



Domotica-leveranciers in perspectief  
Editie 2022

# OVERZICHT DOMOTICA- LEVERANCIERS

ICT in perspectief

**M&I/**Partners/

adviseurs voor management en informatie

Domotica-leveranciers in perspectief, editie 2022. In deze uitgave vindt u relevante informatie over diverse domotica-leveranciers voor instellingen in de langdurige zorg: de gehandicaptenzorg, de ouderenzorg en de GGZ.

Deze uitgave is een vervolg op onze uitgave Domotica-leveranciers in perspectief, editie 2021. In deze uitgave is extra (onderscheidende) informatie van de leverancier verzameld om een completer beeld van de domotica-leveranciers voor de langdurige zorg te schetsen.

Meer informatie is te vinden op: [www.mxi.nl/domotica](http://www.mxi.nl/domotica).

Aanvullende en toelichtende video's zijn te vinden op het M&I/Partners Youtube-kanaal.

Veel leesplezier!

**“De uitdaging in de (langdurige) zorg is personeel krijgen en houden. Met de huidige personele krapte kunnen instellingen niet zonder de inzet van slimme toezichthoudende domotica.”**

Bart Groothuis  
Principal adviseur



Dit is een klikbare publicatie. Klik hieronder op een van de hoofdstukken of leveranciers. Ook kunt u via de tabjes aan de rechterkant op de leverancierspagina's navigeren tussen de leveranciers. Met de home-knop rechtsboven keert u terug naar de inhoudsopgave.

## 01 INLEIDING 04

## 02 DUIDING DOMOTICASYSTEMEN EN DOMOTICA-LEVERANCIERS 05

## 03 DE LEVERANCIERS 09

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| AMR ICT                   | 10  |
| Ascom                     | 16  |
| Avics                     | 22  |
| BproCare                  | 26  |
| Van Breda                 | 32  |
| Cinnovate                 | 38  |
| CLB                       | 44  |
| CuraTec                   | 50  |
| De Heer Medicom           | 56  |
| Eurocom                   | 62  |
| Hertek                    | 68  |
| KPN Health                | 74  |
| Mextal                    | 82  |
| NCT Integrations          | 88  |
| SLTN/HPS Connected Health | 94  |
| Simac                     | 100 |
| Verkerk Service Systemen  | 106 |
| Zetacom                   | 112 |

# 01 INLEIDING

## Domotica-leveranciers

Onderstaande domotica-leveranciers hebben meegewerkt (in alfabetische volgorde).

|           |                 |                           |
|-----------|-----------------|---------------------------|
| AMR ICT   | CLB             | Mextal                    |
| Ascom     | Curatec         | NCT Integrations          |
| Avics     | De Heer Medicom | SLTN/HPS Connected Health |
| BproCare  | Eurocom         | Simac                     |
| Van Breda | Hertek          | Verkerk Service Systemen  |
| Cinnovate | KPN Health      | Zetacom                   |

## Informatie

Per leverancier komt de volgende informatie aan bod.

- Algemene informatie
- Aanpak & implementatie
- Productinformatie
- Contract & ondersteuning
- Visie & roadmap
- Aansluitingen

## Verantwoording

De informatie in deze uitgave is aangeleverd door de leveranciers en niet de mening van M&I/Partners. De informatie is verkregen door een uitgebreide vragenlijst uit te sturen aan de leveranciers.

De domotica-markt is groot en groeit. Er komen steeds meer bedrijven bij die zich richten op domotica. Ongetwijfeld ontbreken er nog leveranciers in ons overzicht. Wij hopen deze leveranciers in een volgende uitgave op te kunnen nemen.

In deze uitgave kijken we alleen naar totaal leveranciers en naar system integrators. Leveranciers Consyst en Sensara wilden om uiteenlopende redenen niet meedoen aan het onderzoek en komen dan ook niet voor in deze uitgave.

We hebben de leveranciers gevraagd naar hun marktaandeel om te weten hoeveel zorginstellingen de leveranciers als klant hebben en hoeveel cliënten er worden "bewaakt". Enkele leveranciers konden of wilden deze gegevens niet verstrekken, omdat ze het zelf niet weten of aangaven de informatie concurrentiegevoelig te vinden. Op deze plaats hebben we een ? geplaatst.

# 02 DUIDING DOMOTICASYSTEMEN EN DOMOTICA-LEVERANCIERS

In grote lijnen bestaat een domoticasysteem uit drie onderdelen.

## 1. Alarmgevend deel

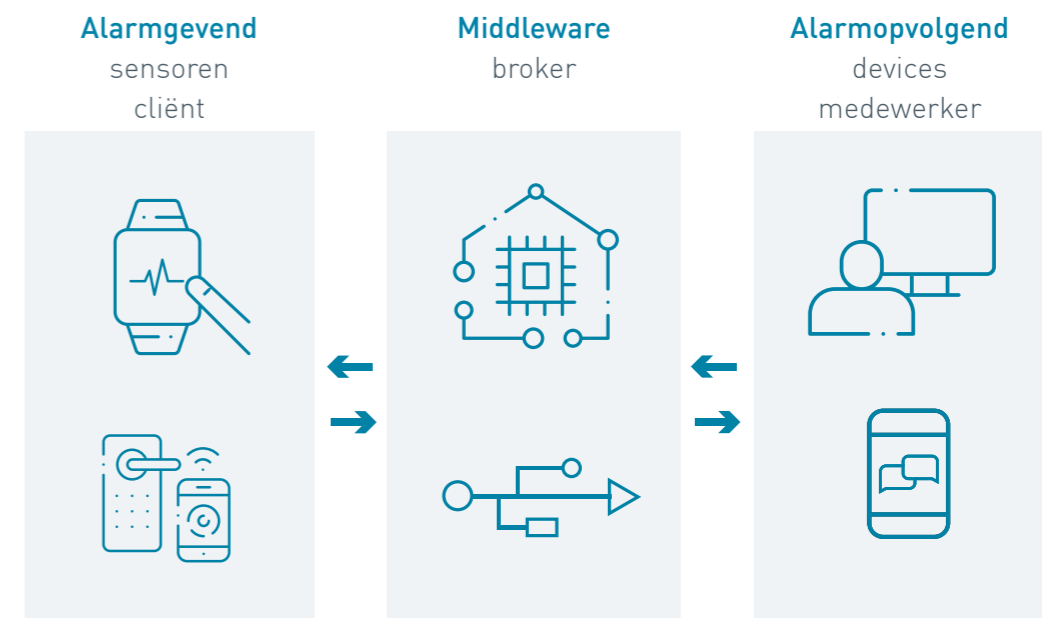
Dit deel bestaat uit de sensoren. Vrijwel iedereen kent de oude bekende 'bedpaaltjes'. Dat zijn sensoren die naast het bed van een cliënt worden gezet en een alarm geven als de cliënt uit bed stapt. Maar tegenwoordig zijn er diverse sensoren beschikbaar: eenvoudige bewegingsmelders, microfoons voor uitluistersystemen, slimme sensoren, slimme camera's en meer.

## 2. Middleware deel

Dit deel is te beschouwen als het "hart". Het is een softwaresysteem en bevat alle intelligentie. Hier zijn gegevens opgeslagen van de bewoners/ cliënten/kamers en van de medewerkers bij wie een alarm terecht moet komen. In dit softwaresysteem worden alarmen dus gerouteerd. Ook kan er ingericht worden onder welke condities een alarm van een sensor doorgegeven moet worden aan de zorgmedewerkers.

## 3. Alarmopvolgend deel

Dit deel is de "plaats" waar het alarm terecht komt (moet komen). Het bestaat uit de "piepers" waar de medewerkers mee rondlopen, de app die ze bij zich hebben om te reageren op een alarm of het is de nachtzorgcentrale die alarmen opvolgt.



Deze indeling helpt de techniek achter domotica beter te begrijpen en is van belang om de diverse leveranciers te kunnen onderscheiden. Er zijn namelijk leveranciers die alle delen zelf ontwikkelen en dit als één geheel op de markt brengen. Andere leveranciers kiezen een best-of-breed aanpak. Zij kopen elementen uit de genoemde driedeling en integreren dat tot één geheel. Weer andere leveranciers richten zich heel specifiek op één van de drie onderdelen.

Om de domotica-leveranciers beter te duiden en van elkaar te onderscheiden hebben we het begrip “soort leverancier” geïntroduceerd. Bij deze onderverdeling ligt de kern in de driedeling (alarmgevend deel, middleware deel en alarmopvolgend deel).

