



Zorg Messenger

**Veilig communiceren
in de zorg**

Dienstbeschrijving



Inhoudsopgave

1. Veilig communiceren in de zorg	3
1.1 Veilig en betrouwbaar	3
1.2 Eenvoudig en gebruiksvriendelijk	3
2. Verzekerde kwaliteit van het E-Zorg netwerk	5
3. Hoe werkt het?	6
3.1 Veilig mailen	6
3.2 Veilig chatten	7
3.3 Videobellen	8
3.3.1 Beeldzorg in de thuiszorg	8
3.3.2 Overleg tussen zorgver-leners	8
3.3.3 Digitale spreekuren	8
3.3.4 Monitoring op de intensive care	8
3.3.5 Polikliniek gesprekken	8
3.4 Eenvoudig te beheren	8
3.5 Overzicht van de belangrijkste functionaliteiten	9
4. Veiligheid en betrouwbaarheid	10
4.1 Certificering	10
4.2 PenTest	10
4.3 Encryptie	10
4.4 Twee factor authenticatie	10
4.5 Spam- en virusfiltering	10
4.6 Logging en traceerbaarheid	10
4.7 Verantwoordelijkheden eindgebruiker	10
5. Aanvraag, levering, ondersteuning en facturatie	11
5.1 Aanvraag	11
5.2 Levering	11
5.2.1 Veilig mailen	11
5.2.2 Veilig chatten	11
5.3 Ondersteuning	12
5.3.1 Implementatie	12
5.3.2 Uitrol organisatie	12
5.4 Facturatie	12
6. Contactinformatie	13

1. Veilig communiceren in de zorg

Naast mail worden berichtenapplicaties steeds populairder en belangrijker als communicatiemiddel in de zorg. Logisch; het zijn handige applicaties waarmee je snel, gemakkelijk en efficiënt kan communiceren. Het delen van vertrouwelijke en privacygevoelige informatie - zoals in de zorgsector - vereist echter een oplossing, die aan strikte veiligheidseisen voldoet. De Zorg Messenger van E-Zorg is speciaal ontwikkeld voor de zorgsector, om zorgorganisaties te helpen met het beveiligen van hun interne en externe communicatie. Zorgprofessionals kunnen met de Zorg Messenger eenvoudig, persoonlijk en veilig communiceren met collega's, patiënten, cliënten, lokale overheidsinstanties en andere partners binnen de zorgketen.

De Zorg Messenger kan op verschillende manieren gebruikt worden: om mailberichten veilig te versturen en te ontvangen of om veilig te chatten. Met behulp van de Zorg Messenger kunnen berichten direct vanuit het eigen e-mailprogramma verzonden en ontvangen worden.

De herkenbaarheid van het eigen e-mailprogramma verhogen de acceptatie en het gebruiksgemak. Zorgprofessionals, die 'tijd- en plaatsonafhankelijk' werken, kunnen overal, real-time communiceren, via de chat mogelijkheid. Dit is een berichtenapplicatie (kort: berichtenapp) voor pc, laptop, tablet en smartphone, waarmee chatberichten veilig gelezen en verzonden kunnen worden.

De belangrijkste voordelen:

- Beveiligde, betrouwbare en versleutelde communicatie
- Voldoet aan de laatste norm NTA7516:2019
- Gebruiksvriendelijke en flexibele interface: mail of chat
- Veilig mailen vanuit het eigen e-mailprogramma
- Veilig chatten met de berichtenapp, tijd- en plaats-onafhankelijk op pc, tablet en smartphone (Windows, Mac, Android en iOS)
- Voor zorgverleners, patiënten, cliënten, lokale overheidsinstanties en andere partners in de zorgketen
- Beschikbaar vanuit het grootste zorgnetwerk van Nederland
- Schaalbaar van één tot duizenden accounts
- Eenvoudig, flexibel en scherp geprijsd
- Gratis voor niet-zakelijke gebruikers (patiënten, cliënten en mantelzorgers).

De Zorg Messenger is ontwikkeld op basis van behoeften en inzichten van zorginstellingen, van klein tot groot. Dit heeft geleid tot de volgende uitgangspunten voor de dienst.

1.1 Veilig en betrouwbaar

De dienst waarborgt de vertrouwelijkheid en integriteit van patiënt- en zorggegevens, door zowel het transport als de opslag van informatie streng te beveiligen. Voor maximale veiligheid wordt het berichtenverkeer versleuteld en afgehandeld via de besloten en GZN (goed beheerd zorgnetwerk^[1]) gecertificeerde netwerkinfrastructuur van het E-Zorg netwerk.

Voldoet aan de eisen gesteld in de NTA7516:2019. Er wordt gebruik gemaakt van beveiligingsmaatregelen, zoals data-versleuteling, gebruikersauthenticatie, firewalls, inbraakdetectie- en preventiesystemen. Encryptiesleutels worden gebruikt om zowel de data te versleutelen, als de identiteit van de zenders en ontvangers vast te stellen. Berichten worden gecontroleerd op spam, virussen en verdachte bijlages.

