

## Annex A: Zivver Functionaliteiten & Relevante Kosten

Versie: 2.3 – Juni 2020

Dit document beschrijft de functionaliteiten en diensten van Zivver voor zakelijke Opdrachtgevers.

Het platform van Zivver is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- **Kernfunctionaliteiten:** Functionaliteiten die essentieel zijn voor het waarborgen van veilige communicatie door organisaties. Hieronder vallen onder andere sterke versleuteling, gebruikersbeheer, authenticatie van gebruikers en gasten en logging. Deze functionaliteiten zijn randvoorwaardelijk om overige functionaliteiten te kunnen gebruiken.
- **Basisfunctionaliteiten:** Functionaliteiten bovenop de kernfunctionaliteiten van Zivver. Hiermee worden gebruikers ondersteund om een specifieke business requirement/use case uit te voeren. Hieronder vallen het veilig versturen van e-mail en het veilig delen van grote bestanden.
- **Aanvullende functionaliteiten:** Functionaliteiten die bovenop de basisfunctionaliteiten werken en de specifieke functionaliteit makkelijker te gebruiken, beheren of monitoren maken.
- **Aanvullende diensten:** Dit zijn diensten die bovenop de basisfunctionaliteiten afgenomen kunnen worden, zoals een enterprise support, afkoop van SMS-kosten, etc..

### Kernfunctionaliteiten

Het platform van Zivver draait om het mogelijk maken van veilige digitale communicatie. Het platform van Zivver bevat verschillende functionaliteiten die essentieel zijn voor het waarborgen van veilige communicatie, zogenaamde kernfunctionaliteiten. Het betreft de volgende functies:

#### Gebruikersbeheer (handmatig of automatisch)

Zivver biedt admins de mogelijkheid om gebruikers te beheren. Dit kan handmatig via de Zivver webapplicatie of geautomatiseerd via synchronisatie met bijvoorbeeld de Active Directory van de organisatie, Excellijsten of een SCIM 2.0-compatibele dienst.

#### Sterke authenticatie van medewerkers

Zivver zorgt dat gebruikers altijd sterk worden geauthenticeerd. Inloggen met alleen een wachtwoord is nooit voldoende om te zorgen dat het risico dat onbevoegden toegang krijgen tot informatie tot een minimum wordt beperkt. Authenticatie van gebruikers kan door Zivver worden gedaan, via bv een SMS-code of authenticator app (TOTP). Het kan ook door de organisatie zelf worden geregeld door een Single-Sign-On integratie met uw ADFS of andere SAML v2-compatibele identity provider en Zivver op te zetten.

#### Communiceer veilig met zowel gebruikers als gastontvangers

Met Zivver is het mogelijk om met iedereen ter wereld met een e-mailadres veilig te communiceren. Ongeacht of de ontvangers een Zivver account hebben. Zivver biedt de mogelijkheid om veilig gevoelige berichten te verzenden vanuit Outlook voor Windows (met plug-in), Outlook online (OWA plug-in), Gmail (Chrome extensie), de Zivver WebApp of de Zivver Mobile App.

# Z.

## **Authenticatie van ontvangers (via Zivver of organisatie ontvanger)**

Sterke authenticatie van ontvangers, via bijvoorbeeld een SMS-code als extra factor, is essentieel om bij digitale communicatie zeker te zijn dat de beoogd ontvanger de enige is dit het bericht kan lezen. Zivver ondersteunt sterke authenticatie van ontvangers. Zowel voor ontvangers die een Zivver account hebben, als voor gastontvangers.

## **Sterke versleutelde opslag met Bring-Your-Own-Key**

Zivver versleutelt alle berichten en bestanden die gebruikers versturen op een zodanige manier, dat Zivver garandeert dat alleen de verzender en de ontvanger bij de inhoud kan. Zivver kan dit waarborgen doordat ze gebruik maakt van een techniek waarbij ontsluiting van de inhoud alleen kan met de sleutel van de gebruiker (verzender of ontvanger), via het zogenaamde 'Bring-Your-Own-Key (BYOK)' principe. Door innovatieve inlogmethodes hoeft de gebruiker geen aparte sleutels te bewaren of te uploaden.