#### Vier soorten leveranciers

We onderscheiden op het gebied van domotica vier soorten leveranciers.

##### 1. Totaal leverancier

Deze leverancier ontwikkelt alles zelf. Als we kijken naar de bovengenoemde driedeling (alarmgevend deel, middleware deel, alarmopvolgend deel), dan maakt deze leverancier al deze delen zelf. En deze leverancier wil ook de installatie en implementatie in uw instelling het liefst zelf doen.

##### 2. System integrator

De system integrator ontwikkelt niets of vrijwel niets zelf. Deze leverancier heeft afspraken gemaakt met leveranciers van alarmgevers (sensoren), middleware systemen en alarmopvolgers en koppelt dit aan elkaar tot één geheel. De system integrator wil ook de installatie en implementatie in uw instelling doen.

##### 3. Software integrator

Deze leverancier heeft zich gespecialiseerd in het ontwikkelen van middleware software. Deze leverancier ontwikkelt één software platform en dashboard voor het afwikkelen van allerlei soorten alarmen (cliëntgebonden alarm, persoonsgebonden alarm, brandalarm, inbraakalarm). Zij ontwikkelen dus koppelingen met tal van andere systemen en sensoren.

##### 4. Producent (specialist)

Deze leverancier heeft zich veelal gespecialiseerd in één toepassing. Bijvoorbeeld positiebepaling of camera's. Soms onderhoudt deze leverancier zelf contacten met instellingen. Vaak levert deze leverancier aan system integrators. In deze uitgave hebben we niet gekeken naar deze producenten omdat zij de implementatie bij instellingen niet zelf doen. Dit besteden ze uit aan system integrators.

#### Toelichting

Deze vierdeling is in enkele gevallen niet helemaal scherp te maken omdat enkele leveranciers diverse eigenschappen vertonen.

Bij een totaal leverancier is het voordeel dat de mate van integratie optimaal is omdat de leverancier van A tot Z kennis heeft over zijn eigen product. De totaal leverancier is ook aan te duiden als best of suite. Bij de system integrator is het voordeel dat technische verbeteringen op de voet gevolgd kunnen worden en daar snel op ingespeeld kan worden. De system integrator is ook aan te duiden als best-of-breed.

In dit onderzoek hebben we gesproken met twee software integrators (IQ Messenger en Cinnovate). De software integrator implementeert niet zelf, maar laat dit over aan een system integrator. Omdat de software integrator meestal ook niet zelf de contacten met zorginstellingen onderhoudt hebben wij ze niet verder betrokken in ons onderzoek. De systemen die deze software integrators leveren worden dus ingebed in het geheel dat de system integrators leveren.

## 03 DE LEVERANCIERS



**Bart Groothuis**  
bart.groothuis@mxi.nl  
06 53 80 13 13



**Pauline Hogendoorn**  
pauline.hogendoorn@mxi.nl  
06 82 05 83 34



**Karlijn Pielage**  
karlijn.pielage@mxi.nl  
06 30 81 62 88

Blijf op de hoogte via  
[www.mxi.nl/domotica](http://www.mxi.nl/domotica)

Dit is een klikbare publicatie. Klik hieronder op een van de leveranciers om naar de betreffende pagina van de leverancier te gaan. Ook kunt u via de tabjes aan de rechterkant op de leverancierspagina's navigeren tussen de leveranciers. Met de home-knop rechtsboven keert u terug naar de inhoudsopgave.

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| AMR ICT                   | 10  |
| Ascom                     | 16  |
| Avics                     | 22  |
| BproCare                  | 26  |
| Van Breda                 | 32  |
| Cinnovate                 | 38  |
| CLB                       | 44  |
| CuraTec                   | 50  |
| De Heer Medicom           | 56  |
| Eurocom                   | 62  |
| Hertek                    | 68  |
| KPN Health                | 74  |
| Mextal                    | 82  |
| NCT Integrations          | 88  |
| SLTN/HPS Connected Health | 94  |
| Simac                     | 100 |
| Verkerk Service Systemen  | 106 |
| Zetacom                   | 112 |



## ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 2003 (oprichtingsjaar: 2001).  |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 20   |
| <b>Type bedrijf</b>             | System integrator.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ en Ouderenzorg.<br><br>Focus op middelgrote en grote zorginstellingen met meerdere vestigingen en cliëntengroep met uiteenlopende indicaties.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 30   |
| <b>Aantal cliënten</b>          | Niet aangeleverd door leverancier.   |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dwaaldetectie/-preventie.</li> <li>• Leefcirkels.</li> <li>• Track-and-trace van zowel bewoners als (medische) hulpmiddelen.</li> <li>• Intelligente toegangssystemen en "slimme sloten".</li> <li>• Intra- en extramurale persoonsalarmering voor cliënten.</li> <li>• Persoonsalarmering met exacte locatiebepaling voor de zorg.</li> <li>• Slimme sensoren (bewegings-, audio- en valdetectie).</li> <li>• "Onderlaag" toepassingen: wifi, telefonie, LAN, WAN en Datacenter Leefcirkels/dwaalpreventie.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | ISO 13485 certificering gestart.   |

### Omzet

Totaal: 7,3 miljoen.  
Care: 4,25 miljoen.

### Koppelingen

AMR ICT maakt gebruik van het IQ Messenger platform als merk-onafhankelijke "software only" message broker en kent momenteel ruim 120 integraties die ingezet kunnen worden om systemen van derden te koppelen. Daarnaast staat AMR ICT open voor het testen en eventueel opnemen van sensoren van derden.

### Ontwikkeling

Op de basis van het IQ messenger platform biedt AMR ICT concepten aan. Die concepten worden ingevuld door de oplossingen van een selecte groep technologiepartners te integreren.

### Softwareplatform

IQ Messenger.

IQ Messenger draait CentOS 8 Stream op een VMware platform, Kadex maakt gebruik van Windows Server en Mobotix werkt volledig vanaf de Slimme Sensor.

### Hosting

Zowel SaaS (extern datacenter) als on premise in een high available setup.

### Referenties

- IQ Messenger, Kadex en Mobotix: stichting Groenhuysen, Zinzia Zorggroep en Careander.
- IQ Messenger en Kadex: Attent Zorg en Behandeling
- IQ Messenger, Kadex, IndigoCare en Mobotix: Zorgcentra Pantein.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“De meerwaarde voor onze klanten is dat ze niet alleen één aanspreekpunt hebben voor de complete oplossing, maar dat deze oplossing ook proven technology is. Het betreft hier namelijk doordachte, in de praktijk getoetste en evoluerende standaard oplossingen die gecombineerd met elkaar toch maatwerk bieden zonder een keurslijf te zijn.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

AMR ICT onderscheidt zich niet zozeer met een product, maar met doorlopende innovatie door nieuwe integraties toe te voegen aan het IQ Messenger platform en bestaande integraties steeds verder te verbeteren.

### Unique Selling Point

De USP van AMR ICT is de “bottom up” benadering binnen projecten om op die manier de zorgverleners de oplossingen te bieden die ze echt kunnen en willen gebruiken. Dit alles op basis van open communicatie en via een menselijke benadering die bij de toegankelijke benadering van een familiebedrijf passen.



## VISIE & ROADMAP

In de afgelopen jaren heeft het algoritme een intrede gemaakt binnen de zorgdomotica. Dit was het begin van de alarmreductie: de sensoren reageren namelijk niet meer op alles wat beweegt, maar pas als er aan vooraf ingestelde voorwaarden wordt voldaan. Artificial Intelligence (AI) speelt ook een rol bij de detectievelden rondom een bed. Deze moeten vandaag de dag nog steeds aangepast worden als het bed verplaatst is of als er een nieuwe bewoner gehuisvest wordt. Als deze velden niet meer aangepast hoeven te worden omdat het systeem zelf het verschil tussen bed en cliënt detecteert, dan scheelt dit niet alleen beheer maar zorgt dit ook voor minder (valse) alarmen. Ook maakt AI het mogelijk om een val te detecteren in de ruimte waar de sensor zicht op heeft, los van een eventueel detectieveld. Daarnaast is er een rol weggelegd voor AI op het vlak van leefcirkels, dwaalpreventie, dwaaldetectie en toegangscontrole. Het zal dan ook niet lang meer duren voordat cliënten zonder een hals- of polszender op een veilige wijze en met minimale beperkingen in en rondom het verpleeghuis kunnen verblijven.

