwikkeling en test & acceptatie.

## 2. Generieke doelstelling

De Koppeltaalketen-DAP heeft als doel beheerders handvatten te geven in het realiseren van veilige en betrouwbare communicatie tussen cliënt en behandelaar binnen de GGZ-instelling met gebruik van applicaties die met Koppeltaal met elkaar zijn verbonden. Deze handvatten zijn aanvullend op bestaande afspraken en middelen van GGZ-instellingen en haar leveranciers.

## 3. Context

In de komende jaren wil de GGZ-sector toe naar meer zelfredzaamheid van patiënten door de inzet van *blended* behandelprocessen, waarbij face-to-face contacten worden gecombineerd met eHealth. In de GGZ zijn inmiddels vele eHealth-initiatieven ontstaan en zijn vooruitstrevende eHealth-platforms en vele losstaande eHealth-interventies ontwikkeld. De GGZ loopt hiermee in de zorg voorop.

Tot voor kort was het nadeel dat al deze eHealth-oplossingen op zichzelf stonden. Gegevens uitwisseling binnen een GGZ-organisatie tussen verschillende eHealth-platforms, de losse eHealth-interventies, ROM- en EPD-systemen was omslachtig en duur. Elke GGZ-instelling en elke afzonderlijke IT-leverancier was genooddaakt om een veelheid van "eigen" *point-to-point* koppelingen te bouwen. Dit werkt negatief uit op de adoptie en opschaling in gebruik. Zo worden patiënten en behandelaars door losstaande systemen vaak gedwongen meerdere keren in te loggen waarbij gegevens veelal niet worden gedeeld binnen een GGZ-organisatie. Koppeltaal is door GGZ-instellingen bedacht om hiertegen een oplossing te bieden.

De architectuur van Koppeltaal is gebaseerd op het concept van een hub dat het verkeer van alle gekoppelde systemen op een standaard geïntegreerde wijze afhandelt. De hub spreekt een standaard taal en biedt een aantal standaard

diensten voor het uitwisselen van data tussen de gekoppelde applicaties. In dit kader is Koppeltaal een mechanisme om integratie te realiseren en een middel om data uit de ene applicatie te kunnen publiceren in de andere. Alle functionaliteit van Koppeltaal is op dit principe gebaseerd.

Gegevensuitwisseling via Koppeltaal vindt plaats binnen de grenzen en onder verantwoordelijkheid van de GGZ-instelling. In de Koppeltaal architectuur is daarom gekozen voor het concept domein. Een domein, in Koppeltaal, is synoniem aan een zorgaanbieder, en beperkt de gegevensuitwisseling tot interne gegevensuitwisseling onder verantwoordelijkheid van de betreffende zorgaanbieder.

Voor het gebruik in productie maakt elke applicatie gebruik van een adapter, waardoor de applicatie op gestandaardiseerde wijze kan communiceren met de Koppeltaal-omgeving. De leveranciers bouwen deze adapters in hun applicatie. Deze adapters kunnen ze zelf ontwikkelen, of ze bouwen een standaard adapter in die door Koppeltaal ter beschikking is gesteld. Voordat een nieuwe applicatie in productie wordt genomen, dient de leverancier deze getest te hebben, inclusief een gebruikersacceptatietest én moet de applicatie door het testteam van VZVZ zijn geaccepteerd.

Het is voor de GGZ-instelling aan te bevelen om goede afspraken te maken met de leverancier(s) over integratietesten als onderdeel van de dienstverlening van de leverancier.

Gegevens worden uitgewisseld tussen verschillende applicaties. In Koppeltaal staat het begrip applicaties voor alle vormen van ICT-systemen en e-healthplatforms die voor een zorgaanbieder relevant zijn om gegevens tussen uit te wisselen in de context van blended care behandelingen in de instelling. Applicaties worden geleverd door verschillende leveranciers. Deze leveranciers gebruiken Koppeltaal om gegevens uit te wisselen onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder in een domein. Domeinen zijn voor applicaties beschikbaar via de Koppeltaal Server, een applicatie die via internet beschikbaar is voor bij Koppeltaal aangesloten leveranciers.

Binnen een domein (lees: GGZ-instelling) van Koppeltaal zijn dus meerdere beheerorganisaties actief:

- De beheerders van de GGZ-instelling, bijvoorbeeld de gebruikershelpdesk, de functioneel en applicatief beheerders, de beheerders van de kantoorautomatisering
- De beheerders van de IT-dienstverleners die op basis van een overeenkomst applicatie-dienstverlening aanbieden aan de GGZ-instelling
- De beheerders van de Koppeltaal-server als hub waarmee de diverse applicaties informatie onderling uitwisselen

De belofte van alle beheerorganisaties in de keten Koppeltaal is dat cliënten en behandelaars mogen vertrouwen op een betrouwbare en veilige dienstverlening op ketenniveau. Om dit te realiseren is samenwerking op ketenniveau tussen de verschillende beheerorganisaties nodig: ketensamenwerking.

#### 4. Ketensamenwerking

Ketensamenwerking is het geheel van structuur, processen en werkafspraken voor beheerorganisaties in de keten Koppeltaal in aanvulling op bestaande afspraken uit overeenkomsten tussen GGZ-instelling en haar IT-dienstverleners. Met ketensamenwerking werken alle beheerorganisaties samen aan het realiseren van optimale beschikbaarheid voor alle gebruikers van gezamenlijke Koppeltaal dienstverlening in de productiefase.

Iedere beheerorganisatie is verantwoordelijk voor zijn eigen dienstverlening. Als alles goed gaat, dan stroomt informatie van A naar B via de Koppeltaalserver, en ondervinden cliënten en behandelaren storingsvrije zorgcommunicatie.

De situatie verandert als een gebruiker van applicatie B een storing bemerkt, en de beheerder van applicatie B tot de conclusie komt dat 'zijn' applicatie daarvan niet de oorzaak is. Op zo'n moment ontstaat behoefte aan een vaste structuur en werkafspraken om met 'de andere' beheerders contact op te kunnen nemen, en met hen samen te werken om het issue op te lossen voor de gebruiker van applicatie B.

Op zo'n moment is ketensamenwerking nodig. Het kenmerk van een informatieketen is dat de eigen gebruikers hinder kunnen ervaren van verstoringen of wijzigingen van andere beheerorganisaties dan de beheerorganisatie die de gebruikers voorziet van de juiste dienstverlening. Zonder aanvullende afspraken kunnen deze verstoringen erg lang duren, of worden mogelijk helemaal niet opgelost. In andere gevallen is het onduidelijk waar de oorzaak zit, en dreigt voortgang tussen wal en schip te vallen bij gebrek aan probleemeigenaar.

Bovendien is het nodig elkaar pro-actief te informeren over wijzigingen die mogelijk van invloed zijn op elkaars dienstverlening. Dit betekent dat beheerders met informatie over foutief verkeer of onbeschikbaarheid (obv eigen logging en monitoring) die door één / meerdere van de andere partijen wordt veroorzaakt, zelf pro-actief deze informatie deelt met deze partijen. Dit geldt dus voor alle partijen in het domein.

Denk daarbij ook aan onderhoud waarbij een applicatie tijdelijk onbeschikbaar is, waardoor berichten niet worden verzonden. Een dergelijke onbeschikbaarheid wil een beheerder tijdig aan kunnen kondigen aan zijn gebruikers, zodat ze zich kunnen voorbereiden. Of liever nog: afspreken dat dergelijk onderhoud op een tijdstip plaatsvindt waarbij hinder voor gebruikers tot een minimum worden beperkt.