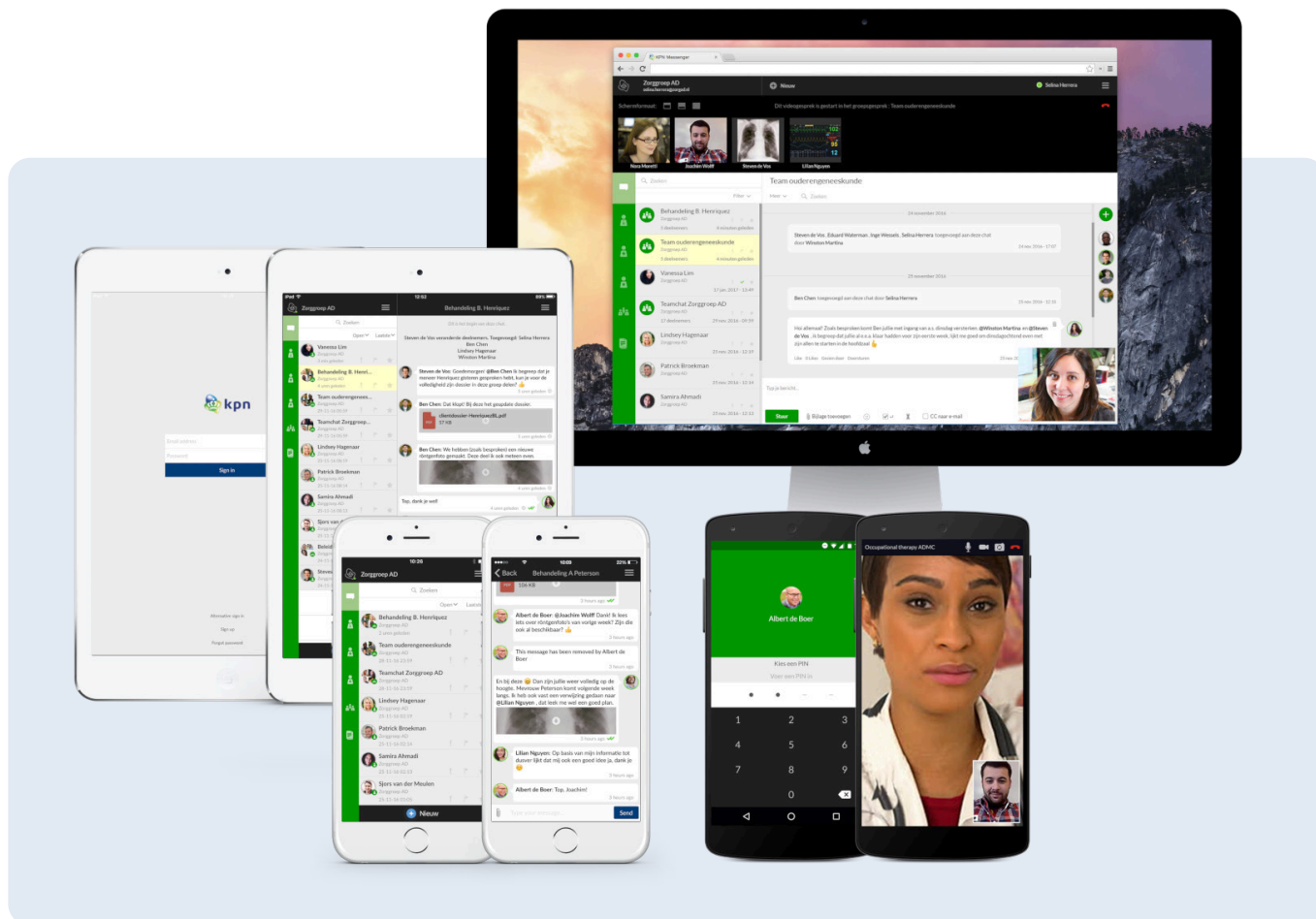
De verzonden data wordt in Nederlandse datacenters en valt onder de Nederlandse wet- en regelgeving. De Zorg Messenger wordt beheert door E-Zorg, een onderdeel van KPN. De veiligheid van de Zorg Messenger is uitgebreid getest door E-Zorg, KPN en door onafhankelijke partijen zoals Deloitte en is geschikt bevonden voor gebruik in de zorg.

1.2 Eenvoudig en gebruiksvriendelijk

Het unieke aan de dienst is, dat er gekozen kan worden voor veilig mailen, veilig chatten, veilig videobellen of een combinatie van hiervan^[2]. Implementatie van de Zorg Messenger binnen

1. Zie voor meer informatie, de website van VZVZ: <https://www.vzvz.nl/page/ICT-leverancier/Netwerkleveranciers>

2. Zie hoofdstuk 3 voor een nadere toelichting van de werking van de dienst.



Figuur 1.1 - Beschikbaar voor Windows, Mac, Android en iOS

een organisatie is eenvoudig te realiseren. De toepassing veilig mailen werkt met alle gangbare e-mailprogramma's en er is geen additionele software nodig om gebruik te maken van de dienst. Wil je voldoen aan de NTA7516 dan zal alle mail volgens die richtlijn worden verstuurd. Dit houdt in dat de hoogst mogelijke beveiliging in acht wordt genomen en dat alle mail veilig wordt verstuurd. Tenzij je, met behulp van een knop in Outlook, ervoor kiest de mail onveilig te versturen. Wil je niet voldoen aan de NTA 7516 bepaal je zelf voor de organisatie of alle mail automatisch veilig wordt verzonden, of dat een gebruiker, met behulp van een knop in Outlook, kan kiezen tussen het verzenden van een 'veilig' of een 'normaal' mailbericht.