## **Beheer contact- en authenticatie-informatie van ontvangers**

Voor een efficiënt gebruik van sterke authenticatie van ontvangers via bijvoorbeeld een SMS-code als extra factor, is het essentieel dat authenticatiegegevens van ontvangers kunnen worden hergebruikt door individuele gebruikers en collega's. Zivver biedt hiervoor standaard ondersteuning, waarbij de admins de mogelijkheid hebben om centraal de authenticatie-informatie van ontvangers te beheren, uploaden, etc.

## **Gastontvangers kunnen gratis een account aanmaken**

Gastontvangers worden niet gedwongen een account bij Zivver aan te maken. Dit mag wel en is voor iedereen ter wereld gratis. Met een account kunnen gebruikers niet alleen sneller en makkelijker berichten lezen, maar kunnen zij zelf ook veilig berichten en bestanden versturen.

## **Logging acties admins (bv toevoegen/wijzigen gebruikers of instellingen)**

Zivver logt standaard alle handelingen van admins waaronder, maar niet uitsluitend, het aanmaken, aanpassen en verwijderen van accounts, wijzigen van instellingen en het aan- en uitzetten van functionaliteit. Zivver stelt deze informatie standaard beschikbaar in audit-logs die direct in te zien zijn op het webportaal van Zivver of die te exporteren zijn voor verdere analyse.

## **Logging acties gebruikers (bv instellingen en communicatiegedrag)**

Zivver logt standaard de handelingen en het communicatiegedrag van medewerkers. Deze functionaliteit is essentieel om, wanneer er sprake is van bijvoorbeeld een mogelijk datalek, te kunnen achterhalen wat er precies is gebeurd, wanneer, door wie, etc.. Zivver stelt deze informatie standaard beschikbaar in audit-logs die direct in te zien zijn op het webportaal van Zivver of die te exporteren zijn voor verdere analyse.



## **Basisfunctionaliteiten**

Bovenop de kernfunctionaliteiten biedt Zivver basisfunctionaliteiten, waarmee gebruikers worden ondersteund om een specifieke business requirement/use case uit te voeren. Het betreft de volgende functionaliteiten.

### **Veilig verzenden van gevoelige email en bestanden**

Beide functionaliteiten voor zowel het veilig versturen van emails als bestanden worden hieronder nader toegelicht.

### **Veilig e-mails versturen en ontvangen**

Een van de basisfunctionaliteiten is het veilig versturen en ontvangen van e-mails via het platform van Zivver. Dit kan via onze integraties in bijvoorbeeld Outlook on Windows (2010 en hoger), Outlook Online, onze eigen webapp die werkt op elke recente browser op PC of mobiel, en onze mobiele app voor IOS of voor Android. Zie onze website voor een uitgebreide beschrijving van deze functionaliteiten.

### **Veilig grote bestanden versturen**

Een van de basisfunctionaliteiten is het veilig versturen van bestanden tot een omvang van 5.000 GB per bestand. Dit kan via onze integraties in bijvoorbeeld Outlook on Windows (2010 en hoger), Outlook Online, Chrome extensie voor Gmail, onze eigen webapp en onze mobiele app voor IOS of voor Android. Zie onze website voor een uitgebreide beschrijving van deze functionaliteiten.

## **Aanvullende functionaliteiten**

### **Error Prevention regels**

Menselijke fouten, zoals e-mails aan de verkeerde ontvanger sturen of verkeerde bijlagen sturen, vormen verreweg de grootste oorzaak van datalekken. Zivver biedt de mogelijkheid voor organisaties om bedrijfsregels te activeren die hun medewerkers helpt de juiste keuzes te maken en te behoeden voor fouten. Organisaties hoeven deze bedrijfsregels niet zelf te maken; Zivver ontwikkelt en onderhoudt deze. Organisaties kunnen vervolgens bepalen welke regels ze wel of niet willen gebruiken. Er zijn in de basis drie soorten bedrijfsregels:

- medewerkers informeren over gevoelige informatie in hun e-mail en of bijlage. Denk bijvoorbeeld aan het herkennen van medische informatie, BSN-nummers of creditcardgegevens..
- medewerkers helpen bij het kiezen van de juiste veiligheidsmaatregelen. Medische informatie moet bijvoorbeeld met 2-factor authenticatie via een extra SMS-code worden verstuurd.
- medewerkers waarschuwen voor ongewone ontvangers. Bijvoorbeeld door te waarschuwen dat 'financiële informatie nog nooit eerder naar John.Doe@email.com is gestuurd'. Of door te waarschuwen dat in een bijlage een e-mailadres met een ander domein staat dan bij de ontvangers.