Delen van loginformatie is een essentieel onderdeel van ketensamenwerking. Niemand in de keten heeft een volledig beeld van de keten. Iedere ketenbeheerpartij beschikt over een deel van de informatie. In een keten heeft iedere beheerorganisatie een deel van de keten in beeld; datgene dat de beheerder kan terugvinden in zijn logs. Om vast te kunnen stellen waar in de keten een verstoring of oorzaak van verstoring bevindt, is het nodig dat beheerders beschikbare informatie met elkaar delen.

Het mag duidelijk zijn dat deze wijze van samenwerken in de keten bijdraagt aan een efficiënte en effectieve inzet van middelen. Binnen Koppeltaal zorgt het team Koppeltaalketenregie voor visie en middelen om deze samenwerking te faciliteren. Deze dienstverlening is aanvullend op bestaande afspraken tussen GGZ-instellingen en haar IT-deelnemers.



#### **4.1. Uitgangspunten van ketenbrede werkafspraken voor ketensamenwerking**

Voor ketensamenwerking in de Koppeltaalketen zijn een aantal uitgangspunten vastgelegd. In dit hoofdstuk worden ze benoemd. In de volgende hoofdstukken vindt de uitwerking plaats.

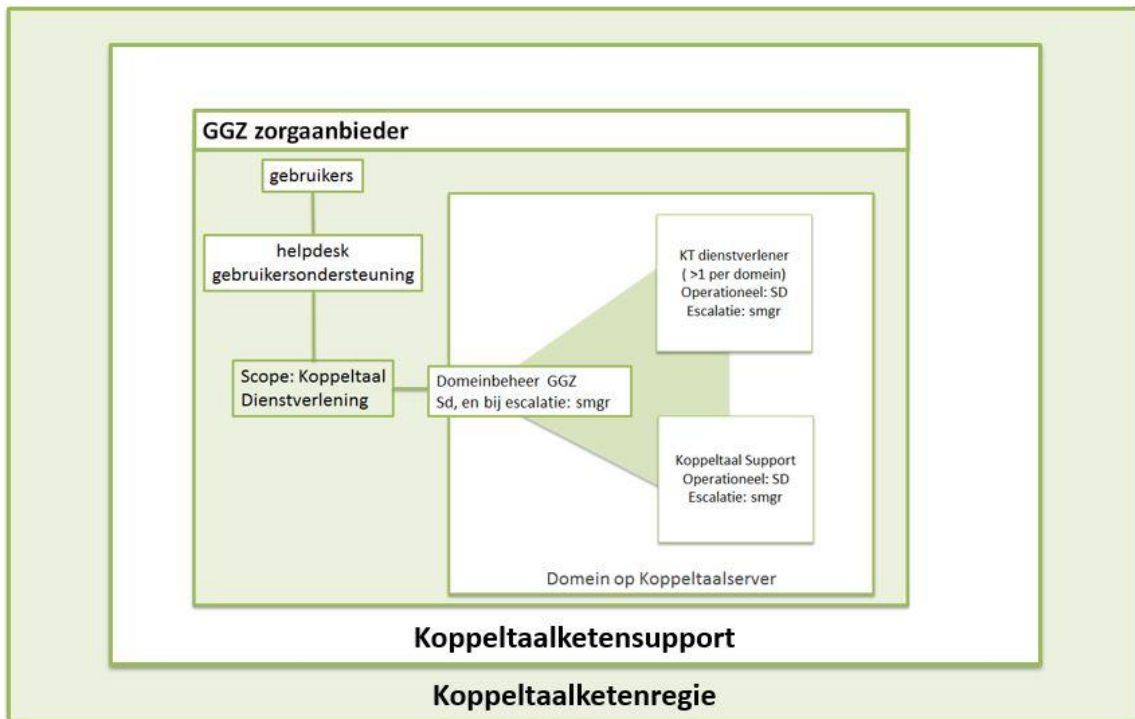
De uitgangspunten zijn:

1. Alle ketenpartijen werken in Koppeltaal samen op basis van werkafspraken en structuur uit de KoppeltaalketenDAP. Deze werkafspraken zijn aanvullend op bestaande afspraken uit overeenkomsten tussen GGZ-instelling en haar IT-dienstverleners.
2. Iedere ketenpartij is verantwoordelijk voor inrichting van zijn beheerorganisatie conform de structuur uit de Koppeltaal-DAP; de benodigde rollen zijn verdeeld in de eigen beheerorganisatie, en betrokken medewerkers weten wat van hen wordt verwacht.
3. Iedere beheerorganisatie monitort actief zijn beheeromgeving op uitval.
4. Iedere beheerorganisatie bestrijdt uitval. Uitval met oorzaak binnen de eigen beheeromgeving wordt zo spoedig mogelijk opgelost. Uitval met oorzaak buiten de eigen beheeromgeving wordt gemeld bij de juiste beheerpartij voor zover bekend. Bij onbekende oorzaak wordt uitval gemeld bij koppeltaalketensupport. Koppeltaalketensupport is dan tijdelijk probleemeigenaar tot de oorzaak is gevonden, en daarmee de verantwoordelijke beheerorganisatie; die dan het probleem oplost.
5. Verstoring in de lokale dienstverlening met impact voor rest van de keten in Koppeltaal wordt actief gedeeld met belanghebbenden.
6. Onderhoud aan lokale dienstverlening met impact voor rest van de keten in Koppeltaal wordt (pro-)actief gedeeld met belanghebbenden.
7. Koppeltaalketensupport ondersteunt beheerorganisaties op operationeel niveau bij keten gerelateerde verstoringen en wijzigingen.
8. Koppeltaalketenregie zorgt dat alle huidige en nieuwe beheerorganisaties werken op basis van deze werkafspraken, en zorgt voor doorontwikkeling van ketensamenwerking.
9. Bij grote uitval/onbeschikbaarheid korte responsetijd (bijv. 1 uur) na melding, en met prioriteit oplossen. Overige uitval in overleg, passend bij ernst van de uitval.
10. We delen ervaringen om daar samen beter van te worden.

#### **4.2. Rollen & verantwoordelijkheden**

#### **4.3. Generieke rollenstructuur**

In onderstaande figuur staat schematisch weergegeven hoe de verschillende partijen in de Koppeltaalketen met elkaar samenwerken.



In de basis gelden de volgende 2 principes die het succes van ketensamenwerking mogelijk maken. De focus ligt hierbij op verstoringen en wijzigingen:

- o Regulier eigenaarschap en beheer van eigen applicatie en netwerk op basis van contractuele afspraken.
- o Rechtstreekse beheersamenwerking met andere beheerorganisaties binnen de keten Koppeltaal.

In hoofdstuk 3 Context is uitgelegd dat zorgcommunicatie tussen cliënt en behandelaar via Koppeltaal altijd binnen de organisatorische grenzen en onder verantwoordelijkheid van de GGZ-instelling plaatsvindt. Binnen Koppeltaal noemen we dit een domein: de verzameling van applicaties die via Koppeltaal blended care mogelijk maken voor cliënten en behandelaren van de GGZ-instelling.

Binnen elk domein kennen we de volgende rollen:

- a. De domeinbeheerder GGZ, namens de GGZ-instelling
- b. De Koppeltaaldienstverlener (leverancier), hiervan zijn er meerdere per domein
- c. Koppeltaal Support, de beheerder van de Koppeltaalserver

In de praktijk zal samenwerking veelal plaatsvinden tussen de GGZ-instelling en haar leveranciers op basis van overeenkomsten die zij met elkaar hebben gesloten. In de meeste gevallen zijn deze afspraken prima werkbaar en succesvol.