Als een zorgorganisatie al een oplossing heeft om veilig te mailen, kan er voor gekozen worden om alleen veilig chatten en/of videobellen met de berichtenapp te implementeren binnen de organisatie - en omgekeerd.

Informatieveiligheid is in grote mate een kwestie van menselijk gedrag. Daarom is de Zorg Messenger ontworpen met het oog op gebruiksvriendelijkheid. Indien gewenst kunnen zorgmedewerkers gebruik blijven maken van hun vertrouwde e-mailprogramma: ze hoeven hun mailgedrag dan niet aan te passen. Daarnaast

hebben het webportaal en de berichtenapp een uiterst eenvoudige en intuïtieve interface, die lijkt op populaire chat-applicaties voor consumenten. De gebruiksvriendelijkheid en herkenbaarheid zorgen voor een snelle en hoge acceptatie als middel voor veilige communicatie bij eindgebruikers.

2. Verzekerde kwaliteit van het E-Zorg netwerk

De Zorg Messenger wordt aangeboden binnen het GZN gecertificeerde netwerk van E-Zorg. Dit netwerk vormt het hart van het besloten ecosysteem voor de zorg, dat volledig gescheiden is van het internet en waarin diverse generieke en zorg-specifieke applicaties van aangesloten partners en E-Zorg worden aangeboden. Het netwerk heeft een groot bereik onder huisartsen, apothekers, ziekenhuizen en andere zorginstellingen. Zij gebruiken het E-Zorg netwerk voor veilige communicatie, informatie uitwisseling en toegang tot hun zorgapplicaties.

De netwerkinfrastructuur heeft een landelijke dekking en bestaat onder andere uit geografisch gescheiden datacenters, redundant uitgevoerde servers en datalijnen. Er wordt gebruik gemaakt van data-versleuteling, gebruikersauthenticatie, firewalls, inbraakdetectie- en inbraakpreventiesystemen. Hierdoor is het netwerk streng beveiligd tegen bedreigingen van buitenaf en heeft het een zeer hoge beschikbaarheid. De privacygevoelige data blijft te allen tijde binnen Nederland.

Om veilig te kunnen mailen is een aansluiting op het E-Zorg netwerk nodig. Deze aansluiting

wordt gerealiseerd middels een E-Zorg verbinding. Een groot deel van de zorgaanbieders in Nederland beschikt reeds over een aansluiting. Er wordt geen gebruik gemaakt van internetverbindingen voor de aansluiting op het E-Zorg netwerk.

Tot slot is het E-Zorg netwerk gekoppeld met het Gemnet netwerk van KPN Lokale overheid, waardoor ook veilige communicatie met lokale overheidsinstellingen mogelijk is. Er zijn daarnaast koppelingen met andere partners en zorgnetwerken, wat het gebruik van de Zorg Messenger nóg effectiever maakt.



Figuur 2. Het E-Zorg netwerk verbindt zorgprofessionals, zorginstellingen, patiënten, cliënten, lokale overheidsinstanties en andere partners binnen de zorgketen met elkaar

3. Hoe werkt het?

De Zorg Messenger is speciaal ontwikkeld voor de zorgsector en biedt zorgprofessionals een veilige, persoonlijke en snelle manier om te communiceren. Zo kunnen zorgmedewerkers op elk moment, via hun pc, tablet of smartphone, het beste communicatiemiddel kiezen om in contact te staan met collega's, patiënten, cliënten, lokale overheidsinstanties en andere partners binnen de zorgketen.

Met de Zorg Messenger kunnen zorgmedewerkers berichten en bijlagen (foto's, video's, documenten) uitwisselen vanuit het eigen e-mailprogramma of direct vanuit het webportaal of de berichtenapp.

Hieronder volgt een nadere toelichting van de twee toepassingsmogelijkheden van de Zorg Messenger: (1) mailen, (2) chatten en (3) video-bellen