## Berichten en bijlagen terugtrekken

Zivver biedt gebruikers de mogelijkheid om berichten te kunnen terugtrekken, bijvoorbeeld als een gebruiker (toch nog) een bericht aan een verkeerde persoon en/of een verkeerde bijlage stuurde. Of als verzender wil voorkomen dat de ontvanger het bericht nog kan openen. Hierbij toont Zivver of het bericht al is gelezen en/of de bijlage al is gedownload, of nog niet. Als een bericht wordt teruggetrokken, geeft Zivver de garantie dat ontvangers die het bericht nog niet hebben gelezen er ook niet meer bij kunnen.

## Eigen huisstijl gastenportaal

In het gastenportaal kunnen ontvangers die geen Zivver hebben berichten van uw organisatie lezen en daarop reageren. Standaard heeft dit gastenportaal een Zivver look-and-feel. Zivver biedt organisaties de mogelijkheid om het gastenportaal in de huisstijl van de organisatie te tonen. [Zie hier de productsheet](#) met meer informatie over de mogelijkheden.

## Conversatiestarters

De reguliere functionaliteit van Zivver is gericht op communicatie geïnitieerd door uw medewerkers. Om ook externen de mogelijkheid te bieden om op eigen initiatief veilig berichten naar uw organisatie te sturen, heeft Zivver de functionaliteit 'Conversatiestarters' ontwikkeld. Met Conversatiestarters kunt u één of meerdere URL's/links/knoppen creëren die op één of meerdere pagina's op een website of in de handtekening van een e-mail kunnen worden geplaatst. Hiermee kunnen externen zelf een veilig bericht initiëren.

Zivver biedt twee soorten conversatiestarters:

- De gerichte conversatiestarter: Hiermee kunnen ontvangers veilig berichten kunnen sturen aan een specifieke ontvanger binnen uw organisatie (denk aan [offertes@](#), [klachten@](#), [melding@](#)).
- De open conversatiestarter: Hiermee kunnen ontvangers zelf bepalen aan welk e-mailadres binnen uw organisatie zij een veilig bericht sturen.

Als een dergelijke conversatiestarter wordt aangemaakt, genereert Zivver een unieke URL/link en bijbehorende HTML-code die organisaties naar eigen inzicht op de websites of onder een handtekening van een e-mail kan worden geplaatst.

## Versturen berichten uit andere systemen (mail submission)

De reguliere functionaliteit van Zivver is gericht op communicatie tussen mensen via de Outlook plugin, de Zivver webapplicatie of de Zivver App. Zivver biedt daarnaast de mogelijkheid om vanuit systemen berichten rechtstreeks via het veilige Zivver-platform te versturen via SMTP-mail submission. Denk bijvoorbeeld aan uw Elektronisch Patiënten-/Cliëntendossier (afspraakherinneringen), facturatiesysteem (facturen), salarisverwerkingssysteem (salarisstroken), CRM-systeem (mails aan klanten) etc. Met deze functionaliteit kunnen organisaties die gevoelige informatie op dit moment helemaal niet, of via bijvoorbeeld fax of per post sturen, met Zivver op een veilige manier aanbieden. Via Zivver verzenden is veiliger, gebruiksvriendelijker én goedkoper. Voor een gemiddelde organisatie kost het sturen van informatie per post circa €1 tot €1,50 indien het 'gewone' post betreft, tot vele malen hoger indien het aangetekende post betreft. Door gebruik te maken van Zivver kunnen aanzienlijke kosten worden bespaard.