Binnen de context Koppeltaal is het van belang te onderkennen dat verstoringen in het functionele niveau zichtbaar zijn bij de uiteinden van de keten; bij de beheerders van de applicaties waar gebruikers hun activiteiten op uitvoeren. Het is daarom logisch dat functioneel en applicatief beheerders van de verschillende applicaties onderling veel met elkaar afstemmen, ook na de koppeling via Koppeltaal.

Daarbij is het ook van belang te realiseren dat uitval op het functionele niveau mede veroorzaakt kan worden op andere plaatsen in de keten. Als eenmaal is vastgesteld dat er geen sprake is van een lokale applicatie-gerelateerde storing (zie 17, Lokale en ketengerelateerde storingen), dan is ketensamenwerking nodig om vast te kunnen stellen waar in de keten de mogelijke oorzaak ligt.

Voor dergelijke processen is een organisatorische ingang gemaakt om in contact met elkaar te komen (als contactpersonen nog geen bekenden van elkaar zijn), (log)informatie en andere beheerinformatie te delen, en onderling voortgang af te stemmen. De rollen dekken alle facetten van de keten af:

- de belangen van gebruikers op de GGZ-instelling en de zorgaanbieder via de rol Domeinbeheer GGZ. Voor gebruikers verandert er niets, zij blijven ondersteund worden door hun eigen gebruikershelpdesk. De gebruikershelpdesk heeft een verbinding met de rol Domeinbeheer GGZ ,
- de beheerders van de applicaties van de leveranciers via de rol Koppeltaaldienstverlener
- en de beheerders van de Koppeltaal server (waarlangs al het verkeer loopt).

Deze structuur is verder aangevuld met twee bijzondere ketenrollen: de rollen Koppeltaalketensupport en Koppeltaalketenregie. In onderstaande paragrafen worden de vijf ketenrollen nader uitgewerkt.

Deze rollen zijn voor alle domeinen gelijk. Daarmee ontstaat voor alle betrokkenen in de beheerfase op generieke wijze een effectieve en efficiënte structuur, waardoor goed en best practices onderling gedeeld kunnen worden voor verdere verbetering.

Iedere ketenrol kent twee niveaus, waardoor ook een escalatiepad is gecreëerd:

- Het niveau servicedesk: operationeel
- Het niveau servicemanager: voor escalaties en in samenhang stellen van prioriteiten

De taken en verantwoordelijkheden worden uitgelegd in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk.

#### **4.4. De verantwoordelijkheden van de rol domeinbeheer GGZ**

De rol domeinbeheer GGZ is gedelegeerd verantwoordelijke namens de zorgaanbieder (GGZ-instelling). Deze rol (zie schema boven) verbindt de interne gebruikersorganisatie van de GGZ-instelling met de overige rollen in de keten Koppeltaal.

De rol domeinbeheer GGZ stelt vast welke applicaties via Koppeltaal met elkaar uitwisselen voor zijn GGZ-instelling. De rol domeinbeheer GGZ draagt zorg dat de domeinconfiguratie op de Koppeltaalserver hiervoor correct is geconfigureerd. De uitvoerende taak kan hij zelf doen, of laten doen bijvoorbeeld door één van zijn Koppeltaaldienstverleners.

Daarnaast zorgt hij ervoor dat communicatie over verstoringen en onderhoud met zijn Koppeltaaldienstverleners en met Koppeltaal Support tijdig deelt met zijn gebruikersorganisatie; en dat signalen uit zijn gebruikersorganisatie indien nodig tijdig worden gedeeld met genoemde ketenbeheerpartijen voor nadere analyse en eventuele oplossing op ketenniveau.

De rol domeinbeheer GGZ is ook richting de overige rollen in het domein verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de noodzakelijke kantoorautomatisering.

To do: NB: graag ervaringen uit de praktijk hoe omgegaan wordt met beheerverantwoordelijkheid over browsers en apps op (mobiele) werkstations van cliënten uit de GGZ-instelling.

De rol domeinbeheer GGZ wordt meestal ingevuld door een vertegenwoordiger van de GGZ-instelling (bijvoorbeeld een lid van het team functioneel beheer). In geval van stagnatie in samenwerking met andere ketenrollen escaleert het niveau domeinbeheer GGZ servicedesk naar de rol domeinbeheer GGZ servicemanager. Conform architectuur is de rol domeinbeheer GGZ servicemanager namens de wettelijk vertegenwoordiger van de GGZ-instelling gedelegeerd eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening binnen het domein.

#### **4.5. Koppeltaaldienstverlener**

De Koppeltaaldienstverlener is binnen de keten beheerverantwoordelijk voor een correcte werking van zijn applicatie in het domein. De rol zorgt voor pro- en reactief beheer op de eigen applicatie(s), inclusief de communicatie daarover; *in ieder geval naar de domeinbeheerder als vertegenwoordiger van de gebruikersorganisatie* (of andere contactpunt uit afspraken volgens contract tussen GGZ-instelling en leverancier), en naar de overige ketenpartijen in het domein.

Verder is de Koppeltaaldienstverlener verantwoordelijk voor monitoring op uitval en de daaruit voortvloeiende analyse: is hier sprake van een lokaal incident, of een ketenincident. In het laatste geval neemt hij actief contact op met de probleemeigenaar, of zoekt hij samen met Koppeltaalketensupport naar de vermoedelijke oorzaak van het ketenincident zodat de juiste probleemeigenaar gevonden kan worden. In geval van stagnatie in samenwerking met andere ketenrollen escaleert het niveau koppeltaaldienstverlener servicedesk naar de koppeltaaldienstverlener servicemanager.

Let op: sommige GGZ-instellingen ontwikkelen zelf applicaties die gebruik maken van Koppeltaal. In dat geval heeft een GGZ-instelling een dubbelrol want voor deze applicatie is zij koppeltaaldienstverlener; als zorgaanbieder is de GGZ-instelling al actief in de rol domeinbeheer.

#### **4.6. Koppeltaal Support**

Koppeltaal Support is verantwoordelijk voor het beheer van de Koppeltaalserver. Gelijk aan de ketenrol Koppeltaaldienstverlener is Koppeltaal Support verantwoordelijk voor het beheer van zijn eigen applicatie. De rol Koppeltaal Support is het meldpunt voor vermoedelijke verstoringen en/of problemen van de Koppeltaalserver voor de andere ketenbeheerpartijen. Koppeltaal Support voert pro- en reactief beheer op de eigen applicatie(s), inclusief de communicatie daarover naar alle ketenpartijen in het domein.

De rol is verantwoordelijk voor monitoring op uitval en escaleert deze naar de Koppeltaal Support servicemanager in geval van stagnatie in samenwerking met andere ketenpartijen.

De Koppeltaal Support servicemanager neemt vervolgens actief contact op met zijn evenknie in één van de andere ketenrollen en kan daarbij worden ondersteund door de koppeltaalketencoördinator van Koppeltaalketenregie.

#### **4.7. Koppeltaalketensupport**

De rol Koppeltaalketensupport ondersteunt de rollen domeinbeheer, koppeltaaldienstverlener en Koppeltaal Support met aanvullende analyses en informatie bij het oplossen van ketengerelateerde problemen. Dat doet zij op verzoek van de eerder genoemde rollen, en op eigen initiatief.

Koppeltaalketensupport maakt daarbij gebruik van de logging van de Koppeltaalserver.