In de komende jaren neemt AI een vlucht en wordt AI toegepast bovenop (en soms in plaats van) het algoritme. Medische apparatuur heeft definitief een intrede gemaakt in zorginstellingen en dit stelt andere eisen aan het platform voor kritische alarmering.

Het uitgangspunt van AMR ICT is dat zorgdomotica zorgondersteunend en niet zorgvervangend is en dat cliënten moeten kunnen beschikken over maximale vrijheid met maximale veiligheid en minimale beperkingen. Met de hulp van klanten, afstudeerders, stagiaires en voortschrijdend inzicht geeft AMR ICT samen met haar strategische partners (IQ Messenger, Kadex en Mobotix) vorm aan de roadmap rondom bovengenoemde thema's voor de komende jaren.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

Het vertrekpunt van de projecten van AMR ICT is een goed geplande en gestructureerde kick-off meeting met alle relevante stakeholders, zodat juist die specifieke wensen en eisen op waarde kunnen worden geschat en hun plaats krijgen in het project.

Na de kick-off meeting worden de betreffende locatie(s)/afdeling(en) bezocht voor een intake op het gebied van de werkprocessen. Deze inventarisatie wordt opgevolgd in een multidisciplinaire projectgroep die op structurele basis bij elkaar komt.

Nadat deze projectgroep (LEAN) de detailplanning heeft vastgelegd, kan gestart worden met de uitvoering, eventueel voorafgegaan door een Proof of Concept. Belangrijk onderdeel van de standaard implementatieprocedure van AMR ICT vormt de testfase, waarvoor een “proefkamer” wordt ingericht. Elke kamer en/of afdeling die opgeleverd wordt is door AMR ICT voorafgaand aan de oplevering uitvoerig getest op het voldoen aan de geformuleerde specificaties.

Na het succesvol doorlopen van de eerste acceptatietest en de trainingen wordt de definitieve ingebruikname gepland. Na het oplossen van eventuele restpunten wordt de totale configuratie aangeboden voor een tweede acceptatietest en de daaropvolgende oplevering.

### Implementatie

Voor AMR ICT zijn samenwerking en open communicatie de belangrijkste pijlers. AMR ICT werkt samen met klanten, strategische leveranciers, met door klanten ingeschakelde partners en concurrenten.

|                           |
|---------------------------|
| AMR ICT                   |
| Ascom                     |
| Avics                     |
| BproCare                  |
| Van Breda                 |
| Cinnovate                 |
| CLB                       |
| CuraTec                   |
| De Heer Medicom           |
| Eurocom                   |
| Hertek                    |
| KPN Health                |
| Mextal                    |
| NCT Integrations          |
| SLTN/HPS Connected Health |
| Simac                     |
| Verkerk Service Systemen  |
| Zetacom                   |

Dit alles met één doel: het kunnen uitvoeren van activiteiten zodat de klanten hun doelstellingen naar tevredenheid kunnen behalen. AMR ICT is graag "single point of contact" waarbij alle betrokkenen in de keten worden betrokken om tot het beste resultaat voor de klant te komen. AMR ICT verzorgt de implementatie van de oplossingen zelf, met uitzondering van montage- en installatiewerkzaamheden op het gebied van databekabeling en elektriciteit.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

In samenspraak met de klant kan een ontwerp gemaakt worden waarbij verstoringen in de continuïteit gemitigeerd worden. Hiermee wordt bijvoorbeeld ingericht dat het primaire proces niet uitvalt bij een stroomuitval. Met behulp van de redundante inrichting van het WAN op basis van twee verschillende providers en twee verschillende dragers worden eventuele providerstoringen ondervangen. De uitval van individuele apparatuur leidt nooit tot uitval van de gehele keten, maar kan wel voor een verstoring in het proces zorgen. Vanuit de 24/7 servicedienst wordt er snel een workaround ingezet. In heel specifieke situaties is de inzet van een verpleegpost waar in het geval van een calamiteit alle meldingen op binnenkomen een goed laatste redmiddel om het primaire proces te kunnen borgen. AMR ICT hanteert een beschikbaarheid van 99,99% als de keten gezamenlijk zo sterk mogelijk wordt ingericht, inclusief WAN, LAN, Wifi en telefonie.

### Ondersteuning

De systemen zijn zo ingericht dat de zorginstelling het eerstelijnsbeheer grotendeels zelf uit kan voeren via een webconsole. Denk hierbij aan het vervangen van een hals- en/of polszender, het in- en uitschakelen van detectievelden, het aanpassen van leefcirkels en de inzet van sensoren. Tijdens kantooruren wordt een eigen servicedesk bemand door engineers van AMR ICT. De sensoren worden normaliter fysiek vervangen door de Technische Dienst of huisinstallateur van de klant. Ook kan een installateur door AMR ICT worden aangestuurd. De meeste klanten hebben reserve sensoren op een centrale plaats opgeslagen, en na fysieke vervanging kan AMR ICT vanaf afstand de vervangen sensor instellen.

### Overleg met zorgorganisaties

- Op operationeel niveau is er vrijwel wekelijks contact tussen de ICT-afdeling of technische dienst van de klant en de servicedesk over vragen, wijzigingen of incidenten.

- Op tactisch niveau kan er maandelijks overleg plaatsvinden over meer substantiële wijzigingen, de evaluatie en bijstelling van service levels, facturatie en procedures.
- Op strategisch niveau kan er ieder kwartaal afstemming plaatsvinden tussen klanten en de directie van AMR ICT over de ontwikkelingen over producten en diensten uit het portfolio en ontwikkelingen op de (zorg) domoticamarkt.

### Contract

- Afrekening per project en daarna per voorbereidingsaanschaf van hard- en software.
- Het is mogelijk om gedeeltelijk te investeren met een 36 of 60 maanden model. Koop-, lease-, huur- en totale ontzorgingsmodellen.
- SLA's en vergelijkbare contracten worden op jaarbasis afgerekend, diensten op basis van prestatie.
- Tussentijdse beëindiging van contract is nog nooit voorgekomen, maar zou met respect voor wederzijdse belangen plaatsvinden.

### Garantie

Garantievoorwaarden, naleveringen en support zijn afhankelijk van het beleid van de fabrikant en worden in het SLA vastgelegd.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

WAN redundant ontsluiten via tenminste twee verschillende providers en idealiter twee verschillende dragers (zoals glas en coax). Het LAN moet beschikken over Power over Ethernet (PoE) switches waarmee de actieve apparatuur ontsloten wordt. Dekkend 5GHz wifi-netwerk met een minimale sterkte van -62 dB geadviseerd. Is de huisvesting tijdelijk van aard dan wordt GSM technologie ingezet. De alarmunit en de ontvanger werken dan allebei over het 3G- of 4G-netwerk en worden aangevuld met lokale sensoren die via 868 Mhz of Bluetooth gekoppeld worden.

### Fysieke infrastructuur

Gestandaardiseerde UTP Cat 6 bekabeling voor het ontsluiten van de actieve apparatuur. Veel actoren en sensoren kunnen draadloos ontsloten worden. AMR ICT biedt de mogelijkheid om op basis van (4-aderige) bestaande bekabeling een nieuw, op IP-gebaseerd Verpleegkundig Oproepsysteem te realiseren.



## ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 1963 (oprichtingsjaar: 1963).  |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 178 (in Nederland).  |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier, system integrator.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ, Ouderenzorg en Ziekenhuizen.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 1150   |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 57000  |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dwaaldetectie/ -preventie.</li> <li>• Leefcirkels.</li> <li>• Slimme sensoren (zoals camera en beweging detectie).</li> <li>• Verpleegkundig Oproepsysteem.</li> <li>• Persoonsalarmeringen.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | ISO 9001, 13485, 14001 en 27001.<br>NEN7510-1:2017 + A1:2020.  |

### Omzet

Totaal: 49 miljoen.  
Care: 21 miljoen.

### Koppelingen

Ascom heeft een open ecosysteem, waardoor oplossingen van derden te integreren zijn met het Ascom platform. De koppeling is op basis van het kamernummer/bewonersnaam zodat beide kanten op meer data kan worden uitgewisseld.

### Ontwikkeling

Ascom ontwikkelt en produceert eigen hard- en software. Voor specifieke onderdelen werkt Ascom samen met partners. Ascom verkoopt direct en via een indirect partnerkanaal.

