



## Veelgestelde vragen

Dankzij de NTA7516-richtlijn kunnen onder meer organisaties in de zorg en gemeenten op een veilige manier e-mailen met ketenpartners, cliënten en patiënten. Bastion 365 kan u hierbij ondersteunen. Bovendien creëert u nieuwe kansen en bent u klaar voor de toekomst. Bekijk hier de veelgestelde vragen.

### Algemeen

#### Voor wie en wat is de NTA 7516 bedoeld?

Al sinds de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), de voorloper van de AVG, is het niet toegestaan om bijzondere persoonsgegevens – en dat zijn medische gegevens altijd – via e-mail over het openbare internet te sturen. NTA 7516 zet de volgende stap in de richting van een veilige infrastructuur voor berichtenuitwisseling in de zorg en is sinds mei 2019 vereist voor allen die medische persoonsinformatie delen via e-mail moeten voldoen aan een aantal minimale veiligheidseisen. Dat geldt voor zorgorganisaties, maar ook voor gemeentes, verzekeraars, apotheken en andere dienstverleners die vertrouwelijke medische persoonsinformatie met elkaar moeten delen.

#### Welke andere regelgeving hangt samen met de NTA 7516?

Door te voldoen aan deze veiligheidseisen voor e-mail kunnen deze organisaties garanderen dat het onderlinge berichtenverkeer voldoet aan alle eisen van:

- AVG/GDPR (Algemene verordening gegevensbescherming)
- WvGGZ (Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg)
- WBGO (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst)
- NEN 7513 (Logging - Vastleggen van acties op elektronische patiëntdossiers)
- EN 301549/WCAG 2.1 (Internationale standaard voor digitale toegankelijkheid)

Tevens vormt de NTA 7516 een belangrijk onderdeel van NEN 7510 (norm voor informatiebeveiliging voor de zorgsector in Nederland).

#### Wat is de focus van de NTA 7516?

De NTA 7516 heeft als kernfocus om emailverkeer zo veilig mogelijk te maken en legt nadruk op het volgende:

- Beschikbaarheid
- Integriteit
- Vertrouwelijkheid
- Gebruiksvriendelijkheid
- Interoperabiliteit



## Seal of Trust

### Wat regelt de NTA 7516?

De NTA 7516 legt een aantal veiligheidseisen op, die ervoor moeten zorgen dat mails met vertrouwelijke medische informatie betrouwbaar veilig bij de juiste ontvanger kunnen worden afgeleverd:

- De verzender en ontvanger voldoen aan de NTA 7516.
- De e-mail is voorzien van een NTA 7516 header.
- De e-mail is ondertekend om te bewijzen dat hij is verstuurd vanaf het domein van de verzender.
- De versturende mailserver is geautoriseerd om e-mail te sturen vanaf het domein.
- Er wordt een beveiligde verbinding opgebouwd tussen de verzendende en ontvangende e-mail server.
- Bij de ontvanger is een duidelijk beleid ingericht voor falende berichten.
- Berichten moeten uitgewisseld kunnen worden met iedereen die aan de NTA 7516 voldoet, ongeacht de mailprovider.
- Voor degenen die dat (nog) niet doen en bijvoorbeeld de persoon zelf, moet de e-mail via een alternatieve veilige route worden bezorgd voorzien van twee factor authenticatie.

### Wat is twee factor authenticatie?

Om te garanderen dat de ontvanger ook werkelijk degene is die hij zegt te zijn, moet er naast een login (bijvoorbeeld op uw e-mail-account) ook een tweede additionele manier van aanmelden bestaan. Als Bastion 365 constateert dat een ontvanger van een e-mail niet voldoet aan de NTA 7516, dan zal het bericht via een alternatieve veilige route worden verstuurd (eDelivery) en u wordt dan gevraagd om een telefoonnummer door te geven waar de ontvanger een tijdelijke code per SMS kan ontvangen die toegang geeft tot het bericht.