Het verschil tussen Koppeltaalketensupport en Koppeltaal Support is dat Koppeltaalketensupport erop gericht is om elke ketenbeheerorganisatie te ondersteunen en dat Koppeltaal Support uitsluitend verantwoordelijk is voor het goed functioneren van de Koppeltaalserver.

Taken van Koppeltaalketensupport en diens medewerker(s) zijn:

- Aanspreekpunt voor (en faciliteren van) samenwerking tussen de servicedesks van bovenstaande ketenrollen;
- Signaleren van ketenproblemen bij ketenpartijen met gebruik van de logs van de Koppeltaalserver;
- Technische- en analytische ondersteuning aan de beheerders in de overige ketenrollen met gebruik van de logs en tools van de Koppeltaalserver;
- Tijdelijk probleemeigenaarschap op zich nemen als ketenproblemen nog geen duidelijke oorzaak en dus geen probleemeigenaar hebben;
- Voortgang bewaken van het oplossen van verstoringen door probleemeigenaar;
- Oplossing van verstoringen verifiëren (samen met de probleemeigenaar);
- In geval van stagnatie: eerst betrokkene(n) aanspreken en eventueel alsnog escaleren naar koppeltaalketenregie.

Koppeltaalketensupport is bereikbaar:

- per mail via [support@koppeltaal.nl](mailto:support@koppeltaal.nl) ovv "verzoek koppeltaalketensupport".
- Per telefoon: (0318) 75 47 35, Ma/vr 8:00u-17:00 uur (kosteloos).
- Online: via de servicedesktool: <https://www.koppeltaal.nl/ict-leveranciers/support>

De ketenondersteunende rol van Koppeltaalketensupport staat kosteloos ter beschikking aan elke servicedesk van de ketenrollen domeinbeheer GGZ, koppeltaaldienstverlener, Koppeltaal Support.

Koppeltaalketensupport is een dienstverlening dat rechtstreeks wordt aangestuurd door Koppeltaalketenregie. In het escalatiemodel is Koppeltaalketensupport het operationele niveau en vormt Koppeltaalketenregie het tweede niveau.

#### **4.8. Koppeltaalketenregie**

Namens Stichting Koppeltaal is het VZVZ Servicecentrum de opdrachtgever voor de dienstverlening van Koppeltaal support, Koppeltaalketenregie en Koppeltaalketensupport. Koppeltaalketenregie is het team binnen het VZVZ Servicecentrum dat de taak heeft in de productiefase de ketenbeschikbaarheid van zorginformatie te optimaliseren in de keten Koppeltaal.

Koppeltaalketenregie ziet daarom toe op naleving van de afspraken en optimale samenwerking tussen ketenpartijen. Koppeltaalketenregie heeft de volgende verantwoordelijkheden:

- Faciliteren van samenwerking tussen alle beheerders in de Koppeltaalketen;
- Aanbieden en bewaken van structuur en beheermiddelen zoals de KoppeltaalDAP;
- Aanspreekpunt voor suggesties ter verbetering en optimalisatie van beheer in de Koppeltaalketen;
- Aansturing Koppeltaalketensupport;

- Borgen en communiceren van afspraken die uit de Koppeltaal documentatie en dit document blijken. Hiervoor is de Koppeltaalworkshop ontwikkeld;
  - In geval van escalatie:
    - o Aanspreekpunt voor Koppeltaalketensupport;
    - o Aanspreekpunt voor alle Servicemanagers;
    - o Bemiddelen bij en achteraf faciliteren van evaluatie van escalaties.
- Koppeltaalketenregie is telefonisch bereikbaar via 070-3173487, en per e-mail via koppeltaalketenregie@vzvz.nl.

#### **4.9. De operationele ketenverantwoordelijkheden van de rollen domeinbeheer servicedesk, koppeltaaldienstverlener servicedesk en Koppeltaal Support**

Elke partij binnen het koppeltaaldomein van de GGZ-instelling heeft voor zijn rol domeinbeheer, koppeltaaldienstverlener of Koppeltaal Support een servicedesk aangesteld om meldingen over de ketendienstverlening van de organisatie te ontvangen en (waar mogelijk) op te lossen en vragen te beantwoorden. Deze servicedesk-rol is een dubbelrol:

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

Als aanspreekpunt pakt de rol servicedesk het vervolg op met of de ketenpartijen, of de eigen beheerorganisatie. Zie ook het stuk taken en verantwoordelijkheden.

**Note:** We spreken hier van rollen. Het is mogelijk om bestaande rollen uit te breiden met ketenrollen. De gebruikershelpdesk van de GGZ-instelling kan bijvoorbeeld tevens zijn domeinbeheer servicedesk zijn maar de rol domeinbeheer servicedesk kan ook belegd zijn bij een ander onderdeel van de GGZ-instelling (bijvoorbeeld bij functioneel en applicatief beheerders).

Vanaf hier spreken we over "servicedesk" als we de rollen domeinbeheer servicedesk, koppeltaaldienstverlener servicedesk of Koppeltaal Support bedoelen. Onderstaand overzicht zijn de generieke taken en verantwoordelijkheden van de rol servicedesk. De specifieke taken staan vermeld in de uitleg van de rol in bovenstaande alinea's.

Een servicedesk wordt bemenst door tenminste één medewerker. De verwachting ten aanzien van minimale openingstijden van de Servicedesk zijn werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.

Taken en verantwoordelijkheden van de rol Servicedesk zijn:

- Ondersteuning voor vragen over de dienstverlening in de Koppeltaalketen vanuit de eigen organisaties en voor collega beheerorganisaties;
- Meldpunt voor verstoringen en/of problemen, terugkoppelen van een referentie (e.g. meldingsnummer) hiervan aan de gebruikersondersteuning van de eigen gebruikers en / of de collega-servicedesk van een andere ketenrol in het domein (bijv de ene koppeltaaldienstverlener servicedesk meldt een issue met de beschikbaarheid van dienstverlening van de andere koppeltaaldienstverlener binnen het domein);
- Aanspreekpunt en ondersteuning bieden aan collega-servicedesk van de andere rollen in het domein, waaronder Koppeltaal Support en Koppeltaalketensupport;

- Zorgen voor (voortijdig) detecteren van verstoringen met behulp van eigen monitoring, eigen logging, eventueel aangevuld met informatie uit de logs van de Koppeltaalserver (op afroep beschikbaar via Koppeltaalketensupport);
- Proactief onderhoud (laten) plegen of wijzigingen (laten) doorvoeren, bijvoorbeeld het tijdig installeren van een nieuwe versie van de applicatie om een bestaand issue op te lossen;
- Proactief communiceren over verstoringen, onderhoud of wijzigingen aan andere partijen in de keten (zie Hoofdstuk 5), op eigen initiatief of op verzoek van Koppeltaalketensupport of Koppeltaalketenregie;
- Zorgen voor analyse, oplossing en verificatie van verstoringen en/of problemen met de juiste beheermiddelen binnen geldende werkafspraken;
- In geval van stagnatie in samenwerking met andere ketenpartijen, escaleren naar de eigen domeinbeheer servicemanager, koppeltaaldienstverlener servicemanager of Koppeltaal Support servicemanager.

#### **4.10. De operationele ketenverantwoordelijkheden van de rollen domeinbeheer servicemanager, koppeltaaldienstverlener servicemanager en Koppeltaal Support servicemanager**

Elke partij binnen het koppeltaaldomein van de GGZ-instelling heeft naast het niveau servicedesk een functionaris aangesteld met de rol domeinbeheer servicemanager, koppeltaaldienstverlener servicemanager of Koppeltaal Support servicemanager. Deze functionaris is binnen het domein verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde dienst van de rol domeinbeheer, koppeltaaldienstverlener of Koppeltaal Support. De servicemanager is aanspreekpunt en escalatiepunt voor andere servicemanagers voor ketengerelateerde dienstverlening.