### Softwareplatform

Ascom Softwareplatform.

Mogelijkheid tot totaaloplossing met Ascom Softwareplatform. Dit is een open platform en aan te sluiten op verschillende andere softwareplatformen (ECD, slimme sensoren).

### Hosting

SaaS en on premise.

### Referenties

- ZuidOostZorg (verpleegoproep, slimme sensor oplossingen (zorgdomotica), camera's, Unite kernsysteem, handsets en cloud).
- Zorgboog (verpleegoproep, slimme sensor oplossingen (zorgdomotica), camera's, Unite kernsysteem, handsets en cloud).

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“Ascom streeft naar aantoonbare efficiëntie van de zorg. De samenwerking op lange termijn gaat verder dan het afsluiten van een service contract met onderhoud om de systemen te laten draaien: het gaat om co-creatie voor de korte en lange termijn.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Ascom onderscheidt zich niet met één product, maar met de compleetheid van hun portfolio en de openheid om, daar waar klanten willen gebruik maken van een systeem of sensor van derden, een standaardoplossing (geen maatwerk) te bieden. Daarnaast maakt Ascom locatie- en organisatie-oplossingen die regio- en land-overschrijdend kunnen zijn.

### Unique Selling Point

Ascom is een totaal leverancier met een open platform. Ze focussen op aantoonbare efficiëntie van de zorg en co-creatie met klanten voor afstemming voor korte en lange termijn. Hierbij biedt Ascom niet alleen een alarmplatform, maar ook een monitoringsplatform waarin onnodige alarmen worden voorkomen.



## VISIE & ROADMAP

Mede door de verdere invoering van de AVG ontstaat een verschuiving van kamernummer naar bewonersnaam. Dit heeft voor de zorginstelling een behoorlijk grote impact. Daarnaast is er de overgang van alarmeren naar monitoren en wordt er pas ingegrepen als dit echt nodig is.

We staan aan de vooravond van systemen die gaan voorspellen wanneer iemand het bed verlaat, dreigt te vallen of een aanval (bijvoorbeeld epilepsie) krijgt, gebaseerd op een persoonlijk profiel van de bewoner. Dit heeft tot gevolg dat we van reactief naar proactief gaan. Dit houdt in dat er veel meer ingezet kan worden op preventie en voorspellen wanneer er iets gaat gebeuren. Hierdoor zal de zorg planbaarder, efficiënter, leuker en interessanter worden.

Om dit te kunnen bewerkstelligen heeft Ascom de laatste jaren veel aanpassingen gedaan in het portfolio. Een van de belangrijkste is de openheid om te kunnen koppelen met systemen en sensoren van derden. Denk hierbij aan het ECD, slimme camera's, bed-sensoren, radar en andere detectie mogelijkheden. Ascom heeft niet de intentie alles zelf te ontwikkelen maar wil een open platform zijn waarin de slimheid van systemen en sensoren gecombineerd wordt met de eenduidigheid van de alarmering op een Smartphone. Belangrijk aandachtspunt hierbij is de implementatie van zorgtechnologie bij de zorgmedewerkers. Hierin ondersteunt Ascom nu al hun klanten en medewerkers. De verwachting is dat dit de komende tijd alleen maar gaat groeien.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

Ascom start een project met een sessie waarin de visie van de klant wordt gespiegeld aan de Ascom visie. Als hier een goede match is, wordt gezamenlijk een eisenpakket voor de domotica opgesteld. Dit wordt voornamelijk functioneel ingestoken; met de techniek op de achtergrond. Daarna volgt een sessie waarin verschillende disciplines van Ascom, waaronder een implementatie zorgcoach, de eerste opzet presenteren. Afhankelijk van het proces volgen een of meerdere iteratieslagen en indien gewenst vindt een referentiebezoek bij een vergelijkbare instelling plaats. Bij opdrachtverstrekking volgt het implementatietraject waarin er onderscheid wordt gemaakt tussen een technische implementatie geleid door de projectleider en een functioneel implementatietraject geleid door onze zorgcoach.

### Implementatie

Deze wereld van zorgtechnologie gaat niet om de techniek maar om het inbedden van die techniek in de werkprocessen. Ascom onderscheidt zich hierin door de inzet van een zorgcoach of procesconsultants. Voor de techniek is het belangrijk dat er in een vroeg stadium duidelijkheid is met betrekking tot afhankelijkheden van infrastructuurkoppelingen. Daarnaast hecht Ascom belang in de samenwerking met de locatie en de inzet van de key users van de instelling voor het implementatietraject.

Ascom kan fungeren als hoofdaannemer en onderaannemer van bijvoorbeeld de bouwonderneming of installateur. Voor de implementatie werkt Ascom vaak samen met de telefonie-, wifi- en netwerkleverancier van de klant.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Ascom garandeert een uptime van 99.7% binnen het basissysteem. Naast noodstroomvoorzieningen, dubbel uitgevoerde systemen is bewaking essentieel. Technisch is alles te ondervangen en de systemen zijn daar ook voor ontwikkeld. Maar het is altijd een afweging met betrekking tot investering en risico's als er de wens is voor een hogere uptime. Dit wordt in salestrajecten altijd aan de voorkant besproken. Ascom maakt ontwerpen en toont de klant direct waar de risico's zitten en/of deze acceptabel zijn of dat aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn.

### Ondersteuning

Eerstelijnsvragen verschuiven steeds meer naar de instelling zelf. Het gebruik van de oplossing wordt steeds meer software gestuurd en er is geen of beperkte technische kennis nodig om eerstelijnsvragen te beantwoorden en op te lossen.

Ascom verzorgt meer een tweede- en derdelijnsdienst met 24/7 ondersteuning. Ascom levert ook een Single Point of Contact (SPOC) dienst.

De systemen zijn dusdanig flexibel dat het aanmelden, afmelden en configureren van sensoren door de zorginstelling zelf gedaan kan worden. Vaak door de technische dienst, de huismeester of de zorgmedewerker. Tijdens de implementatie zorgt Ascom voor duidelijke uitleg en documentatie om dit mogelijk te maken.

### Overleg met zorgorganisaties

De relatie van een leverancier verandert steeds meer naar een langdurig partnership. Dit partnership houdt in dat Ascom samen met de klant op meerdere momenten per jaar met elkaar in gesprek is om te zorgen dat de bewoners, het zorgpersoneel en de organisatie van de klant optimaal gebruik maken van de geïmplementeerde technologie. Daarnaast worden de wensen en input vanuit klanten en eindgebruikers meegenomen in de ontwikkelingen binnen het portfolio van Ascom, als een vorm van co-creatie.

Ascom heeft regionale samenwerkingsverbanden en er zijn geregeld webinars om klanten of gebruikersgroepen te informeren over nieuwe functionaliteit en/of wensen uit de markt te inventariseren voor toekomstige ontwikkelingen. Binnen Nederland zijn er gebruikersgroepen voor onder andere het gebruik van het zorgdomoticasensorsysteem 'Unite SmartSense'. Daarnaast neemt Ascom geregeld deel aan congressen en beurzen en zijn ze lid van de WDTM.

### Contract

- Koop- en huurmodellen.
- Contract mogelijk per instelling, cliënt of sensor.
- Investeringskosten en/of abonnement.
- Afhankelijk van contractvorm is er de mogelijkheid voor tussentijdse beëindiging.