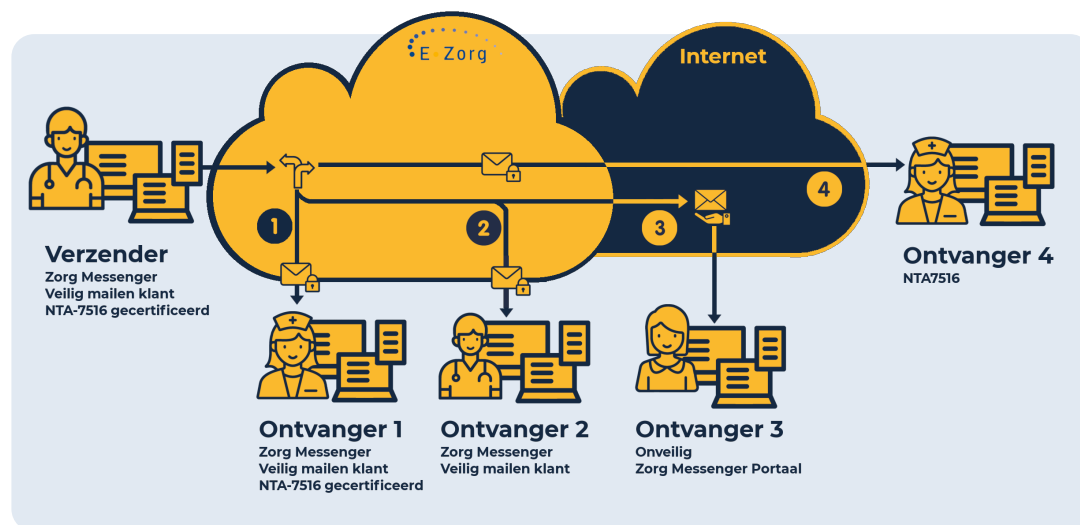
3.1 Veilig mailen

Bij deze toepassing gaan we uit van de situatie dat de zorgverlener alleen vanuit het eigen e-mail-programma communiceert en geen gebruik maakt van de chat mogelijkheid. Om veilig te kunnen mailen is een aansluiting op het E-Zorg

betreft, dan wordt het bericht versleuteld opgeslagen binnen het gesloten E-Zorg netwerk (afleverroute 3 in figuur 1). De ontvanger krijgt hiervan een melding in de vorm van een notificatiebericht via de mail. De ontvanger kan vervolgens het bericht gratis bekijken en beantwoorden via het webportaal.

Indien gewenst kan de ontvanger gebruik maken van de berichtenapp, die beschikbaar is voor tablet en smartphone. De app is te downloaden via Google Play of de Apple App Store.

Om te bepalen via welke route een bericht afgeleverd dient te worden maakt de Zorg Messenger gebruik van een adresboek, waarin alle e-maildomeinen staan, die veilig bereikt kun-



Figuur 3.1 - Afleverroutes van de Zorg Messenger

netwerk nodig.

Hoe berichten worden afgeleverd bij de ontvanger, hangt ervan af of de ontvanger is aangesloten op het E-Zorg netwerk. Berichten kunnen direct bij de ontvanger in het e-mailprogramma afgeleverd worden, als de ontvanger is aangesloten op het E-Zorg netwerk (afleverroutes 1 en 2 in figuur 3.1).

Is de ontvanger niet aangesloten, bijvoorbeeld wanneer het een patiënt, cliënt of mantelzorger

nen worden via het E-Zorg netwerk. Het bericht zal afgeleverd worden via afleverroute 1, als het e-maildomein van de ontvanger bekend is in het adresboek en daar is aangegeven dat de ontvanger NTA-7516 is gecertificeerd. Komt de ontvanger voor in het adresboek maar staat daar niet aangegeven dat de ontvanger NTA-7516 gecertificeerd is, dan wordt de mail nog steeds veilig afgeleverd in de mailbox via route 2. Is het e-maildomein niet bekend, dan wordt het bericht afgeleverd via afleverroute 3.

Het adressenboek bevat niet alleen de e-maildomijnen, die direct via het E-Zorg netwerk bereikbaar zijn, maar ook de e-maildomijnen die bereikt kunnen worden via partnernetwerken. Een bericht dat bestemd is voor een partnernetwerk zal vanuit het E-Zorg netwerk, via de koppeling met het partner-netwerk, afgeleverd worden bij de partner voor verdere verwerking, en vice versa (afleverroute 4). Dit betekent dat zorgorganisaties, die gebruik maken van verschillende leveranciers, toch veilig met elkaar kunnen communiceren.

Neem voor meer informatie over de koppelingen met partnernetwerken contact op met je E-Zorg contactpersoon.

Als extra functionaliteit is het – voor geavanceerde gebruikers – mogelijk om een conversatie, die gestart is in de mail, voort te zetten als chat (zie toelichting in hoofdstuk 3.2). Hierbij krijgt de gebruiker een scala aan extra mogelijkheden, zoals het versturen van grote bestanden tot 100MB, het kunnen intrekken van berichten, het meegeven van een levensduur aan een bericht – bijvoorbeeld bij zeer privacygevoelige informatie – en het eenvoudig delen van videobeelden, foto's en andere bijlages.

Uitgaande van de afleverroutes, zoals eerder in deze paragraaf beschreven, kan de verzender op elk moment een mailconversatie voortzetten via het webportaal of de berichtenapp. Het enige wat de verzender hoeft te doen is inloggen in het webportaal of de berichtenapp om de mailconversatie als chat voort te zetten. Telkens als de ontvanger een reactie stuurt naar de verzender zal deze een notificatie in de mail ontvangen en vice versa^[3], waarbij de verzender steeds de keuze heeft om te reageren via het e-mailprogramma of via het webportaal of de berichtenapp.