Het is van belang te onderkennen dat we hier spreken over rollen, en geen functies. Het is mogelijk om bestaande functies in de organisatie uit te breiden met ketenrollen. De teamleider gebruikershelpdesk van de GGZ-instelling kan bijvoorbeeld tevens domeinbeheer GGZ servicemanager zijn maar de rol domeinbeheer GGZ servicemanager kan ook belegd zijn bij een ander onderdeel van de GGZ-instelling (bijvoorbeeld bij teamleider functioneel en applicatief beheer).

Vanaf hier spreken we over "servicemanager" als we de rollen domeinbeheer GGZ servicemanager, koppeltaaldienstverlener servicemanager of Koppeltaal Support servicemanager bedoelen. Onderstaand overzicht zijn de generieke taken en verantwoordelijkheden van de rol servicemanager. De specifieke taken staan vermeld in de uitleg van de rol in bovenstaande alinea's.

Taken en verantwoordelijkheden van de rol Servicemanager zijn:

- Zorgen dat de taken van de rol van zijn beheerorganisatie zijn geborgd in de processen en inrichting van de gehele beheerorganisatie;
- Zorgen dat iedere intern belanghebbende geïnformeerd is over de rollen domeinbeheer GGZ, koppeltaaldienstverlener en Koppeltaal Support, en wat de impact ervan is voor de al bestaande reguliere interne beheerafspraken;
- Verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken uit de Koppeltaal-documentatie en dit document;
- Verantwoordelijk voor de bekendheid, compleetheid en juistheid van contactgegevens van de servicedesk van zijn rol, de contactgegevens van zijn medewerkers in de rol servicedesk, en van zichzelf bij Koppeltaalketenregie;

- Aanspreekpunt bij escalatie voor:
  - De eigen Servicedesk;
  - Collega servicemanagers van de andere rollen in het domein
  - Koppeltaalketenregie
- Behandelen en (terug)delegeren van ingekomen escalaties;
- Verantwoordelijk voor het gevraagd en ongevraagd verzamelen van feedback en terugkoppeling naar Koppeltaalketenregie over relevante beheerdocumentatie (zoals dit Koppeltaal-DAP);
- Is telefonisch bereikbaar, ook buiten kantooruren (we adviseren minimaal twee personen aan te stellen in de rol servicemanager) (de contactgegevens zijn alleen beschikbaar voor andere collega servicemanagers in het escalatiepad);
- Indien afwezig: aanwijzen van een back-up en overdragen van hier beschreven verantwoordelijkheden. In de contactinformatie bij Koppeltaal Support moet altijd een vervanger voor een Servicemanager worden aangewezen voor perioden van afwezigheid (verlof, ziekte).

## 5. Eigen Verklaring zorgaanbieder

Elke zorgaanbieder dient een Eigen Verklaring (EV) te ondertekenen bij de aanvraag van een domein op Koppeltaal. Met de EV geeft de zorgaanbieder aan zorgcommunicatie met gebruik van de Koppeltaal infrastructuur in gebruik te gaan nemen, of bestaande zorgcommunicatie via Koppeltaal op belangrijke punten te hebben aangepast met impact op bestaande zorgcommunicatie.

Na toetsing door en akkoord van het Koppeltaal testteam, zal toegang verleent worden tot de productieomgeving van Koppeltaal. Hierop zal vervolgens een domein worden aangemaakt, waarop de Zorgaanbieder met de IT-deelnemer het domein kunnen inrichten en in gebruik kunnen nemen.

### 5.1. Zorgaanbieder actief in productie

Nadat de zorgaanbieder door het Koppeltaal testteam is accepteert en het domein in gebruik is genomen, kan de zorgaanbieder met de IT-deelnemer(s) en haar cliënten berichten uitwisselen via Koppeltaal. In productie kan het voorkomen dat er een verstoring plaatsvindt in het berichtenverkeer of dat er onderhoud gepleegd moet worden aan een applicatie. Hieronder staat beschreven hoe te handelen bij een verstoring of onderhoud.

## 6. Verstoringen & Wijzigingen

Aanvullend op de prestatie-indicatoren tussen GGZ-instellingen en haar leveranciers heeft de keten Koppeltaal een kwaliteitsnorm op ketenniveau: de ketenbeschikbaarheid. De norm voor ketenbeschikbaarheid is vastgesteld op 98,5% technisch OK verstuurd berichten. Een bericht is Technisch OK als deze in de logs van de Koppeltaalserver niet de status "failed" heeft:

*Definitie norm ketenbeschikbaarheid:*

*(aantal berichten met status niet gelijk aan "failed" in logs KT-server / totaal aantal berichten over dezelfde periode) \* 100 ≥ 98,5%*



Dit betekent dat minimaal 98,5 van elke 100 berichten Technisch OK is. Doel van deze norm is om de kwaliteit op ketenniveau te kunnen meten, en te kunnen verbeteren met alle betrokken partijen. Het meten op basis van gelogde berichten uit de logs van de Koppeltaalserver betekent dat alleen uitspraken gedaan kunnen worden over het verkeer dat via de Koppeltaalserver loopt.

Een deel van de uitval is echter niet zichtbaar, bijvoorbeeld als een verbinding uitvalt aan de zijde van het systeem dat iets wil ophalen of brengen bij de KT-server. Dit missend verkeer leidt niet tot interactie met de KT-server, en komt dus ook niet in de logs of monitoring van KT support. Daarmee is nogmaals aangetoond hoe belangrijk ketensamenwerking is; in dat geval dient de monitoring aan de andere zijde van de keten te leiden tot een signaal van die partij aan Koppeltaal Beheer, zodat beide partijen een onderzoek naar de oorzaak kunnen opstarten. Dit is een kenmerk van een informatieketen: geen enkele schakel heeft het volledig beeld, maar de logs van de Koppeltaalserver bevatten op technisch niveau (transport van berichten) de meeste informatie over alle domeinen heen, en over het verkeer tussen alle aangesloten applicaties.

Let wel: de invulling van deze norm is in eerste opzet, en afstemming voor verdere verfijning vindt volop plaats. En dat is een goede zaak, want een breed gedragen definitie van ketenkwaliteit draagt bij tot de juiste sturing op verbetering.

Om deze beschikbaarheid in de keten te kunnen garanderen, is het van belang dat verstoringen tot een minimum worden beperkt en dat onderhoud tijdig wordt aangekondigd.

Mocht er zich onverhoopt toch een verstoring voordoen, dan is het goed te begrijpen welke typen verstoringen worden onderscheiden.

## **6.1. Wat is een verstoring?**

In de Koppeltaalketen worden incidenten "verstoringen" genoemd. Verstoringen worden gekenmerkt doordat een dienst van een van de ketenonderdelen volledig of gedeeltelijk onbeschikbaar is, wat verstrend is voor de behandeling van de cliënt door de behandelaar. Een verstoring kan zowel lokaal als ketenbreed plaatsvinden.

### **6.1.1. Lokale verstoring**

Een lokale verstoring is een verstoring waarvan de oorzaak binnen de dienstverlening van de ketenrol domeinbeheer GGZ, koppeltaaldienstverlener of Koppeltaal Support is gelegen. Deze verstoringen kunnen daardoor door de eigen beheerders worden opgelost. Daarbij maakt het vanuit de keten niet uit of deze beheerder werkzaam is voor de eigen organisatie, of via een leverancierscontract is ingehuurd. Ook componenten als een stuk middleware van een onderaannemer vormen onderdeel van de dienstverantwoordelijkheid.