### Garantie

Garantie is afhankelijk van de fase waarin een product zich bevindt. Richtlijn is vijf jaar na uitfasering, met meestal mogelijkheid tot migratie van soft- en hardware en verlenging levensduur van de complete oplossing. Het uitgangspunt is Solution Lifecycle Programma, waarin afspraken worden gemaakt met betrekking tot het type servicepakket, de ondersteuningsuren en de reactietijd. Binnen dit programma worden ook afspraken gemaakt over het aantal jaren ondersteuning dat gewenst is.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Interoperabiliteit moet goedgekeurd worden: infrastructuur van telefonie, WLAN en MDM-tools

### Fysieke infrastructuur

Standaard netwerkaansluitingen zijn over het algemeen voldoende. Wifi/GSM of DECT-communicatiesysteem is de basis voor veel oplossingen. Verpleegkundig Oproepsysteem, slimme sensoren en dwaaldetectie zijn draadloos toe te voegen.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

**i** ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 2005 (2007 als eigen organisatie, daarvoor onderdeel van Kropman).  |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 46  |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier, system integrator.  |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, Ouderenzorg, Thuiszorg en Revalidatie.<br>Focus: Intramurale Ouderenzorg en Somatische zorg.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 50  |
| <b>Aantal cliënten</b>          | ± 25000   |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connect&amp;Care Cloudplatform.</li> <li>• Slimme Optische Sensor (SOS).</li> <li>• HC9XX Zorggateway.</li> <li>• Slimme Radar Sensor.</li> <li>• Slimme deursensor.</li> <li>• ZorgApp.</li> <li>• Bewegingssensor.</li> <li>• Zorg/Verpleegkundig Oproepsysteem.</li> <li>• Akoestische detectie.</li> <li>• Netwerkapparatuur en internetverbindingen.</li> <li>• Wifi (met gespecialiseerd partner).</li> <li>• 4G Private LTE draadloze netwerken.</li> <li>• Telefonie: vast en/of mobiel geïntegreerd.</li> <li>• Stille ontruiming (NEN2575).</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | NEN2575, NEN7510 en NEN12485 (27001).   |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Omzet</b>            | Totaal: 9,9 miljoen.<br>Care: 9,9 miljoen.  |
| <b>Koppelingen</b>      | Koppelingen op basis van API voor gegevensuitwisseling. Daarnaast zijn diverse telefonie koppelingen, BMI-koppeling op basis van ESPA en contactkoppelingen mogelijk en staat R&D open voor koppelingsvraagstukken op basis van functionele behoefte.   |
| <b>Ontwikkeling</b>     | Avics ontwikkelt de basiscomponenten (en dan vooral de software in eigen beheer) om zo de hele keten van instellingen en beheer, alarmering, routing en bewaking tot ontvangst en verwerking te borgen. Door de software te blijven doorontwikkelen komen telkens nieuwe functies beschikbaar en worden bestaande functies op bestaande apparatuur verbeterd. |
| <b>Softwareplatform</b> | Connect&Care.<br><br>Connect&Care is het cloudplatform dat Avics heeft ontwikkeld, doorontwikkeld en beheerd. Het platform is merkonafhankelijk en op basis van open standaarden.   |
| <b>Hosting</b>          | Cloud (SaaS) met mogelijkheden voor lokale fallback voorzieningen.  |
| <b>Referenties</b>      | Klantcases zijn op de website van Avics beschikbaar.  |

|                           |
|---------------------------|
| AMR ICT                   |
| Ascom                     |
| <b>Avics</b>              |
| BproCare                  |
| Van Breda                 |
| Cinnovate                 |
| CLB                       |
| CuraTec                   |
| De Heer Medicom           |
| Eurocom                   |
| Hertek                    |
| KPN Health                |
| Mextal                    |
| NCT Integrations          |
| SLTN/HPS Connected Health |
| Simac                     |
| Verkerk Service Systemen  |
| Zetacom                   |

*“Avics draagt bij aan leefplezier van zorgvragers, werkplezier van zorgverleners en een gezonde bedrijfsvoering. Avics voelt zich net zo verantwoordelijk voor het levensgeluk van zorgvragers als haar klanten. Wij willen bijdragen aan de kwaliteit en continuïteit van het zorgproces. We richten ons in onze ontwikkeling primair op de gebruikers, de zorgprofessionals en bewoners. Hoe ervaren zij de technologie, hoe kunnen wij die verbeteren en wat kunnen we nog toevoegen? Zodat iedereen in een gebruiksvriendelijke, veilige en vertrouwde omgeving kan werken en leven.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Met de clouddienstverlening (Connect&Care) zijn zorginstellingen altijd verzekerd van de laatste technologie en kunnen zij eenvoudig uitbreiden of afschalen. Ook kunnen zij zelf per bewoner bepalen welke functies u aan of juist weer uit zet. Hiermee stelt men de juiste alarmfuncties in. Het voorziet in actuele alarmregistratie en managementinformatie.

### Unique Selling Point

Avics onderscheidt zich op verschillende gebieden.

- **Aanpak:** de verbinding tussen zorgtechnologie en visie door zorgcoaching brengt zorgtechnologie en mens bij elkaar. Avics zorgt ervoor dat technologie doet wat het belooft en geeft ook antwoorden op vraagstukken over werkprocessen en regelgeving. Daarnaast worden gebruikersfouten uit storingsmeldingen gefilterd.
- **Eigen ontwikkeling:** Avics is onafhankelijk, ontwikkelt eigen platformen en sensoren en ontwikkelt in samenwerking met zorginstellingen. Hierdoor is de techniek zo eenvoudig en intuïtief mogelijk.
- **Open platform:** de functionaliteiten verkregen door systemen en sensoren van derden kunnen worden geïntegreerd in de Avics-oplossing.
- **Financiële mogelijkheden:** zorgorganisaties kunnen zonder een basis-investering gebruik maken van de slimme zorgtechnologie van Avics
- **Cloudplatform, altijd en overal beschikbaar:** Avics brengt de technologie heel dichtbij doordat enkel een internetverbinding nodig is om een domotica-oplossing te kunnen uitrollen. Dit kan via vaste of mobiele verbindingen en geldt voor intramurale en extramurale zorgoplossingen.
- **Flexibel en betrokken:** Avics is een organisatie die meedenkt zowel intern als extern. Bij vraagstukken van klanten worden diverse afdelingen gevraagd mee te denken.

Dankzij de adviezen van de verschillende Avics experts kan Avics een slimme oplossing aanbieden. Hierbij wordt er rekening gehouden met de opties en de mogelijkheden van en bij de klant. Daarnaast zijn er regelmatig klantendagen en biedt Avics inspiratiesessie en clinics aan.



## VISIE & ROADMAP

Trends en vragen vanuit de zorg zijn momenteel vooral leefcirkeltechnologie, inzicht in gedrag (leefstijlmonitoring) en toepassing van data (big data, business intelligence). De R&D van Avics focust zich op toepassing van machine learning, AI en algoritmen. Avics gelooft dat door trends als personeelstekorten in de zorg, grote vraag is naar automatisering van werkprocessen. Bij Avics ligt de focus bij de ontwikkeling van technologie om processen binnen het systeem nog eenvoudiger en intuïtiever te maken. In de huidige Avics-platformen kan tot een bepaalde mate in (spiegel) informatie voorzien om de zorg beter aan te laten sluiten bij de cliënt. De toekomstige ontwikkelingen rond leefstijlmonitoring gaan een grotere rol spelen in pro-activiteit van signalen. Daarnaast zijn er bij Avics momenteel ontwikkelingen gaande op basis van radartechnologie en slimme sensoren. Deze worden momenteel getest voor valincidenten. Met proactieve en reactieve signalering.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

Avics start met een zorginhoudelijke en technische implementatie. Tijdens de implementatiefase wordt gewerkt met een projectgroep als sturend orgaan. Vanuit Avics wordt hiervoor een klantteam samengesteld. Dit klantteam is voor, tijdens en na implementatie op elk niveau (organisatorisch, tactisch en strategisch) in gesprek.

De planning wordt op dagniveau uitgeschreven waarbij per dag de activiteiten benoemd worden. In deze planning worden ook de activiteiten beschreven die door Avics worden uitgevoerd. Deze planning wordt strak nageleefd, veelvuldig besproken en eventueel bijgesteld in de projectgroep. Bij de uitrol van de fysieke werkzaamheden worden de componenten, apparatuur en de cloud-omgeving van Connect&Care aangebracht. Toegang op de afdelingen en kamers is een vereiste om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. In deze fase wordt alles voorbereid om de eerste testen te kunnen gaan organiseren en trainingen te kunnen geven.

|                              |
|------------------------------|
| AMR ICT                      |
| Ascom                        |
| <b>Avics</b>                 |
| BproCare                     |
| Van Breda                    |
| Cinnovate                    |
| CLB                          |
| CuraTec                      |
| De Heer Medicom              |
| Eurocom                      |
| Hertek                       |
| KPN Health                   |
| Mextal                       |
| NCT Integrations             |
| SLTN/HPS<br>Connected Health |
| Simac                        |
| Verkerk Service<br>Systemen  |
| Zetacom                      |