### Wat gebeurt er als Bastion 365 een bericht niet kan afleveren via NTA 7516?

Indien een ontvanger (nog) niet NTA 7516 compliant is of als het gaat om een patiënt, dan zal het bericht door Bastion 365 worden afgeleverd via onze eDelivery portal. Daar kan de ontvanger het bericht ophalen als hij zich kan identificeren met een twee factor authenticatie via SMS.

### Wat is interoperabiliteit?

Bij het ontwikkelen van de NTA 7516 is nadruk gelegd op het vrij kunnen uitwisselen tussen alle mailproviders, zodat het niet uitmaakt welke u gebruikt zolang deze voldoet aan de NTA 7516 veiligheidsnormen.

### Wat moet mijn organisatie regelen om te voldoen aan de NTA 7516?

Naast de keuze voor een NTA 7516 gecertificeerde mailprovider, moet uw organisatie ook zelf aan een aantal eisen voldoen:

- Er wordt van uw organisatie verwacht dat u een informatiebeveiligingsbeleid voor veilig e-mailen hanteert
- Aanmelden op werkplekken moet met het niveau hoog (vertrouwelijk) gebeuren. Dat betekent dat uw medewerkers zich moeten aanmelden met twee factor authenticatie.
- U moet het DNS van uw domein inrichten conform de NTA 7516
- U moet een zelfverklaring voor NTA 7516 opstellen



## Seal of Trust

### Wat doet Bastion 365?

Bastion 365 functioneert als een MTA (message transfer agent). Uw organisatie gebruikt de Exchange-server van Microsoft 365 als e-mailserver om berichten te verzenden, maar Exchange kan de hierboven genoemde vereiste beveiligingsvalidaties niet uitvoeren. Bastion 365 functioneert daarom als een verlengstuk van Exchange en voert de nodige technische validaties uit en zorgt voor een veilig transport van de berichten en documenten.

### Zijn er ook andere partijen die dezelfde soort oplossing aanbieden? Of is Bastion 365 hierin uniek?

De integratie met Office 365 en daardoor het gebruiksgemak en de veiligheid zijn uniek voor Bastion 365, maar er zijn ook andere partijen die NTA7516 oplossingen bieden.

### Het inschakelen van een derde partij, zoals Fenestrae, brengt extra kosten met zich mee. Hoe zijn deze kosten opgebouwd?

Een partner zoals Fenestrae levert al meer dan 20 jaar aan de zorg in Nederland. De licentiekosten zijn een bedrag per mailbox per maand en afhankelijk van het aantal mailboxen. Voor de exacte prijzen kunt u het beste contact opnemen met uw Microsoft Partner of Fenestrae.

### Vormt Bastion 365 een Nederlandse oplossing?

De NTA is een Nederlandse standaard en Bastion 365 is ontwikkeld in Nederland. Het systeem draait op Azure in Nederland.

## Over de werking

### Hoe worden e-mails via Bastion 365 verstuurd?

Bastion 365 werkt samen met Microsoft 365's Exchange server en u bent volledig in controle over welke berichten via Bastion 365 worden verstuurd. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om slechts enkele gebruikers e-mails te laten versturen, alleen e-mails met specifieke woorden erin of simpelweg al uw uitgaande mailverkeer.

### Hoe is Bastion 365 aangesloten op Microsoft 365?

Om ervoor te zorgen dat Bastion 365 geautoriseerd is om mail te verzenden en ontvangen namens uw Exchange-server, moet deze geconfigureerd worden met connectoren naar Bastion 365. U kunt dan bepalen welke mails via deze connectoren moeten gaan middels mail flow rules in Exchange.



## Seal of Trust

### **Werkt Bastion 365 ook op on-premise implementaties van Exchange?**

In de zorg wordt nog veel gebruik gemaakt van (hybride) on-premise oplossingen.

Bastion 365 vereist ten minste een hybride opzet tussen de eigen Exchange-server en Exchange Online.

### **Microsoft ondersteunt toch ook multifactor authenticatie. Waarom is een samenwerking met derde partijen opgezet?**

Microsoft zelf ondersteunt geen multifactor authenticatie via sms met personen buiten Active Directory, zoals patiënten.