Voorbeelden van een lokale verstoring zijn de onbeschikbaarheid van een communicatie-server, een verkeerd doorgevoerde configuratie-wijziging van firewall of applicatie-server, een scriptje dat op enig moment verkeerde output genereert of een applicatie-service die is vastgelopen.

### **6.1.2. Ketenvorstoring**

Er is sprake van een ketenvorstoring wanneer de effecten hiervan zichtbaar zijn voor de 'eigen' behandelaars en cliënten, maar waarvan de oorzaak ligt in

componenten buiten de eigen dienstverlening, en daardoor ook niet door de eigen beheerders kan worden opgelost.

Een lokale verstoring van een koppeltaaldienstverlener kan voor andere beheerorganisaties in het domein een ketenverstoring zijn. Als voorbeeld, het uitvallen van een firewall bij een beheerorganisatie met rol ketendienstverlener is een lokale verstoring voor de ketendienstverlener. Tegelijkertijd is het een ketenverstoring voor de beheerorganisaties van de andere ketenrollen in het domein, zoals bijvoorbeeld de behandelaars als onderdeel van de rol domeinbeheer GGZ die hierdoor geen behandelingen bij betreffende ketendienstverlener kunnen aanmaken. De beheerders binnen de rol domeinbeheer GGZ hebben geen toegang tot de firewall en zijn voor herstel dienstverlening afhankelijk van het handelen van de beheerders van desbetreffende ketendienstverlener.

Bovenstaande typering van verstoringen gelden voor iedere beheerorganisatie in de keten. Beheerorganisaties dienen zich bewust te zijn van het effect van zijn lokale verstoring voor de dienstverlening van de andere partijen in het domein.

### **6.1.3. Wat te doen bij een lokale verstoring?**

We onderscheiden drie startpunten voor het proces:

- a. de behandelaar ziet een ongewenst of onverwacht resultaat
- b. de eigen beheerder constateert uitval
- c. andere beheerpartijen melden hinder van een ketenverstoring met vermoedelijke oorzaak in de eigen dienstverlening

a. Lokale verstoring wordt opgemerkt door de behandelaar  
De behandelaar ziet iets dat afwijkt van het normale gedrag van de applicatie en neemt contact op bij de eigen gebruikershelpdesk. De gebruikershelpdesk logt het issue en neemt contact op met de verantwoordelijk beheerder, en die zorgt vervolgens voor de oplossing. Afhankelijk van de onderliggende oorzaak van de verstoring zal de beheerder voor de oplossing samenwerken met collega-beheerders (al dan niet ingehuurd), zoals bijvoorbeeld bij problemen in het netwerk of de hostingdienstverlening. De doorlooptijd van de oplossing is uiteraard afhankelijk van het type verstoring, deze kan variëren van het simpel resetten van een verbinding tot het ontwikkelen van een wijziging om het issue structureel op te lossen. Wanneer de verstoring is opgelost krijgt de gebruiker een terugkoppeling. De verstoring kan worden afgesloten als het volgens de gebruiker inderdaad is opgelost.

b. Lokale verstoring wordt opgemerkt door eigen beheerder vanuit monitoring of log-analyse

Bovenstaande procesgang gaat er van uit dat de gebruiker de verstoring opmerkt, en meldt bij de helpdesk. In regulier beheer draagt de lokale beheerders verantwoordelijkheid voor beschikbaarheid en gebruikt daarbij allerlei vormen van monitoring en/of loganalysetools om de beschikbaarheid te bewaken. Als zij met deze tools constateren dat er een verstoring speelt in hun dienstverlening, dan melden zij dit bij hun eigen helpdesk en dragen zorg voor spoedig herstel van dienstverlening. De eigen gebruikershelpdesk zorgt voor de communicatie met de gebruikers.

- c. Lokale verstoring wordt opgemerkt door gebruikers of beheerders van de andere rollen in het domein

Lokale verstoringen kunnen gemeld worden door beheerders van andere rollen; voor hen is het een ketenverstoring. Zij zien bijvoorbeeld dat communicatie met deze dienstverlener traag of met uitval verloopt. In dat geval treedt de rol servicedesk rechtstreeks in contact met de servicedesk van de vermoedelijk verantwoordelijke ketenpartij. De melding houdt in dat andere gebruikers verstoringen ondervinden en dat er aanwijzingen zijn dat deze veroorzaakt worden door deze partij. Ook in dit geval starten de lokale beheerders onderzoek, en communiceren naar de overige ketenpartijen in het domein via mail of telefoon. NB. Dit is een tijdelijke communicatie-oplossing. Op termijn zullen beheerders in de keten de beschikking krijgen over een communicatieplatform voor beheerders (zie <https://supportal.vzv.nl>), dat hiervoor in ontwikkeling is.

#### **6.1.4. Wat te doen bij een ketenverstoring?**

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

Uit analyse van de verstoring kan blijken dat de beheerorganisatie hinder ondervindt van een verstoring zonder een lokale oorzaak. De vermoedelijke oorzaak is dan ergens elders in de keten, en dus buiten invloed van de eigen beheerorganisatie. In dat geval treedt het proces keten verstoring in werking. Indien duidelijk is door wie de verstoring veroorzaakt wordt neemt het rolniveau servicedesk rechtstreeks contact op met de servicedesk van de veroorzakende partij, en meldt de verstoring. De servicedesk van de veroorzakende partij pakt het issue op (als de beheerorganisatie er al niet mee bezig is), meldt de verstoring bij Koppeltaalketensupport en geeft de verstoring door aan zijn gebruikershelpdesk zodat deze de zorgaanbieder kan informeren. Na het oplossen meldt de beheerder de verstoring af bij zijn gebruikershelpdesk, en de servicedesk meldt de verstoring ook af bij Koppeltaalketensupport, en bij de meldende beheerorganisatie. Deze zorgt vervolgens dat wordt gecontroleerd of de verstoring inderdaad is verholpen. Zo ja, dan meldt hij zijn eigen gebruikershelpdesk dat het probleem is verholpen, zodat de gebruikershelpdesk behandelaars en cliënten kunnen informeren over het einde van de verstoring.

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

#### **6.1.5. Wat te doen als onduidelijk is wat de verstoring veroorzaakt, en dus ook: bij wie?**

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

In dergelijke gevallen kan het niveau servicedesk van de ketenrollen domeinbeheer GGZ, koppeltaaldienstverlener en Koppeltaal Support beroep doen op de expertise van Koppeltaal ketensupport. Koppeltaal ketensupport neemt na ontvangst van de

melding tijdelijk het probleemeigenaarschap over en start samen met de meldende beheerorganisatie een eigen onderzoek totdat is vastgesteld waar de oorzaak zich bevindt; waarna overdracht plaatsvindt aan de verantwoordelijke ketenbeheerpartij. Daarna vindt binnen die beheerorganisatie de afhandeling plaats volgens het proces lokale of keten verstoring.

De dienstverlening van Koppeltaalketensupport is kosteloos beschikbaar voor elke beheerorganisatie met de rol domeinbeheer GGZ, koppeltaaldienstverlener of Koppeltaal Support.

#### 6.1.6. Prioriteitenoverzicht op niveau van de Koppeltaalketen

De prioriteit van een ketenverstoring wordt bepaald aan de hand van de impact op de zorgcommunicatie in de keten Koppeltaal. De prioriteit is bepaald door het aantal berichten dat niet ontvangen wordt door deze verstoring. Onderstaande tabel geeft de richtlijnen aan voor deze prioriteiten.