In het geval de ontvanger ook een betalende Zorg Messenger gebruiker is^[4], heeft deze dezelfde mogelijkheden als de verzender: de

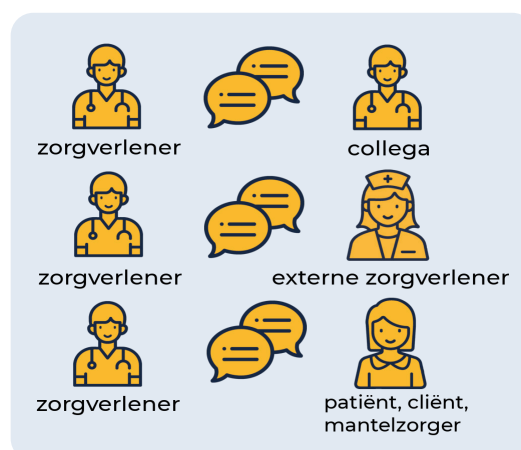
ontvanger kan dan kiezen om te reageren via het e-mailprogramma of via het webportaal of de berichtenapp.

3.2 Veilig chatten

Bij deze gebruiksmogelijkheid gaan we uit van de situatie dat de zorgverlener direct communiceert via het webportaal of de berichtenapp. In dit geval hoeven zowel de verzender als de ontvanger niet aangesloten te zijn op het E-Zorg netwerk.

Via het webportaal of de berichtenapp kan de verzender een chat gesprek initiëren met collega's, patiënten, cliënten, mantelzorgers, lokale overheidsinstanties en andere partijen binnen de zorgketen.

Binnen de eigen organisatie kan de verzender vrij chatten met collega's^[5]. Indien de verzender wil chatten met personen buiten de eigen



Figuur 3.2 - Chat 1-op-1



Figuur 3.3 - Groepschat

3. Notificaties kunnen uitgeschakeld worden.

4. Bijvoorbeeld van een andere zorgorganisatie, die ook gebruik maakt van de Zorg Messenger. Niet betalende gebruikers zoals patiënten / cliënten of mantelzorgers kunnen alleen via het webportaal of de berichtenapps communiceren.

5. Afhankelijk van het aantal aangeschafte licenties en het beleid van de organisatie. Een organisatie kan er bijvoorbeeld voor kiezen om slechts enkele bedrijfsonderdelen gebruik te laten maken van de chat mogelijkheid.

organisatie, kan hij op basis van het e-mailadres een ontvanger uitnodigen voor een chatconversatie. De ontvanger krijgt hiervan direct een notificatie- bericht in zijn reguliere e-mailprogramma. Via een link kan de ontvanger de chat vervolgens in het webportaal lezen en een reactie sturen. Indien gewenst kan de ontvanger gebruik maken van de berichtenapp, die te downloaden is via Google Play of de Apple App Store.

3.3 Videobellen

Er zijn tal van manieren waarop videobellen de workflow en zorgverlening van zorgprofessionals kan verbeteren. Zo is het mogelijk om middels een videogesprek op afstand met collega's te overleggen, contact te leggen met een zorgprofessional van een andere organisatie of om beeldzorg te verlenen aan patiënten of cliënten. Videobellen kan tijd en kosten besparen bij individuele behandelingen en efficiëntie vergroten.

Zorgprofessionals kunnen direct vanuit een bestaande één-op-één of groepsconversatie een videogesprek starten. Bovendien kunnen deelnemers die gebruik maken van de desktop app, tijdens het videobellen nog steeds tekstberichten en bijlagen toevoegen aan de conversatie.

Hieronder volgt een aantal toepassingsmogelijkheden.

3.3.1 Beeldzorg in de thuiszorg

Vanwege COVID-19 heeft beeldzorg een snelle opmars gemaakt in de thuiszorg. Door middel van videogesprekken kunnen zorgverleners en mantelzorgers zorg op afstand verlenen, als alternatief voor een bezoek aan huis. Er zijn tal van voordelen: denk aan frequenter persoonlijk contact en de mogelijkheid om assistentie te verlenen bij het innemen van medicatie.

3.3.2 Overleg tussen zorgverleners

Zorgverleners kunnen door middel van videobellen gemakkelijk overleggen met collega's op andere locaties en externe specialisten. Ook bij het verlenen van ketenzorg kan er zo gemakkelijk informatie uitgewisseld worden. Indien gewenst kan de patiënt aansluiten bij een dergelijk overleg.

3.3.3 Digitale spreekuren

Zorgprofessionals die regelmatig spreekuren houden (bijv. huisartsen of fysiotherapeuten) kunnen er ook voor kiezen dit digitaal te doen via een videoconsult. Dit is ideaal voor mensen die slecht ter been zijn – zij kunnen nu vanuit huis hun arts raadplegen. Ook is de arts zo niet aan een locatie gebonden en kan bespaard worden op spreekkamers, parkeerruimte en wachtkamers.

3.3.4 Monitoring op de intensive care

Om ervoor te zorgen dat kleinere ziekenhuizen hun intensive care afdelingen kunnen behouden,

wordt er steeds meer gebruik gemaakt van tele-ic's. Zo kunnen intensivisten buiten kantoor-tijden op afstand ic's van niveau 1 monitoren en indien nodig begeleiding bieden aan het fysiek aanwezige ziekenhuispersoneel.

3.3.5 Polikliniek gesprekken

Patiënten met een chronische aandoening gaan regelmatig naar de polikliniek voor controle. Door inzet van videobellen kan de frequentie van deze bezoeken omlaag. Zo hoeven bij een dialysecentrum de patiënten i.p.v. 2x in de maand nog maar 1x in de 2 maanden naar de poli te komen en worden de overige poli afspraken via Videobellen gevoerd. Dit scheelt patiënten veel reistijd.