# Z.

## **Instellen verloopdatum op berichten**

Zivver biedt de mogelijkheid voor organisaties om gebruikers een verlooptermijn in te laten stellen, waarna het bericht voor ontvangers of voor iedereen (dus ook de verzender) niet meer beschikbaar is. Organisaties hebben ook de mogelijkheid om een standaard verlooptermijn (in uren, dagen, weken) in te stellen als standaardbeleid.

## **Bulk-exporteren gebruikersdata naar eigen omgeving**

Zivver biedt standaard functionaliteiten om berichten en bestanden veilig te bewaren en biedt de mogelijkheid om per bericht te bepalen of deze moet worden gedownload en/of ontsleuteld in het e-mailprogramma moet worden opgeslagen. Aanvullend biedt Zivver aan organisaties de mogelijkheid om alle berichten en bestanden die door medewerkers van de organisatie worden verstuurd en ontvangen te exporteren, zodat de organisatie zelf te allen tijde kan beschikken over deze informatie. Deze functionaliteit kan bijvoorbeeld waardevol zijn om te kunnen beschikken over berichten en bestanden die door een medewerker is verzonden of ontvangen, maar inmiddels op het Zivver-platform door de eigenaar is verwijderd.

Op dit moment biedt Zivver de functionaliteit om deze export uit te voeren via een FTP (File Transfer Protocol) verbinding, waarbij de organisatie via een zelfgekozen FTP-tool op zelfgekozen tijdsintervallen (bijvoorbeeld iedere nacht) de toegevoegde berichten en bestanden te exporteren.

## **Organisatie-eenheden**

Organisatie-eenheden maken het voor organisaties mogelijk om verschillende groepen eindgebruikers te creëren binnen Zivver. Deze groepen, de organisatie-eenheden, kunnen eigen administrators hebben. Bovendien is het mogelijk per organisatie-eenheid een eigen huisstijl te voeren, inclusief de notificatie-instellingen. Normaliter worden organisatie-eenheden ingedeeld op basis van de reeds bestaande Organisation Units in de Active Directory.

## **Inbound Secure Direct Delivery**

Wanneer inbound direct delivery is geactiveerd, worden binnenkomende Zivver berichten direct veilig afgeleverd als normale emails. Denk hierbij aan reacties op eerder verstuurd Zivver berichten. Meerdere strenge security checks worden uitgevoerd op de ontvangende mailserver, bijvoorbeeld het gebruik van TLS1.2 en DNSSEC. Hierdoor worden extra mogelijkheden beschikbaar gesteld op de ontvangende mailserver van de Zivver klant. Een binnenkomend Zivver bericht kan hierdoor gearhiveerd worden door de oplossing naar keuze, op mailserver-niveau. Ook kan gedacht worden aan ticketsystemen die deze normale emails beter kunnen verwerken, zonder eerst te moeten ontsleutelen. Aangezien de Zivver berichten niet versleuteld worden opgeslagen op de Zivver servers, maar op de eigen mailserver, hoeven gebruikers zich niet te authenticeren met hun Zivver account. Alle afhandeling voor het ontvangen van deze normale mails wordt geregeld op mailserver niveau.



## Aanvullende diensten

### Gebruik data voor versturen, ontvangen en opslag

In elk abonnement is een ruime hoeveelheid datacredits inbegrepen. Zie tabel 1 voor de activiteiten waarvoor datacredits nodig zijn. De hoeveelheid data binnen een abonnement in credits is gelijk aan de basisfee van Zivver vermenigvuldigd met 1.000. Oftewel als de basis-licentiekosten €1.000,- per maand bedragen, is 1.000.000 datacredits (1.000.000 MB/1.000 GB) per maand binnen het abonnement inbegrepen.

Zivver hanteert bij het gebruik van data een fair use regeling. Hierbij geldt dat indien een organisatie 2 maanden achter elkaar, of meer dan 3 maanden in een kalenderjaar meer dan 25% data gebruikt dan in het abonnement is inbegrepen, Zivver hierover contact opneemt om te bepalen of een aanvullende data- of SMS-bundel moet worden afgesloten, of dat de organisatie haar beleid gaat aanpassen om het gebruik te normaliseren.