NB bij onderstaande tabel:

***In de beschrijvingen van de situatie is nu gesproken met kwalitatieve termen "groot", "minder groot", "kleine". Wat groot en kleiner is, is een onderwerp dat we samen met alle partijen in de keten Koppeltaal al doende moeten scherpstellen met concrete getallen. Hiervoor zullen we samen ervaringen op doen en verwerken. Ervaring kan ook zijn dat bepaalde typen berichten in hogere prioriteit vallen; overeenstemming met alle betrokken partijen over welke type berichten en wijze van meten zijn dan belangrijk om eenduidig te reageren en onnodig false positives te voorkomen.***

Categorie	Situatie
<b>Calamiteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grote verstoring met groot aantal berichten uitval voor de zorgcommunicatie binnen één of meerdere domeinen en met impact van grote aantallen gebruikers, en met potentieel afbreukrisico op het niveau van de keten Koppeltaal</li> </ul>
<b>Prio 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grote verstoring met groot aantal berichten uitval binnen één of meerdere domeinen waardoor een grote hoeveelheid zorginformatie niet beschikbaar is voor een groot aantal eindgebruikers</li> </ul>
<b>Prio 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minder grote verstoring met relatief minder aantal berichten uitval waardoor zorginformatie niet beschikbaar is voor een relatief kleiner aantal eindgebruikers</li> </ul>
<b>Prio 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kleine verstoring met relatief klein aantal berichten uitval waardoor een kleine hoeveelheid zorginformatie niet beschikbaar is voor een beperkt aantal eindgebruikers</li> <li>Of niet-kritieke verstoring</li> </ul>

**NB. Bovenstaande prioriteiten en onderstaande oplostijden gelden op het niveau van de keten Koppeltaal (dus voor het geheel van alle GGZ-instellingen, leveranciers en Koppeltaal Beheer. Zij zijn aanvullend op de onderlinge afspraken tussen GGZ-instelling en haar leveranciers.**

#### 6.1.7. Oplostijden voor ketenproblemen

NB. Onderstaande oplostijden zijn indicatief. In de huidige mate van gebruik en beheer zijn deze wellicht nog te ambitieus. Toch kunnen zij dienen als streeftijden voor de keten Koppeltaal. Uit ervaring met andere ketens weten we dat er tijd nodig is om deze te realiseren. Hiervoor zullen we samen sturen op deze tijden, en benodigde processen in de uitvoering al doende met een evaluatiecyclus verbeteren.

Koppeltaalregie zal deze tijden met Koppeltaal Support gaan hanteren bij het bewaken van het oplossen van verstoringen in de keten. Op het moment dat het oplossen van de verstoring langer duurt dan de onderstaande tijden wordt geëscaleerd via het verderop beschreven escalatiemodel.

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

## 6.2. Over wijzigingsbeheer: scope en het verschil tussen wijziging en onderhoud

De scope van wijzigingen in de keten Koppeltaal beperkt zich tot wijzigingen:

- Wijzigingen op infrastructurele of applicatieve onderdelen die gerelateerd zijn aan zorgcommunicatie via de koppeling met Koppeltaal, of
- Wijzigingen met risico op onbeschikbaarheid van de zorgcommunicatie via Koppeltaal

## 6.3. Ketentest en Eigen Verklaring

Wanneer u (een nieuwe versie van) een applicatie heeft ontwikkeld waarin technische en/of functionele wijzigingen hebben plaatsgevonden die invloed hebben, of kunnen hebben op de verwerking van berichtverkeer van en naar uw applicatie. Dit hoeft dus niet per se een wijziging op de technische structuur van het bericht te zijn, maar deze kan ook inhoudelijk gewijzigd zijn (ie. gewijzigde payload van de berichten). Afhankelijk van de soort en omvang van deze wijziging zal een andere risico-afweging gemaakt worden die de zwaarte van deze ketentest zal beïnvloeden. Wanneer een applicatie-update géén invloed kan hebben op de verwerking van de te verzenden of ontvangen berichten is een ketentest niet nodig. In dat geval zal de eerder door de GGZ-instelling getekende "Verklaring toestemming ingebruikname zonder ketentest" van toepassing zijn. Wel wordt de IT-deelnemer in dat geval verzocht om de changelog/releasesnotes te sturen aan het Koppeltaal testteam.

## 6.4. Verklaring Toestemming ingebruikname zonder ketentest

Dit document wordt door de Zorgaanbieder eenmalig ondertekent en opgestuurd naar het Koppeltaal testteam. De IT-deelnemer verwijst naar dit document indien een voorgenomen wijziging hierop van toepassing is.

Een voorbeeld: stel de financiële administratie wenst een aanpassing. Dit is geen onderdeel van de koppeling met Koppeltaal. Echter, uit de impact-analyse moet blijken of bij de uitrol wellicht toch enige downtime van de database nodig is, waardoor de applicatie geen zorgcommunicatie kan onderhouden met Koppeltaal. Als dat wel het geval is, dan valt deze wel onder de scope van dit document. Kan de wijziging zonder enig gevaar voor de zorgcommunicatie met Koppeltaal worden doorgevoerd, dan is dit out of scope voor Koppeltaal en is verdere afstemming niet nodig.

Een wijziging is het aanpassen van (delen van) een beheeromgeving om problemen op te lossen (correctief onderhoud), om problemen te voorkomen (pro-actief,

planmatig onderhoud) of om nieuwe functionaliteit beschikbaar te stellen aan de gebruikers (additief onderhoud).

Een onderhoudsmoment of onderhoud is een afgestemd moment waarop beheerders één of meerdere wijzigingen doorvoeren. Een onderhoudsmoment kan leiden tot tijdelijke onbeschikbaarheid van de zorgcommunicatie van de beheeromgeving met de rest van de keten.

### **6.5. Ketensamenwerking bij onderhoudsmomenten**

Onderhoud of wijzigingen en veranderingen van belang voor het functioneren van Koppeltaal worden tussen de diverse rollen in de Koppeltaalketen gecoördineerd afgehandeld volgens het proces ketensamenwerking in de productiefase.

De diverse rollen zijn verantwoordelijk voor het inschatten van de impact van een wijziging in hun eigen beheerorganisatie voor de zorgcommunicatie met de andere beheerpartijen in de keten. Van belang is te onderkennen dat bij een impact sprake kan zijn van lokale impact én ketenimpact. Bij een lokale impact merken beheerders en gebruikers van de lokale omgeving wel consequenties van een wijziging, maar de overige beheerorganisaties niet. Een voorbeeld is het aanpassen van een gebruikersinterface.

Bij een ketenimpact heeft een lokale wijziging ook impact op de zorgcommunicatie met andere beheerpartijen. Een voorbeeld is het aanpassen van de firewall, of het uitrollen van een nieuwe versie van de applicatie met de nieuwste versie van de Koppeltaaladapter.

Er zijn dus meerdere aanleidingen om wijzigingen door te voeren tijdens een onderhoudsmoment:

- Regulier onderhoud (patches, updates, etc.)
- Verbeteringen aan een applicatie voor gebruikers
- Spoedreparaties of het uitzetten van een applicatie
- Aanpassingen om aan wetswijzigingen te kunnen voldoen
- Functionele aanpassingen
- Infrastructurele verbeteringen

Hiervoor is dus een onderhoudsmoment nodig. In de Koppeltaalketen kennen we twee vormen van onderhoud:

- Gepland onderhoud
- Spoedonderhoud

Gepland onderhoud betreft vooraf aangekondigde onderhoudswerkzaamheden om de kwaliteit van de dienstverlening te continueren en/of te verbeteren. Het tijdstip van onderhoud is afhankelijk van de impact-analyse. Als uit de impact-analyse blijkt dat het onderhoud (een groot risico op) onbeschikbaarheid van zorgcommunicatie zal geven, dan zal het onderhoud in afstemming met betreffende domeinbeheerders en Koppeltaalregie bij voorkeur in daluren plaatsvinden. Hierdoor ondervinden behandelaars en cliënten het minst nadelig effect. Gepland onderhoud dient minimaal 7 werkdagen voorafgaand aan het onderhoud via e-mail aan Koppeltaalketensupport gemeld te worden.