### **Hoe verhoudt Bastion zich ten opzichte van een oplossing zoals Zivver?**

Bastion365 is een complete vervanging van Zivver met als grote voordeel dat het een onderdeel is van Office 365 en niet een aparte plug-in. Bastion 365 is operabel met Zivver en andere partijen. Als de NTA-instellingen aan de zijde van Zivver correct zijn geïmplementeerd, is geen aanvullende MFA benodigd.

### **Zivver is ook geen plug-in, toch?**

Volgens de documentatie van Zivver dient u voor herkennen van mails met patiëntinformatie een plugin op de client te installeren. Bij de MFA-mail (patiënten) is Zivver de afzender en niet bijvoorbeeld het ziekenhuis.

### **Wat zijn de grootste voordelen van Bastion 365 ten opzichte van Zivver?**

Automatische herkenning van alle mail op de server, geen handelingen voor de gebruiker, geen client installatie (geen plugins). Het werkt met alle versies van Outlook op alle besturingssystemen, dus ook op iPhone en iPad. Volledige integratie, dus geen apart systeem of beheer (met bijbehorende kosten). MFA berichten vanuit het eigen domein met een eigen opmaak: dus geen verwarring voor de ontvangers. Gegarandeerd NTA 7516 compliant.

### **Wat is de termijn waarop koppelingen met bijvoorbeeld Zivver kunnen worden opgezet?**

Interoperabiliteit is onderdeel van de NTA en werkt nu dus al. Het is niet nodig om hier specifiek koppelingen voor te maken.

### **Vormt Bastion 365 dan ook een vervanger voor Ezorg en Zorgmail: dit zijn gesloten ketennetwerken?**

Ezorg en Zorgmail moeten de NTA ondersteunen en interoperabel worden. Gesloten netwerken zijn niet langer toegestaan.



## Seal of Trust

### Hoe kan onze organisatie met andere partijen, bijvoorbeeld gemeenten, communiceren terwijl zij een andere dienst verplichten?

Deze partijen mogen dit niet verplichten. Bovendien is de NTA is interoperabel. Via Bastion 365 kunt u veilig e-mailen met oplossingen van derde partijen, zolang zij voldoen aan de verplichte NTA.

### Is er een overlap met dataclassificatie-labels binnen Microsoft 365?

Het vormt hierop een aanvulling.

### Biedt het dashboard ook informatie over aantallen, zoals hoeveel versleutelde berichten zijn verzonden?

Deze informatie komt beschikbaar.

### Welke licenties ondersteunen het automatisch herkennen?

Wij hebben uitsluitend E1 en E3.

Alle versies ondersteunen automatisch herkennen. E5 wordt geadviseerd vanwege de uitgebreide automatische herkenning en classificatie, ook buiten mail om.

### Is Microsoft ook gecertificeerd voor de NTA 7516?

De certificering is voor Bastion 365 in combinatie met Office 365.

### Moet hiervoor een extra licentie worden gekocht, of past dit binnen E3?

Bastion 365 werkt met alle edities van Office. Voor Bastion zelf hebt u een licentie nodig.

## De ingebruikname

### Waarom moet ik op mijn eigen domein zaken implementeren om aan de NTA 7516 te voldoen?

U bent de beheerder van uw eigen domein en zult dat ook blijven. De NTA 7516 vereist dat op uw domein een aantal controles kunnen worden uitgevoerd vóór het verzenden en ontvangen van een email om te bevestigen dat het ook echt uw domein is en dat het voldoet aan de veiligheidseisen. De mailprovider moet dan ook op uw eigen domein worden gemachtigd om namens u e-mails te versturen.

### Wat zijn 'mail flow rules' en waarom hebben we deze nodig?

Met een mail flow rule kunt u e-mailberichten in Exchange identificeren op basis van hun inhoud, ontvangers of andere identificatiegegevens en beslissen wat er met de berichten gebeurt. In ons geval moeten we e-mails identificeren die naar Bastion 365 moeten worden gerouteerd omdat ze gevoelige gegevens bevatten en met maximale bescherming en validatie moeten worden verzonden.



