

# Notitie

**Aan:** Advies commissie wijzigingen  
**C.c:** <cc>  
**Van:** Productbeheer  
**Doorkiesnummer:** 030-80 08 340  
**Datum:** 14 februari 2017  
**Betreft:** Procedure hoe om te gaan met productieverstoringen (Ref160216-1) Versie 1.0

---

## Inleiding

Op de actielijst van de AcW staat punt Ref160216-1: 'Opstellen van een procedure over hoe om te gaan met productieverstoringen'. Deze notitie beschrijft de procedure die Vektis voorstelt.

Een productieverstoring is een verstoring in het beschikbaar stellen van datasets, onjuistheden in de inhoud van de datasets die geleverd zijn of het niet functioneren van een Webzoeker.

## Procedure signaleren productieverstoring bij Vektis door Zorgverzekeraars

1. De zorgverzekeraar signaleert dat er een productieverstoring plaatsvindt.
2. De zorgverzekeraar stelt een e-mail op met in het onderwerp: 'Productieverstoring <naam referentieproduct>'. Voorbeeld: Productieverstoring AGB.
3. In de e-mail wordt vermeld:
  - a. Wat de impact is van de storing (indien mogelijk)
  - b. Wat de aard van de verstoring is
  - c. Voorbeelden waaruit blijkt wat de storing inhoudt (denk aan screenshots, vergelijkingen)
4. De e-mail wordt verstuurd naar [referentieproducten@vektis.nl](mailto:referentieproducten@vektis.nl)
5. Vektis bepaalt de impact van de productieverstoring (aan de hand van de impact zoals door zorgverzekeraars is aangegeven)
6. Vektis stelt het proces van afhandelen van productieverstoringen in werking.

## Procedure signaleren productieverstoringen bij Vektis door Vektis

1. Vektis constateert een productieverstoring (aan de hand van een logverslag of constatering door systeembeheer en ontwikkeling)
2. Vektis bepaalt de impact van de productieverstoring
3. Vektis stelt het proces van afhandelen van productieverstoringen in werking.

## Procedure afhandelen productieverstoringen

Er wordt, op het niveau van impact, onderscheid gemaakt tussen drie type verstoringen. Iedere type verstoring heeft een andere reactietermijn.

### Storingen met een hoge impact

**Soort storing:** storing die een directe invloed heeft op de primaire processen van de zorgverzekeraar, waardoor deze niet langer functioneren.

**Prioriteit:** Hoog

**Betreft:** Procedure hoe om te gaan met productieverstoringen  
**Datum:** 14 februari 2017

**Reactietermijn:** De storing wordt direct onderzocht. Binnen een half uur ontvangt de indiener een eerste telefonische terugkoppeling ter bevestiging dat de storing in behandeling is genomen. Na 2 uur ontvangt de indiener een tussentijdse terugkoppeling, met de status van de behandeling en de verwachting wanneer de storing is afgehandeld. Het streven is om de storing binnen 24 uur te verhelpen.

#### Storingen met een gemiddelde impact

**Soort storing:** storing die geen directe belemmering vormt bij het functioneren van de primaire processen, maar wel zorgt voor vertraging en/of extra werk bij het uitvoeren van de primaire werkzaamheden.

**Prioriteit:** Hoog

**Reactietermijn:** De storing wordt direct onderzocht. Binnen een half uur ontvangt de indiener een eerste terugkoppeling ter bevestiging dat de storing in behandeling is genomen. Het streven is om de storing binnen 24-48 uur te verhelpen.

#### Storingen met een lage impact

**Soort storing:** storing die geen belemmering vormt voor het uitvoeren van de primaire processen, maar wel feitelijke onjuistheden aan het licht brengen

**Prioriteit:** Gemiddeld

**Reactietermijn:** De storing wordt binnen 24 uur onderzocht. Binnen 24 uur ontvangt de indiener een eerste terugkoppeling ter bevestiging dat de storing in behandeling is genomen. Het streven is om de storing binnen 24-72 uur te verhelpen.

#### Voor elk type verstoring geldt:

- Afnemers worden geïnformeerd over geconstateerde verstoringen en de impact zoals gemeld door de indiener, inclusief doorlooptijd van de oplossing.
- Indien blijkt dat de storingen niet binnen de bovengenoemde termijn te verhelpen zijn wordt een terugkoppeling gegeven aan de indiener en afnemers met een verwachte doorlooptijd van het verhelpen van de storing.

Onder afnemers wordt verstaan:

- de AcW-leden van het betreffende product
- en de gebruikers (afhankelijk van het product zijn dit de gebruikers AGB, IFM, TOG etc, dit zijn de personen die ook mail ontvangen over afronden van producties)

#### **Impact**

De impact wordt bepaald door de volgende criteria:

- De impact is hoog indien de volgende verstoring zich voordoet:
  - Een bestand kan niet worden ingelezen door de zorgverzekeraar als gevolg van:
    - Foutieve recordlayout aanlevering (bijvoorbeeld recordlengte foutief)
    - Foutieve mutatiecodes. (anders dan de mutatiecodes die bij AGB FAGBU bestanden worden meegegeven als gevolg van de vertaling van AGB-nieuw naar AGB-oud)
  - Onjuiste inhoud van IFM of TOG (bijv tarieven die afwijken van de bron)
  - Onjuiste tarieven geleverd door de bron.
  - Of als vervolg storingen in de bedrijfsprocessen van melder om een andere rede zonder oplossing vanuit Vektis niet verholpen kunnen worden
- De impact is gemiddeld indien de volgende verstoring zich voordoet:

**Betreft:** Procedure hoe om te gaan met productieverstoringen

**Datum:** 14 februari 2017

- De webzoeker van het betreffende product functioneert niet.
- De impact is laag indien de volgende verstoring zich voordoet:
  - Een beperkte hoeveelheid data is onjuist aangeleverd (bijv een of enkele relaties bij AGB-codes worden niet correct weergegeven in de bestanden)
  - Een beperkte hoeveelheid data in de webzoeker wordt niet goed weergegeven.
- Als de impact niet duidelijk is wordt telefonisch contact opgenomen met de melder om de impact te bepalen.

### Afhandeling

Indien een verstoring niet binnen 72 uur kan worden opgelost wordt deze opgenomen op een overzicht welke gepubliceerd wordt op het abonneedeel van de website van het betreffende product. In dit overzicht wordt vermeld:

- Een omschrijving van de verstoring.
- Datum van de melding
- Waarom de doorlooptijd van de oplossing meer tijd in beslag neemt.
- Wat de status is.
- Prognose oplossingstermijn

Publicatie zal plaatsvinden in de vorm van een Exceloverzicht dat als volgt wordt opgebouwd.

Datum melding	Omschrijving verstoring	Status	Prognose oplossingstermijn	Toelichting doorlooptijd

### Deze notitie heeft betrekking op de volgende producten:

- AGB-FAGBU bestanden
- AGB XML-dataset
- AGB webzoeker ([www.agbcode.nl](http://www.agbcode.nl))
- TOGBEST
- TOG webzoeker
- IFM dataset met historie
- IFM dataset zonder historie
- IFM webzoeker
- RIZ portaal