SAMENVATTING BEDRIJFSCONTINUÏTEITSPLAN

Versie: 1.0 · **Datum:** 6 november 2026 · **Classificatie:** Openbaar (publicatieversie)

Zorgorganisaties rekenen elke dag op Vivia. Via Vivia-Connect komen medische berichten, zoals uitslagen en specialistenbrieven, automatisch in het dossier van de cliënt. De STIP-App ondersteunt zorgmedewerkers bij hun dagelijkse werk. Daarom heeft Vivia een continuïteitsplan: daarin staat wat wij doen als een storing of calamiteit onze dienstverlening bedreigt.

Wat wij willen bereiken

Bij een verstoring gaan de veiligheid van mensen en het beperken van schade voor onze zorgklanten en hun cliënten voor alles. Daarna zorgen wij dat de dienstverlening zo snel mogelijk weer werkt, dat gegevens niet verloren gaan en dat de beveiliging ook tijdens de verstoring op peil blijft.

Geen berichten kwijt

Valt Vivia-Connect uit, dan worden binnenkomende berichten bewaard en na herstel alsnog verwerkt. Berichten gaan nooit ongemerkt verloren. Zorgklanten kunnen in de tussentijd uitslagen bij de bron raadplegen. Op verzoek krijgen zij via een beveiligd kanaal een overzicht van berichten die nog niet zijn afgeleverd.

Altijd bereikbaar

Vivia heeft een achterwacht die 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is. Ernstige meldingen worden automatisch doorgezet. Bij een groot incident komt een crisisteam onder leiding van de directie bij elkaar.

Voorbereid op verschillende situaties

Wij hebben scenario's uitgewerkt voor onder meer:

- cyberaanvallen en datalekken;
- uitval van hosting of van een leverancier;
- uitval van medewerkers;
- problemen met het kantoor, zoals brand of stroomuitval.

Onze systemen draaien in datacenters in Nederland met een hostingpartij die werkt volgens NEN 7510.

Informeren van zorgklanten

Raakt een verstoring uw organisatie, dan informeren wij u snel en daarna regelmatig over de stand van zaken. Bij een datalek houden wij ons aan de afspraken in de verwerkersovereenkomst. Gepland onderhoud kondigen wij vooraf aan.

Oefenen en verbeteren

Het plan maakt deel uit van ons managementsysteem voor kwaliteit en informatiebeveiliging (ISO 9001, ISO/IEC 27001 en NEN 7510). Wij beoordelen het plan minstens één keer per jaar en na elk groot incident. Wij plannen jaarlijks oefeningen met het crisisteam en tests van het herstel van back-ups.

Vragen?

Neem contact op met onze servicedesk: 085 773 2042 of servicedesk@vivia.nl. Zorgklanten kunnen op verzoek meer informatie krijgen over de continuïteitsafspraken die voor hun dienst gelden.