## Seal of Trust

### **Door wie wordt de e-mail verstuurd?**

De mail wordt verstuurd vanuit het eigen Microsoft-domein middels een NTA7516 MTA die onderdeel is van Bastion 365.

### **Kan verstuurde e-mail worden ingetrokken?**

Alleen mails die nog niet afgeleverd zijn. Intrekken afgeleverde mails is strijdig met de AVG.

### **Hoe weet de ontvanger dat dit een valide e-mail is?**

Dit is het geval als de ontvanger binnen de keten is via de NTA verificatie. Andere gebruikers door domeinnaam, branding en sms MFA.

### **Indien EML-berichten zijn opgeslagen kan ik die niet openen als cliënt.**

De gebruiker kan de bijlagen apart in het eigen formaat opslaan of het volledige bericht als EML. Dat bericht kan worden geopend met een e-mailclient zoals Outlook, Mail (Apple) en Thunderbird.

### **Is het ook mogelijk om e-mailadressen en 06-nummers te importeren uit het systeem van het ziekenhuis of de gemeente, zodat deze vragen niet meer worden gesteld?**

Dit behoort tot de mogelijkheden. Het sms-bericht (naar de telefoon van de ontvanger) vormt de vereiste tweefactor.

### **Is de e-mail die wordt gedownload via de portal ook inhoudelijk zichtbaar (body HTML) door Bastion zelf? In hoeverre is dit vertrouwelijk?**

Mails zijn niet zichtbaar binnen Bastion. Ze staan encrypted in de vault en worden door Bastion alleen doorgestuurd.

### **Bevindt de e-mail in een Vault totdat deze wordt opgehaald? Zo ja hoe groot is de vault?**

De vault is automatisch schaalbaar. E-mail wordt na het ophalen automatisch verwijderd.

### **Integreert Bastion 365 ook met OneDrive / SharePoint? Bijvoorbeeld: de gebruiker deelt een bestand vanuit OneDrive: kan hij daarbij aangeven dat het bestand veilig gedeeld moet worden?**

Mailen vanuit SharePoint, Onedrive wordt ondersteund. Bastion zal de data altijd daadwerkelijk versturen, waardoor er sprake is van push. De NTA voorziet niet in delen (pull verkeer).



## Seal of Trust

**Worden documenten van externe bronnen (bijvoorbeeld een USB-stick), die niet eerder zijn geopend door Office 365 ook automatisch voorzien van een NTA-label en wordt de e-mail waarin de bijlage wordt geplaatst dan ook veilig verstuurd?**

Ook in deze situaties wordt het document voorzien van een NTA-label.

**Krijg je ook bericht of kan je dat opvragen als verzender of de mail veilig is verstuurd in verband met de interoperabiliteit? Dus zonder sms, et cetera.**

Ja, dit behoort tot de mogelijkheden.

**Kan met Bastion 365 ook worden afgedwongen dat de ontvanger met MFA moet authenticeren voordat de e-mail geopend kan worden?**

Ja, dit behoort tot de mogelijkheden.

**Moet je bij elk beveiligde e-mail een 06-nummer in voeren?**

06-nummer (MFA) is alleen nodig als ontvanger niet op een NTA systeem zit en het nummer niet reeds in Bastion opgeslagen is. Bastion onthoudt eerder gebruikte sms-nummers.

**Wat moet de ontvanger doen als het 06-nummer niet klopt?**

De ontvanger kan dit melden bij de verzender, die het – na verificatie – zal aanpassen.

**Kan er ook vanuit een gedeelde mailbox verstuurd worden en hebben gemachtigden dan toegang tot de mails?**

Ja, dit behoort tot de mogelijkheden.

**Als de e-mail wordt gescand, waar gaat deze informatie heen?**

De informatie blijft in de e-mail en triggert het NTA-label. De inhoud van de email en/of scan wordt dus niet ergens anders opgeslagen.