### Implementatie

Avics neemt de verantwoordelijkheid voor het resultaat. De zorgcoaches kijken overdag én 's nachts mee en ondersteunen de medewerkers met een intensieve zorgbegeleiding vanuit een heldere en goed gedragen organisatievisie op zorgtechnologie. Hierbij worden key users opgeleid om als aandachtsvelder voor zorgtechnologie aanspreekpunt in de locaties te zijn. De zorgcoaches zijn in een vroeg stadium bij de implementatie van het project betrokken. Samen met locatiemanagers, teamleiders, EVV'ers, artsen, andere behandelaren en verwanten bepalen ze hoe zorgtechnologie wordt ingezet én waarom deze keuzes worden gemaakt in relatie tot de zorgvisie van uw organisatie. Dat creëert draagvlak en zorgt ervoor dat technologie op de juiste manier wordt ingezet. Avics voert de gehele implementatie uit. Voor de wifi wordt met een gespecialiseerde partner gewerkt en voor de bekabelinginfrastructuur wordt de huisinstallateur van de klant of een partner van Avics ingeschakeld.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

- Het platform en componenten worden bewaakt op beschikbaarheid. Meldingen van uitval worden doorgezet naar de serviceafdeling.
- Het cloudplatform is een serverless cloud en wordt locatie-onafhankelijk uitgevoerd waardoor er geen afhankelijkheid van providerstoringen, apparatuur storingen en stroomuitval is.
- Voor de bekabelde componenten geldt dat de PoE wordt gevoed vanuit het netwerk, met de noodstroomvoorziening centraal.
- De draadloze componenten worden 230V gevoed met back-up accu. De batterij heeft een batterij-laag-bewaking en notificatie.
- De oplossingen van Avics zijn internet only, bij providerstoring kan van een fallback verbinding gebruik worden gemaakt. Avics kan hierin voorzien of ondersteunen.

Op het cloudplatform garandeert Avics 99,99% uptime. Verdere uptime garanties zijn mede afhankelijk van andere partijen in de keten.

### Ondersteuning

De serviceafdeling bestaat uit een vast team van engineers die bij de klant op locatie de installaties plaatsen, programmeren en in bedrijf stellen. Dezelfde engineers zitten op de servicedesk om te helpen als er technische problemen zijn. De servicedesk en storingsdienst is 24/7 beschikbaar met als motto dat de zorgverlener zich geholpen moet voelen. Bezetting door Avics medewerkers voor ondersteuning bij mutaties, vragen en verstoringen.

De eerste lijn wordt afhankelijk van gemaakte afspraken door de zorg op locatie of technisch/ICT beheer uitgevoerd. Beheer van het cloudplatform en software wordt door Avics uitgevoerd. Vervanging van sensoren kan door de klant zelf of door Avics worden verzorgd. De reserve voorraad is op locatie of bij Avics.

### Overleg met zorgorganisaties

Het overleg met zorgorganisatie vindt op drie lagen plaats.

- Operationeel: zorginhoudelijke ondersteuning en begeleiding afgestemd op de locatie.
- Tactisch: periodiek overleg over service, dienstverlening en lopende zaken. (meestal per kwartaal).
- Strategisch: jaarlijks evaluatie van partnership, ontwikkelingen en samenwerking.

Daarnaast organiseert Avics klantendagen en gebruikersdagen.

### Contract

- Contracten zijn per instelling (locatie) en per woning (cliënt) mogelijk. De periodieke kosten zijn hierbij deels variabel (pay-per-use) en worden per maand berekend.
- Investering in combinatie met service en dienstverlening of full-service dienstverlening.
- Bij contractvorming worden afspraken over eventueel tussentijds beëindigen gemaakt.

### Garantie

Avics hanteert Artikel 12 Kwaliteit en garantie van de AIVG. Naleveringen en support is tien jaar op basis van functionele borging. Software op basis van continue doorontwikkeling, waarbij onderliggende software van derden up-to-date en ondersteund moet blijven (bijvoorbeeld besturingssystemen op smartphones).



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Internetverbinding, plain access.  
LAN: ondersteuning VLAN, QoS, PoE+.

### Fysieke infrastructuur

Bekabeld: data-aansluitpunten gecertificeerd UTP, backbone glasvezel.  
Wireless: 4G publiek of private LTE en/of wifi.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

## ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 2012 (oprichtingsjaar: 1969).  |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 32   |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier, system integrator.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ, Ouderenzorg en Ziekenhuizen.<br>Focus: Gehandicaptenzorg en Ouderenzorg.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 176  |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 13500  |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg Communicatie Platform BproCare.</li> <li>• BI- en dataportaal.</li> <li>• BproCare Beheer portaal.</li> <li>• BproCare Care-App voor zorgmedewerker met regiefunctie over sensoren.</li> <li>• BproCare TAB Zorgtablet met TAB Wandlader.</li> <li>• BproCare Cliëntapp met zorgdifferentiatie.</li> <li>• BproCare Smart Touch Video intercom en toegangscontrole.</li> <li>• Dwaaldetectie- en preventiesystemen.</li> <li>• Persoonsalarmsysteem voor collega oproep / assistentie oproep.</li> <li>• Beeldbelfunctie cliënt en verwanten.</li> <li>• Audiosensor functie voor uitluisteren.</li> <li>• BproCare Specials: blaas-sturing, kin-sturing, vinger-sturing.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | NEN7510, NEN2575 en ISO9001.   |

### Omzet

Totaal: ?  
Care: ?

### Koppelingen

Om de administratieve beheerlast van zorgmedewerkers te beperken heeft BproCare een ECD-integratie ontwikkeld. BproCare staat open om te koppelen met alle, door zorgorganisatie gewenste producten/systemen. Het is mogelijk om met sensoren van derden te werken.

### Ontwikkeling

BproCare verbetert haar Zorg Communicatie Platform elke dag. Hierin integreert BproCare hard- en software van andere leveranciers en daar waar deze technisch of functioneel niet voldoet ontwerpt en produceert BproCare haar eigen hardware.

### Softwareplatform

Zorg Communicatie Platform BproCare.

Bprocare gebruikt het eigen Zorg Communicatie Platform als softwareplatform. De producten zijn aan te sluiten op andere softwareplatforms waarbij gebruik wordt gemaakt van open- en industrie-standaarden.

### Hosting

SaaS en on premise.

### Referenties

- Rosa Spier Huis (Ouderenzorg: PG, Somatiek).
- InteraktContour (Gehandicaptenzorg).

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“BproCare kiest bewust voor integratie van soft- en hardware van andere leveranciers en niet voor koppelen om zo de beheerslast van zorgmedewerkers te verlagen. Het inzicht en totaalbeheer van de complete zorgcommunicatie gebeurt vanuit één centraal, gebruikersvriendelijk systeem.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Zowel bewoners als zorgprofessionals waarderen de BproCare TAB Zorgtablet. Dit komt met name door de mogelijkheid van zorgdifferentiatie via de verschillende knoppen op het scherm. Een zorgprofessional ziet direct welke zorg er gevraagd of benodigd is en een bewoner ervaart meer eigen regie omdat de zorgvraag gespecificeerd kan worden. Ook vindt er direct terugkoppeling aan de bewoner plaats nadat een melding is gemaakt en wanneer deze is geaccepteerd door een zorgprofessional.

### Unique Selling Point

De belangrijkste USP's van BproCare zijn zorgdifferentiatie en bi-directionele zorgcommunicatie. BproCare maakt daarbij gebruik van de BproCare TAB zorgtablet. Deze wordt per bewoner voorzien van een menu van knoppen. Soms met sclera picto's. Deze knoppen ('ik ben wakker', 'rolstoel hulp', 'douche hulp', 'ik ben bang', 'ik wil drinken', 'zorgvraag') bepalen welke zorgmedewerker of welk team de melding ontvangt. Hierdoor heeft de zorgmedewerker direct inzicht in welke zorgvraag er ligt. Deze vorm van zorgdifferentiatie werkt bijzonder ondersteunend in het zorgproces. Er ontstaat veel meer rust en ruimte bij de zorgmedewerker om de juiste prioriteiten te stellen. Ook de bewoners ervaren deze manier als zeer prettig. Mede doordat met afspraken gewerkt kan worden waarbij is besproken op welke 'knoppen' er direct wordt gereageerd en op welke knoppen er iemand komt zodra er tijd is, maar ook een monitoringsplatform waarin onnodige alarmen worden voorkomen.



## VISIE & ROADMAP

De Nederlandse gezondheidszorg is continu in beweging en zal dat de komende jaren ook blijven. Personeelstekorten, meer en langer thuiswonende ouderen en zorgbehoevenden, zwaardere zorg in intramurale instellingen én stijgende zorgkosten zorgen ervoor dat de zorg zich steeds meer verplaatst naar de locatie van de bewoner.