3.4 Eenvoudig te beheren

De implementatie van de Zorg Messenger en het beheer van de oplossing zijn eenvoudig. Wanneer jouw organisatie is aangesloten op het E-Zorg netwerk en beschikt over een eigen e-mailserver, dan kan voor veilig mailen de Zorg Messenger centraal geïmplementeerd worden. Je bepaalt zelf op welke manier je de Zorg Messenger inzet binnen jouw organisatie: of dat alle mail automatisch veilig wordt verzonden of dat er verschil wordt gemaakt tussen 'veilige' en 'normale' mailberichten.

Is jouw organisatie eerstelijns en beschik je over een E-Zorg verbinding, dan zijn twee Zorg Messenger accounts kosteloos bij de E-Zorg verbinding inbegrepen. Informeer naar de mogelijkheden per mail via verkoop@ezorg.nl of per telefoon via 020-430 90 33, optie 3.

Via een beheerportaal kunnen bedrijfsinstellingen van het webportaal en de berichtenapp aangepast worden aan de wensen van jouw organisatie. Zo kunnen bijvoorbeeld de teksten en het logo aangepast worden van de automatische notificatieberichten, kunnen gebruikers beheerd worden en kan bepaald worden of gebruikers verplicht zijn om in te loggen met behulp van twee factor authenticatie.

E-Zorg neemt je verder de volledige zorg voor het technisch beheer en het actueel houden van de dienst uit handen.

3.5 Overzicht van de belangrijkste functionaliteiten

- Beveiligde, betrouwbare en versleutelde communicatie
- Beschikbaar vanuit het grootste zorgnetwerk van Nederland
- Alleen zakelijke conversaties (intra- en extramuraal)
- Voor zorgverleners, patiënten, cliënten, lokale overheidsinstanties en andere partners in de zorgketen
- Schaalbaar van één tot duizenden accounts
- Gebruiksvriendelijke en flexibele interface: mail, chat of een combinatie van beide
- Veilig mailen vanuit het eigen e-mailprogramma
- Keuzeknop in Outlook voor veilig of niet-veilig verzenden
- Gebruik van eigen e-maildomein of gebruik van @ezorg.nl domein
- Notificatieberichten in opmaak organisatie
- Opmaak van berichten (vet gedrukt, tabellen)
- Altijd en overal realtime communiceren, via onze ISO27001 gecertificeerde datacenters en GZN gecertificeerd netwerk
- Integratie met zorginformatiesystemen mogelijk^[6]
- Standaard spam- en virusfiltering op uitgaande veilige mail en optioneel op inkomende mail
- Webportaal ondersteuning vanaf Internet Explorer 10, Google Chrome 25, Firefox 27 en Safari 7
- Veilig chatten met de berichtenapp, tijd en plaats onafhankelijk op pc, tablet en smartphone (Windows, Mac, Android en iOS)^[7]
- Single Sign-On met ADFS^[7]
- Grote bestanden versturen (100MB)^[7]
- Verzonden berichten kunnen worden teruggetrokken
- Verwijderde berichten verdwijnen van alle apparaten, ook die van de geadresseerde^[7]
- Mogelijkheid voor twee factor authenticatie: de gebruiker moet een wachtwoord en een verificatiecode opgeven om in te kunnen loggen^[7]
- Op afstand wissen van tablet of smartphone (alleen berichtenapp)
- Eenvoudig, flexibel en scherp geprijsd

6. Middels API's, neem contact op met je E-Zorg contactpersoon voor meer informatie.

7. Alleen beschikbaar in het webportaal of de berichtenapp.

4. Veiligheid en betrouwbaarheid

De veiligheid en betrouwbaarheid van de Zorg Messenger komt tot uiting in de certificering van diverse elementen van de dienst en in een aantal functionaliteiten, die hier verder worden toegelicht.

4.1 Certificering

De Zorg Messenger wordt gehost in streng beveiligde en ISO27001 gecertificeerde datacenters. De toepassing is rechtstreeks benaderbaar via het E-Zorg netwerk. Het netwerk is -door VZVZ- gecertificeerd als Goed Beheerd Zorgnetwerk (GZN). De eisen die aan deze kwalificatie worden gesteld zijn gebaseerd op de ISO27001 en NEN7510 normen. De Zorg Messenger is ontwikkeld met informatieveiligheid als belangrijkste kernwaarde. Er is in de ontwikkeling dan ook rekening gehouden met de eisen die NEN7510 stelt aan diensten als de Zorg Messenger. De Zorg Messenger is NTA 7516:2019 gecertificeerd⁸.

4.2 PenTest

De veiligheid van de Zorg Messenger is uitgebreid getest door E-Zorg zelf en door Deloitte, door middel van een PenTest⁹, en is geschikt bevonden voor gebruik in de zorg.

4.3 Encryptie

Alle elementen in de communicatieketen tussen -de organisatie van- de ontvanger en -de organisatie van- de verzender, die tot de dienst gere-



kend worden, zorgen ervoor dat communicatie veilig kan verlopen. Zo zijn verbindingen versleuteld en zijn de servers waarvan de dienst gebruik maakt, met uitzondering van het webportaal en de berichtenapps, niet vanaf internet bereikbaar.