Spoedonderhoud betreft noodzakelijk onderhoud ten behoeve van de stabiliteit en veiligheid van het netwerk als gevolg van onvoorziene omstandigheden. Voorbeeld

van spoedonderhoud betreft het vervangen van een router of firewall die onverwachts hardware uitval kent. Spoedonderhoud volgt hetzelfde proces als gepland onderhoud, maar dan met hoger prioriteit en dus kortere doorlooptijd uitgevoerd.

In beide gevallen moet het servicedesk-niveau van de rollen domeinbeheer GGZ en koppeltaaldienstverlener het onderhoud aankondigen bij Koppeltaalketensupport, waaronder informatie over de activiteiten, de impact van deze activiteiten voor de keten, eventuele afspraken die binnen het domein al zijn gemaakt en het onderhoudsmoment. Koppeltaalketensupport bewaakt de voortgang, en zal Koppeltaalketenregie vragen voor akkoord op de ketenwijziging. Koppeltaalketenregie zal hierover indien nodig nader contact opnemen met de indiener van de wijziging.

Bij akkoord informeert Koppeltaalketensupport de keten over het onderhoud. De aanvrager van het onderhoud kan het onderhoud conform gemaakte afspraken uitvoeren.

## **6.6. Acceptatieproces applicaties**

Dit proces heeft betrekking op IT-deelnemers en GGZ-instellingen die een nieuwe, of nieuwere versie van een bestaande applicatie ontwikkeld hebben, welke men wenst aan te sluiten op de Koppeltaal infrastructuur. Bij een nieuwe applicatie dient altijd het volledige acceptatieproces gevold te worden. Bij een vernieuwde versie van de applicatie hangt het ervan af of de wijzigingen invloed (kunnen) hebben op de communicatie binnen de Koppeltaal infrastructuur en of deze wijzigingen invloed (kunnen) hebben op het functioneren van andere applicaties in uw procesketen binnen Koppeltaal. Hieronder wordt beschreven hoe uw applicatie nadat deze is ontwikkeld in gebruik mag worden genomen op productie.

### **6.6.1. Acceptatie door testteam Koppeltaal**

Wanneer u (een nieuwe versie van) een applicatie heeft ontwikkeld waarin nieuwe of veranderde berichtuitwisseling plaatsvindt in de berichtstructuur richting de Koppeltaal server. Dit geldt bijvoorbeeld als u Careteams heeft opgenomen in uw CreateOrUpdateCarePlan berichten, of als uw applicatie een nieuwe berichtsoort ondersteunt. Uw applicatie hoeft niet opnieuw geaccepteerd te worden als uw berichtenstructuur niet is gewijzigd, maar u bijvoorbeeld gewijzigde inhoud/payload binnen de bestaande berichtenstructuur meestuurt.

### **6.6.2. Installatie op productie**

Zodra uw applicatie de acceptatie- en/of ketentest met goed gevolg heeft doorlopen kan deze in gebruik worden genomen op productie. Neem zeker in het geval van een nieuwe applicatie contact op met Koppeltaal support zodat zij u eventueel kunnen ondersteunen hierin. Ook voor een bestaande applicatie die geüpdatet wordt kunt u het beste met Koppeltaal support contact opnemen zodat zij tenminste op de hoogte van deze update zijn en zij het resultaat hiervan eventueel kunnen monitoren.

## **7. Beheermiddelen op ketenniveau**

### **7.1. Doel van de beheermiddelen**

Elke beheerorganisatie zal beschikken over een set aan instrumenten om haar eigen beheerdienstverlening te kunnen uitvoeren. Voor ketensamenwerking zijn een

aantal aanvullende tools ontwikkeld. In dit hoofdstuk geven we hiervan een korte beschrijving.

## **7.2. Verplichte workshop Koppeltaalketenbeheer**

Elke beheerorganisatie neemt deel aan de verplichte workshop Koppeltaalketenbeheer. Koppeltaalketenregie legt in de workshop de achtergronden uit van ketensamenwerking, en benoemt de relevante ketenbrede werkafspraken uitgelegd uit de Koppeltaal-DAP. De workshop wordt afgesloten met invulling van de verschillende rollen.

Koppeltaalketenregie is verantwoordelijk voor actuele inhoud van de workshop.

## **7.3. Monitoring beschikbaarheid**

Van elke beheerorganisatie wordt verwacht dat zij haar eigen dienstverlening monitort op beschikbaarheid, en dat uitval op actieve wijze wordt bestreden. Hierbij zullen zij gebruik maken van eigen logs van hun eigen applicaties.

## **7.4. Supportal**

Supportal is het platform voor het uitwisselen van beheer informatie over onderhoud en verstoringen ten behoeve van samenwerking tussen de domeinbeheerder, de Koppeltaal dienstverlener(s) en Koppeltaal Support.

De gebruikers van Supportal zijn beheerders die werkzaam zijn voor en binnen het domein van eenzelfde GGZ zorgaanbieder.

### **7.4.1. Meldingen**

De beheerder is verantwoordelijk voor het melden van verstoringen in de keten. Op deze wijze worden de overige ketengebruikers geïnformeerd. De meldingen worden getoond in het overzicht Meldingen op de homepage van Supportal. Standaard worden hier alleen de meldingen getoond die voor de betreffende servicedesk relevant zijn. Afhankelijk van de keuze die u hebt ingegeven bij je Supportal e-mailinstellingen, ontvangt u een e-mail als een verstoring of onderhoud wordt aan- of afgemeld.

### **7.4.2. Servicedesks**

Hier staan alle, in Supportal geregistreerde, relevante servicedesks vermeld. Elke Koppeltaal deelnemer moet in Supportal een serviceorganisatie hebben ingericht met vermelding van bereikbaarheidsgegevens. Dit geldt voor zowel de servicedesk als de servicemanager. In het geval van ketensamenwerking, kan men met gebruik van deze gegevens de juiste servicedesk of servicemanager benaderen.

### **7.4.3. Applicaties**

Elke Koppeltaal IT-deelnemer staat hier geregistreerd,

### **7.4.4. Organisaties**

Hier staan alle relevante organisaties vermeld.

### **7.4.5. Rapportages**

De ervaring leert dat de eigen logs en monitoring in sommige gevallen onvoldoende informatie bieden op (de oorzaken van) onbeschikbaarheid. De logs van de Koppeltaalketenserver kunnen hierbij voorzien in aanvullende informatie. Daarvoor ontvangen de beheerorganisaties van Koppeltaalketensupport dagelijks een rapportage. De rapportages tonen de kwaliteit van zorgcommunicatie van applicaties volgens de logs van de Koppeltaalserver.



Bij de dagrapportages komt een bijsluiter beschikbaar met uitleg over de meest voorkomende foutcodes.

#### **7.5. Technische Koppeltaaldocumentatie**

Technische informatie over Koppeltaal is te vinden op:

<https://www.koppeltaal.nl/ict-leveranciers/roadmap>