De inzet van mantelzorgers, familie en omgeving wordt hierdoor steeds belangrijker.

Deze uitdagingen worden niet alleen opgelost door inzet van de juiste zorgtechnologie op de juiste plaats. Het is van belang dat het zorgcommunicatiesysteem alle zorgtaken (medisch en niet-medisch) borgt en deze uitzet bij zorgprofessionals, mantelzorgers, familie en de (nabije) omgeving. Ook boodschappen doen en wassen zijn taken die bij zorgbehoevenden geborgd moeten worden zonder dat hier zorgprofessionals voor worden ingezet. BproCare noemt dit een Zorg Gemeenschap Platform.

Welzijnsmonitoring met behulp van toezichthoudende domotica en/of zorgtechnologie zal de kern zijn van het communiceren of, wanneer, en welke zorg er nodig is. Hierdoor zal de huidige werkwijze, waarbij een standaardroute wordt gevolgd en bij alle bewoners wordt langsgedaan, voor veel zorgvragers komen te vervallen. Niet omdat we dat willen maar omdat hier niet meer voldoende personeel en tijd voor is. Gekoppeld aan de toezichthoudende domotica en/of zorgtechnologie voorziet BproCare ook verschillende soorten zorgteams. Van standaard zorg tot experts teams die zich bijvoorbeeld focussen op wondzorg, thuis beademing of palliatieve zorg.

Op de roadmap van BproCare staan onder andere onderstaande punten.

- De BproCare Welzijnslamp met monitoringsfuncties zoals: aanwezigheid, welzijn en valdetectie
- Het doorontwikkelen van ons Zorg Communicatie Platform naar een Zorg Gemeenschap Platform dat zowel voorziet in de communicatie als de (zorg) taken borging
- Integratie met eenvoudige en voordelige thuismonitoring en omgevingsbesturingssystemen
- Integraties met partijen die het directe zorgproces ondersteunen zoals slim incontinentie materiaal, valpreventie en diverse ECD's.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

- Introductie projectgroep.
- Initiële intake en start project.
- Eenmalig technisch ontwerp centrale apparatuur.
- Functionele inventarisatie per locatie.
- Technische inventarisatie per locatie.

- Eventuele zorgintakes cliënten waar speciale voorzieningen voor worden ontwikkeld.
- Uitwerking in blokschema.
- Uitwerking installatie tekeningen (gateways, bakens, intercom, AP's).
- Contract en SLA.
- Planning, inkoop en productie.
- Eventueel proefkamer - proefopstelling.
- Installatie werkzaamheden.
- Draagvlak sessie medewerkers.
- Implementatie van alle stamgegevens.
- Implementatie van alle stuurgegevens.
- Inrichting en koppelingen apparatuur (smartphones, tablets).
- Initiële test.
- Instructies aan beheer en medewerkers.
- Acceptatie test.
- Planning live-gang.
- Live-gang.
- Acceptatie (veelal tweede dag) .
- Overdracht naar support .
- Nazorg.

### Implementatie

Technologie moet aansluiten bij het zorgproces en de wensen van de klant en kan niet zomaar geïmplementeerd worden. Dit doet BproCare via de inzet van zorgconsultants. Zij inventariseren de behoefte van de zorginstelling, vertalen dit naar een werkende oplossing en bieden ondersteuning bij het gebruik van de technologie door het geven van maatwerk trainingen en het maken van passende documentatie. Ondersteuning wordt zowel fysiek als digitaal geboden en er worden diverse instructievideo's vanuit BproCare aangeboden. Ook na oplevering van een locatie speelt de zorgconsultant een cruciale rol door zorginstellingen op de hoogte te houden van nieuwe functionaliteiten, door te evalueren en te optimaliseren hoe het systeem gebruikt wordt en door uit te vragen of er nog functionaliteiten of integraties gemist worden.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

BproCare heeft veel ervaring in het operationeel houden van haar systemen. De praktijk bij tien jaar inzet van de systemen kent feitelijk geen uitval van systemen anders dan enkele incidentele verstoringen die binnen minimale tijd werd opgelost. BproCare garandeert 99,5% uptime.

### Ondersteuning

- Het eerstelijnsbeheer wordt uitgevoerd door de accountmanagers Zorg van BproCare.
- BproCare heeft tijdens kantooruren (09:00-17:30) een professionele servicedesk. Ook is er voor gebruikers een eenvoudig te gebruiken ticketsysteem, maar bellen naar kantoor kan altijd. Buiten kantooruren is er een professionele BproCare Service Dienst die 24/7 support verleent bij onverhoopte calamiteiten en/of als een bewoner niet meer kan alarmeren en/of een medewerker niet meer kan communiceren.
- Vervanging van sensoren gaat in overleg waarbij beoordeeld wordt of de sensoren opnieuw kunnen worden ingezet of vervangen dienen te worden.

### Overleg met zorgorganisaties

Er vinden zowel individuele als een groepsbenadering/bijeenkomst(en) plaats.

### Contract

- BproCare biedt zowel ZaaS (Zorgcommunicatie as a Service) als koop aan. ZaaS werkt met dienstenpakketten en een maandprijs per bewoner of per functie. Zodra het zorgbeeld van de cliënt verandert, verandert het zorgpakket en daarmee de kosten. Zo biedt BproCare altijd zorg op maat.
- Bij onverhoopte tussentijdse contractbeëindiging vindt een goede overdracht plaats om de zorg zo min mogelijk tot last te zijn.

### Garantie

Op alle producten geeft BproCare garantie die met de gebruiker in overeenstemming is vastgelegd in het SLA-contract. Deze SLA-contracten lopen van enkele jaren tot all-in contracten van tien jaar. Zolang als de gebruiker klant is bij BproCare wordt er support geboden.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Intramuraal: LAN-bekabeling voor de BproCare Gateways (radio ontvangers voor hals/polszenders, trekkoorden en knoppen, sensoren) en een internetverbinding.

### Fysieke infrastructuur

De sensoren en systemen van BproCare zijn veelal voorzien van draadloze technologie en van gemonitorde batterijvoeding.



## ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 1977 (oprichtingsjaar: 1977).   |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 80  |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg en Ouderenzorg.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 1100  |
| <b>Aantal cliënten</b>          | ?   |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verpleegkundig Oproepsysteem, Albireo IP (gen3) en Albireo beeldsensor.</li> <li>• Dwaaldetectie.</li> <li>• Leefcirkels.</li> <li>• Persoonlijke alarmering met locatie-indicatie.</li> <li>• Zorg- en brandalarmerings app (NEN2575 gecertificeerd).</li> <li>• VIOS-2 slimme sensorsysteem.</li> <li>• Live-monitoring early warning system (24/7).</li> <li>• E-Learning trainingsomgeving voor alle productlijnen met examen en certificaat.</li> <li>• Leefstijlmonitoring.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | NEN2575. NEN7510 in uitvoering.   |

### Omzet

Totaal: 7 miljoen.  
Care: 7 miljoen.

### Koppelingen

Open protocol REST API voor koppeling met ECD / Messagebroker / Backoffice / Sensoren van derden op basis van HTTPS/ TLS encryptie.

### Ontwikkeling

In eigen huis ontwikkelde hard- en software: INEX500, INEX Cloud, slimme sensorsoftware (VIOS2), hardware sensoren Albireo IP, Mizar, Alcor, UMA, Polar Pir, Albireo Beeldsensor.

### Softwareplatform

- INEX500 server op locatie.
- INEX500 uit het Van Breda datacentrum (SAAS).
- INEX CLOUD (SAAS).

Beide platformen beschikken over een open standaard webinterface (REST API) waardoor koppelingen met platformen van derden betrouwbaar gemaakt kunnen worden.

### Hosting

INEX cloudplatform in de vorm van SaaS en BYOD.