Wanneer informatie wordt verzonden en opgeslagen gebeurt dit volgens gangbare encryptie-standaarden, zoals AES 256.

4.4 Twee factor authenticatie

De toegangseisen voor het webportaal of de berichtenapp kunnen, naast gebruikersnaam en wachtwoord, uitgebreid worden met twee factor authenticatie.

Dit houdt in dat de gebruiker bij het inloggen middels een authenticatie-app, zoals Google Authenticator, een code genereert en deze invult bij het inlogproces. Hierdoor kan er alleen ingelogd worden door iemand die beschikt over de

gebruikersnaam, het wachtwoord en de mobiele telefoon van de gebruiker in kwestie.

4.5 Spam- en virusfiltering

Alle berichten die worden verzonden via de Zorg Messenger worden automatisch gescand op spam, virussen en malware. Spam en berichten die virussen of malware bevatten, worden 24 uur per dag, 7 dagen in de week tegengehouden op basis van een aantal factoren, zoals de reputatie van het IP-adres van de afzender en een automatisch aangevulde lijst met bekende virussen en malware.

4.6 Logging en traceerbaarheid

Gezien de aard van de berichten, die met de Zorg Messenger worden verstuurd, legt E-Zorg op centraal niveau alleen het hoogstnodige vast over de berichten. Informatie, die wordt vastgelegd in logbestanden, omvat de zender, afzender, verzenddatum en -tijd van een bericht, en in geen geval de daadwerkelijke inhoud van dat bericht. Logbestanden zijn nooit toegankelijk voor individuele gebruikers.

Om te zorgen dat gebruikers weten wanneer een bericht niet wordt afgeleverd bij de ontvanger wordt de verzender in voorkomende gevallen op de hoogte gesteld middels een 'non-delivery report'. Dit rapport wordt per mail verzonden aan de verzender van een bericht door de e-mailserver, die vaststelt dat het bericht niet verder kan worden afgeleverd.

4.7 Verantwoordelijkheden eindgebruiker

Uiteraard blijft het de verantwoordelijkheid van de eindgebruiker en waar van toepassing de organisatie van deze gebruiker, om adequate maatregelen te nemen om de integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van hun respectievelijke domeinen te waarborgen, evenals relevante wet- en regelgeving na te leven.

N.B.: onder 'eindgebruiker' wordt de persoon verstaan die feitelijk gebruik maakt van de dienst. De Zorg Messenger kent vele mogelijke eindgebruikers: van arts tot patiënt en van assistente tot mantelzorger

8. Zie voor meer informatie: <https://www.ezorg.nl> (zoek op NTA)

9. Zie voor meer informatie <https://www.kpn.com/zakelijk/security/testing/pentest.htm>.

5. Aanvraag, levering, ondersteuning en facturatie

5.1 Aanvraag

Informatie kan je aanvragen door het intake-formulier voor de Zorg Messenger in te vullen. Je kan dit verkrijgen via je E-Zorg contactpersoon of downloaden van de E-Zorg website. Na ontvangst van het ingevulde formulier wordt er telefonisch contact met je opgenomen om de mogelijkheden van de Zorg Messenger en de aansluitwijze te bespreken. Hieruit volgt een advies.

Op basis van het advies kunnen wij vrijblijvend een offerte opstellen. Het is verder mogelijk om in een vervolggesprek het advies verder af te stemmen, de Zorg Messenger te demonstreren of om gedurende een proefperiode van bijvoorbeeld één maand te testen.

De order kan worden geplaatst door de overeenkomst getekend te retourneren. Er zal daarna contact opgenomen worden om de levering verder af te stemmen.

5.2 Levering

De levering van de Zorg Messenger is afhankelijk van de gekozen toepassing (zie hoofdstuk 3) – mailen of chatten – én van hoe jouw organisatie is aangesloten op het E-Zorg netwerk. Een indicatie van de levertijd staat in de offerte vermeld.

Voor de levering zijn de volgende processen van toepassing:

5.2.1 Veilig mailen

Binnen 5 werkdagen nadat wij je opdracht hebben ontvangen, ontvang je een opdrachtbevestiging. Daarna zal er een afspraak worden ingepland met de technische contactpersoon van jouw organisatie. Tijdens de telefonische afspraak zal met een implementatie coördinator van E-Zorg de levering, implementatie en gebruikersnaam worden besproken en toegelicht.

Na de call met de implementatie coördinator zal er een vervolgspraak ingepland worden op de klantlocatie. In de vervolgspraak zal met alle betrokkenen uit jouw organisatie de implementatie van de Zorg Messenger worden afgestemd en vastgelegd.

Bij organisaties die kiezen voor veilig mailen zal worden gestart met de realisatie van de koppeling met het E-Zorg netwerk. Als de organisatie reeds beschikt over een koppeling met het E-Zorg netwerk, bijvoorbeeld op basis van een E-Zorg of ZorgConnect aansluiting of ZorgGateway, dan kan deze bestaande koppeling worden gebruikt¹⁰.