Hoe lang blijft de channel open in combinatie met een eerder ontvangen code? Ik zie namelijk geen einddatum. De code is eenmalig te gebruiken en is 5 minuten geldig

**Wordt DANE in Exchange Online gebruikt of vind dit plaats binnen Bastion 365?**

DANE is aanwezig in Bastion 365. De certificaten worden automatisch geïnstalleerd met een automatische periodieke update.



## Seal of Trust

### **Kan een cliënt ook starten met het versturen van een veilige mail of is die actie altijd vanuit onze organisatie?**

Met de beschikbaarheid van DigiD kan een client zelf ook berichten initiëren.

### **Is het ook mogelijk om een bericht beveiligd door te sturen naar bijvoorbeeld een andere arts (voor een second opinion)?**

Dit behoort tot de mogelijkheden.

### **Bestaan er templates voor Zorg/Overheid waarin termen die gevoelig zijn als persoonsgevoelig?**

A: Voor Office 365 heeft Cloud life deze of via Github (<https://github.com/wortell/HC-SensitiveDataTypes>).

### **Waarom zijn diensten als Gmail en Outlook niet standaard NTA?**

NTA geldt alleen voor Nederland. Het kost teveel aanpassingen om dit wereldwijd op te lossen. Elk land in de wereld heeft zijn eigen eisen en wensen. Als NTA wereldwijd gestandaardiseerd zou zijn, wordt hier wel rekening mee gehouden.

## De portal

### **Hoe kan de gebruiker de beheeromgeving Bastion 365 inschakelen?**

Dit vindt plaats via [Bastion365.nl/portal](https://Bastion365.nl/portal). De gebruiker meldt zich aan met Office 365. U dient uiteraard wel een Bastion365 account te hebben.

### **Krijg je als afnemer een eigen portal?**

Ja, dit is configureerbaar. U kunt deze koppelen aan uw eigen domein (zowel https als email) en de look-&-feel inrichten volgens de eigen huisstijl.

### **Hoe lang worden berichten bewaart in de eDelivery portal?**

De ontvanger heeft één maand de tijd het bericht via ons eDelivery portaal te lezen en eventueel erop te antwoorden. Daarna wordt het bericht weer verwijderd uit het portaal.

### **Wat zijn de overwegingen bij de gekozen bewaartermijn?**

De termijn is standaard 4 weken, maar een organisatie kan deze zelf aanpassen en instellen tot een maximum van 3 maanden.

### **Kan ik eDelivery notificaties zelf inrichten?**

U kunt de notificaties naar ontvangers van een eDelivery bericht aanpassen met uw eigen tekst en logo. Hierdoor voelen deze vertrouwd voor de ontvanger.





## Seal of Trust

### **Kan ik mijn eigen sms-provider gebruiken?**

Binnen Bastion 365 kunt u ervoor kiezen om gebruik te maken van uw eigen abonnement bij CM.com of Spryng om de sms-berichten te sturen.

### **Kan een ontvanger van een eDelivery bericht deze ook beantwoorden?**

De ontvanger van een eDelivery bericht kan deze ook beantwoorden en voorzien van een bijlage zolang het originele bericht beschikbaar is in het eDelivery portaal.

### **Biedt de oplossing logboek- en rapportagemogelijkheden?**

Bastion 365 biedt logging en reporting.

### **Hoe kom ik aan een NTA 7516 record?**

Het is de bedoeling dat u uw NTA 7516 TXT record zelf aanmaakt en plaatst in het DNS van uw domein.

De syntax van het NTA 7516 TXT record is: version ";"startdate";"enddate";"provider";"ntamx

Het start en einddatum hoort het geldigheidsdatum van uw certificatie te zijn.

De provider is "Fenestrae" en het ntamx record is:

nta7516.sdxmail-net.nta7516.services.sdxmail.net

### **In hoeverre wordt voorzien in een ingang waarop een persoon (voorbeeld: patiënt) veilig kan mailen naar de professional (voorbeeld: zorgaanbieder)?**

De patiënt kan nu wel antwoorden op berichten van de arts. Met de ondersteuning van DigiD wordt het ook mogelijk dat de patiënt zelf de berichten initieert.