Functionaliteiten met datagebruik	Aantal credits
Bestanden versturen en downloaden [per mb]	1
Bewaren bestanden [per mb per maand]	1

Tabel 1: Overzicht van functionaliteiten waarvoor credits nodig zijn

### Kosten bij overschrijding fair use

Zivver biedt aanvullende creditbundels voor organisaties die Zivver gebruiken voor intensieve uitwisseling van data. Bij een grotere bundel geeft Zivver een (steeds hogere) korting. Zivver gebruikt het gemiddelde gebruik per maand over een kwartaal. Ligt het verbruik hoger dan vooraf voorzien? Dan rekent Zivver deze extra credits af tegen het tarief dat hoort bij het gekozen abonnement. Tabel 2 geeft een overzicht van de verschillende datacreditbundels die Zivver biedt.

Abonnement	Data inclusief per maand	Kosten per maand	Kosten per GB
Basis			€ 0,50
Data-5	5.000 (5GB)	€ 2	€ 0,45
Data-20	20.000 (20GB)	€ 8	€ 0,40
Data-100	100.000 (100GB)	€ 35	€ 0,35
Data-500	500.000 (500GB)	€ 150	€ 0,30
Data-1.000	1.000.000 (1.000GB)	€ 250	€ 0,25
Data-5.000	5.000.000 (5.000GB)	€ 1.000	€ 0,20

Tabel 2: Overzicht van Zivver creditbundels

### Versturen SMS voor authenticatie medewerkers en gasten

Het versturen van SMS ter authenticatie van medewerkers, maar vooral naar gastontvangers is een essentieel onderdeel van het veilig en effectief gebruiken van Zivver. Zivver biedt de mogelijkheid om:

- De kosten van SMS te factureren op basis van nacalculatie
- De kosten van SMS af te kopen op basis van fair-use



### **Kosten op basis van nacalculatie**

Zivver rekent voor het gebruik van SMS-berichten een tarief van €0,06 per stuk. Zivver brengt deze kosten na elk kwartaal achteraf in rekening, op basis van werkelijk verbruik.

### **Kosten op basis van afkoop icm fair-use**

Zivver biedt de mogelijkheid voor organisaties om de kosten van SMS gerelateerd aan het versturen van berichten door medewerkers via één van de Zivver-applicaties af te kopen voor 14,5% van de maandelijkse kosten voor de basislicentie van Zivver op basis van fair use. Zivver gaat uit van een historisch gemiddeld SMS-gebruik bij huidige klanten. Binnen de fair use rekent Zivver het aantal SMS'jes van de basisfee vermenigvuldigd met 2.5 als verwacht aantal te sturen SMS'jes per maand. Oftewel als de basis-licentiekosten €1.000,- per maand bedragen, wordt binnen de fair use uitgegaan van maximaal 2.500 SMS'jes per maand.

Indien organisaties 2 maanden achter elkaar of meer dan 3 maanden in een kalenderjaar meer dan 25% boven het fair use gebruik zit, zal Zivver hierover contact opnemen om te bepalen of een aanvullende SMS-bundel moet worden afgesloten, of dat de organisatie haar beleid gaat aanpassen om het gebruik te normaliseren.

### **Enterprise support in aanvulling op algemene ondersteuning**

Organisaties met de Enterprise support kunnen vragen en technische issues zowel per e-mail als telefonisch aanmelden tijdens kantooruren (8:30-17:30 CET). Vragen en issues worden daarbij geprioriteerd in vier niveaus ieder met hun eigen reactietijd. Buiten kantooruren kunnen problemen van het niveau P1 telefonisch worden gemeld op een daarvoor bestemd telefoonnummer. Zivver biedt de ondersteuning in het Nederlands, Engels en Duits. Overige talen zijn op basis van best effort.

De Enterprise support biedt een dedicated Zivver Customer Success Manager, deze ondersteunt de organisatie om maximale waarde te halen uit het gebruik van Zivver binnen de organisatie. Daarnaast kan de organisatie haar melding escaleren naar de Customer Success Manager indien daartoe aanleiding is.