E-Zorg zal zorgdragen voor de realisatie van de koppeling en de activatie van de Zorg Messenger binnen het E-Zorg netwerk. De doorlooptijd voor de Zorg Messenger is hoofdzakelijk afhankelijk van de doorlooptijd voor de realisatie van de koppeling met het E-Zorg netwerk. De doorlooptijd varieert van 20 werkdagen tot 6 maanden, in het geval van aanleg van een nieuwe glasvezel verbinding. Wij zullen je in het verkoop- traject informeren over de verwachte doorlooptijd.

Een implementatiecoördinator zal je informeren wanneer er gestart kan worden met de implementatie van de Zorg Messenger binnen jouw e-mailomgeving. Jouw IT-medewerkers kunnen de implementatie uitvoeren waarna er getest kan worden. Tijdens de implementatie is technische ondersteuning telefonisch beschikbaar. Optioneel is tegen meerprijs ondersteuning op locatie mogelijk.

Na afronding van de testfase en de definitieve acceptatie, kan de Zorg Messenger binnen jouw organisatie in gebruik worden genomen. Voor medewerkers zijn gebruikershandleidingen, met een overzicht van de functionaliteiten, instructies en een FAQ met veel gestelde vragen beschikbaar.

Daarnaast kunnen er per mail vragen gesteld worden aan de Zorg Messenger helpdesk. Optioneel is tegen meerprijs training van de gebruikers op locatie mogelijk.

5.2.2 Veilig chatten en videobellen

Binnen 5 werkdagen nadat wij je opdracht hebben ontvangen, ontvang je een opdrachtbevestiging. Bij de opdrachtbevestiging is het aanvraagformulier Zorg Messenger bijgevoegd.

10. Er zal altijd gecontroleerd worden of er voldoende bandbreedte beschikbaar is.

Op het formulier kun je aangeven voor welke e-mailadressen de Zorg Messenger geactiveerd dient te worden.

Nadat het aanvraagformulier retour is ontvangen, zal de Zorg Messenger binnen 10 werkdagen geactiveerd worden. Je medewerkers krijgen per mail bevestiging dat de Zorg Messenger voor hen geactiveerd is. De mail bevat een uitnodiging waarmee zij kunnen inloggen. Het wachtwoord dient bij de eerste keer inloggen gewijzigd te worden.

De medewerker kan na activatie via de Zorg Messenger de gebruikershandleiding downloaden. De gebruikershandleiding bevat een overzicht van de functionaliteiten, instructies en een FAQ met veel gestelde vragen. Tot slot kunnen er via de berichtenapp vragen gesteld worden aan de Zorg Messenger helpdesk.

5.3 Ondersteuning

E-Zorg biedt jouw organisatie verschillende middelen van ondersteuning bij de implementatie en uitrol van de Zorg Messenger binnen de organisatie.

5.3.1 Implementatie

E-Zorg biedt ter ondersteuning de volgende middelen aan voor de implementatie van de Zorg Messenger:

Altijd inbegrepen:

- Ondersteuning helpdesk per telefoon
- Adviesgesprek leveringstraject per telefoon

Tegen meerprijs (op aanvraag):

- Adviesgesprek leveringstraject op klantlocatie.
- Technische implementatie: ondersteuning telefonisch of op locatie.

5.3.2 Uitrol organisatie

E-Zorg biedt ter ondersteuning de volgende middelen aan voor de uitrol van de Zorg Messenger:

Altijd inbegrepen:

- Installatiehandleiding IT
- Instructiehandleiding eindgebruiker

Tegen meerprijs (op aanvraag):

- Training Zorg Messenger voor IT op locatie
- Training Zorg Messenger voor eindgebruiker op locatie.

5.4 Facturatie

De facturatie voor de Zorg Messenger wordt na oplevering gestart vanuit E-Zorg. De facturatie en de overeengekomen contractduur start op de dag waarop de Zorg Messenger is opgeleverd aan de organisatie. Je ontvangt de eerste factuur met de eenmalige en maandelijkse kosten in de maand van oplevering.

De maandelijkse kosten over de maand van oplevering worden pro rata in rekening gebracht, dat wil zeggen voor het deel van de maand dat je gebruik maakt van de Zorg Messenger. Je ontvangt maandelijks een factuur per mail of post. De factuur kan voldaan worden middels automatisch incasso of periodieke overboeking.

Een actueel overzicht van de tarieven vind je op onze website www.ezorg.nl/prijslijst.

6. Contactinformatie

Indien je meer informatie over de toepassing in jouw organisatie wilt ontvangen kun je deze opvragen bij E-Zorg.

Dit kan per mail op verkoop@e-zorg.nl en telefonisch op **020 - 430 90 33**.

Je kan je ook wenden tot je E-Zorg accountmanager.

Op de Zorg Messenger zijn de E-Zorg Algemene Leveringsvoorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden Online diensten van toepassing. Vraag je E-Zorg contactpersoon naar een kopie van deze voorwaarden of kijk op [e-zorg.nl](https://www.e-zorg.nl), zoekterm 'algemene voorwaarden'.

Webadres: www.ezorg.nl
Telefoonnummer: 020-4309033
E-mailadressen: info@ezorg.nl
Bezoekadres: Karspeldreef 6-b, 1101 CJ Amsterdam

Onze Prijslijst!

Scan deze QR-code met de camera van een telefoon voor de actuele prijzen.

NB geen aparte app benodigd.