### Referenties

- Omring in Noord Holland.
- De Wever in Tilburg.
- Careaz in omgeving achterhoek.
- WZU Veluwe.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“Less is more. Het doel is om niet oneindig veel systemen te koppelen, maar te gaan voor de beste servicebeleving in de markt. Dit kan alleen door focus aan te brengen met een selecte ‘menukaart’ en voor de beste kwaliteit op het gebied van dienstverlening te gaan.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Van Breda onderscheidt zich door:

- duurzame betaalbare innovatie met de beste innovatie/prijsverhouding;
- langetermijnvisie en focus op kwaliteit;
- ondertekenaar van RVO Manifest open standaarden;
- onafhankelijk en alles in eigen huis ontwikkeld en geproduceerd;
- prettige werkomgeving is de basis voor fijne dienstverlening;
- innovatiekracht door een sterk R&D-team en door dicht bij de klant te blijven;
- producten voldoen aan de meest moderne ICT-standaarden.

### Unique Selling Point

Van Breda heeft een missie: duurzaam ontwikkelen zodat er meer tijd is voor warme zorg. Alle benodigde disciplines hiervoor zijn in eigen huis: R&D – Projectorganisatie – Serviceorganisatie (ITIL compliant).

Van Breda werkt met een beperkt aantal op elkaar afgestemde productlijnen en diensten waardoor deze doelstelling gehaald kan worden. De resultaten spreken voor zich:

- goede innovatie/prijsverhouding;
- bewezen en betrouwbaar;
- projectbegeleiding (Prince2);
- complete SLA (ITIL compliant);
- snelste P1 responstijden in de markt en 95% op afstand;
- 24/7 live-monitoring;
- preventieve onderhoud- en serviceverlening.



## VISIE & ROADMAP

Door de uitdagingen in de arbeidsmarkt is het voor zorginstellingen lastig om keuzes te maken en beheer te doen van woonzorgtechnologie. De markt is op zoek naar leveranciers die hen langdurig kunnen ontzorgen op het gebied van woonzorgtechnologie (zorgdomotica), zodat de zorginstellingen zich kunnen richten op zorg en niet op management van leveranciers en techniek.

Van Breda vult dit in door niet alleen beheer te doen maar ook regie te voeren over ICT-leveranciers als het om snelheid en kwaliteitsbeleving van woonzorgtechnologie gaat. Hiermee is het bij Van Breda mogelijk om als zorgorganisatie te werken met een kleinere ICT-afdeling of geen ICT-afdeling. Dit bespaart tijd en focus zodat onze klanten zich beter kunnen richten op zorg.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

Van Breda brengt haar jarenlange ervaring in bij het tot stand komen van een passend projectplan waar rekening wordt gehouden met de werkprocessen van de gebruikers (zorgteams).

Inrichtingsplan van zorgtechnologie vindt plaats aan de hand van intakegesprekken met de gebruikers (zorgteams).

Teaching door middel van eigen ontwikkelde E-learning. Dit kan plaatsonafhankelijk.

Na implementatie vindt validatie plaats door samen met de gebruikers (zorgteams) het inrichtingsplan op locatie te testen.

### Implementatie

Van Breda hecht voor de implementatie veel waarde aan het gebruik van eigen projectmanagers/zorgcoaches en zorgconsulenten die gespecialiseerd zijn in de werkprocessen van de zorgteams.

Van Breda beschikt over een gespecialiseerd team met woonzorgtechnologie-engineers.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

- Alle systemen zijn voorzien van noodstroom en bewaking (NEN2575).
- Alarmcomponenten worden realtime gemonitord op functieverlies via live-monitoring.
- Bij uitval van een component neemt het andere component de draadloze functie van het alarm over (Albireo draadloos RF-netwerk).
- Bij verstoring van de NEN-installatie wordt automatisch de PAC geïnformeerd.
- Van Breda platformen maken gebruik van Google en Microsoft cloudservices en hanteren uptime de door hun gebruikte percentages.
- Van Breda heeft een spoeddienst voor het binnen 24 uur plaatsen van een (nood-)Verpleeg Oproepsysteem.

### Ondersteuning

Van Breda verzorgt in de basis de eerstelijns-ondersteuning zelf door middel van het Steunpunt Woonzorgtechnologie.

Zorgorganisaties krijgen hun eigen beheerportaal. Om kwaliteitsbeleving van woonzorgtechnologie binnen uw ICT-omgeving te verbeteren biedt Van Breda de mogelijkheid om te acteren als regievoerder (Single Point of Contact) bij P1 verstoringen.

Plaatsen en vervangen van draadloze sensoren kan door key users op de locaties worden gedaan. Bedrade sensoren daarentegen worden in de regel door een engineer van Van Breda vervangen.

### Overleg met zorgorganisaties

Van Breda regelt het overleg met zorgorganisaties op individuele basis. Overleg vindt op diverse niveaus plaats (strategisch, tactisch en operationeel). Er vinden meerder keren per jaar gesprekken plaats met zorgorganisaties en gebruikers.

### Contract

- Hardware wordt aangeschaft (CAPEX) of gehuurd (OPEX).
- Platform wordt of aangeschaft (licenties) of gehuurd per maand (subscription).
- Investeringskosten kunnen eventueel ook op basis van abonnement.
- Van Breda hanteert korte contractperiodes (één jaar of drie jaar).

### Garantie

- Tien jaar serviceverlening op hardware en software.
- Software Assurance: blijvende garantie, compatibiliteit met upgrades/updates van operating systems (Android / IOS / Windows / Linux).



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Moderne IP-infrastructuur (bedraad en draadloos) compatible met alle ICT-apparatuur en ICT-leveranciers die voldoen aan de kwaliteitsstandaarden.

### Fysieke infrastructuur

LAN – CAT-5/6/7 / Wifi / PLTE.  
WAN – Glasvezel/Kabel/4G/5G.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

**i** ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 2006 (oprichtingsjaar: 1988).  |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 30   |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier, system integrator.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ, Ouderenzorg en Thuiszorg.<br>Focus: Ouderenzorg.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 30   |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 10000  |
| <b>Oplossingen</b>              | Cinnovate biedt een totaal platform voor langdurige zorg, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• akoestische bewaking;</li> <li>• uitluistersystemen;</li> <li>• dwaaldetectie/-preventie;</li> <li>• leefcirkels;</li> <li>• Verpleegkundig Oproepsysteem;</li> <li>• slimme sensoren (smart camera's, radardetectie, smart D-Tec);</li> <li>• smart sensing;</li> <li>• persoonsalarmering;</li> <li>• telefonie;</li> <li>• video-deur intercom;</li> <li>• toegangscontrole;</li> <li>• brandalarmering;</li> <li>• beeldcommunicatie;</li> <li>• welzijnsmeldingen;</li> <li>• persoonlijke agenda's;</li> <li>• geheugensteuntjes.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | ISO 27001, NEN 7510 en per medio 2022 MDR.   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Omzet</b>            | Totaal: 2,5 miljoen.<br>Care: 2,5 miljoen.   |
| <b>Koppelingen</b>      | Cinnovate heeft een open API waardoor andere systemen en sensoren eenvoudig met het platform gekoppeld kunnen worden. Daarnaast zijn er ook diverse API's van andere platformen in het systeem geïmplementeerd.  |
| <b>Ontwikkeling</b>     | Cinnovate ontwikkelt het kernsysteem compleet in eigen beheer, heeft een eigen ontwikkeltak en koppelt ook aan systemen van derden.  |
| <b>Softwareplatform</b> | De software draait op Windows Servers met ISS op basis van SQL databases.<br><br>Cinnovate kan op heel veel verschillende manieren aansluiten op andere softwareplatforms.   |
| <b>Hosting</b>          | Zowel on premise als SaaS (Microsoft Azure Cloud).   |
| <b>Referenties</b>      | Met Amstelring heeft Cinnovate een intensieve samenwerking op het gebied van de uitrol van innovatieve technologie ten behoeve van de intramurale en extramurale zorg. Amstelring rolt organisatie breed het gehele Cinnovate platform uit en is actief betrokken bij het samenstellen van de Cinnovate oplossing. |

|                           |
|---------------------------|
| AMR ICT                   |
| Ascom                     |
| Avics                     |
| BproCare                  |
| Van Breda                 |
| <b>Cinnovate</b>          |
| CLB                       |
| CuraTec                   |
| De Heer Medicom           |
| Eurocom                   |
| Hertek                    |
| KPN Health                |
| Mextal                    |
| NCT Integrations          |
| SLTN/HPS Connected Health |
| Simac                     |
| Verkerk Service Systemen  |
| Zetacom                   |

*“In Nederland wordt nog wel eens vergeten dat ongeacht of mensen nu in een instelling wonen, het plekje waar ze wonen is voor deze mensen gewoon een huis. Vanaf het moment dat wij deze markt in zijn gestapt hebben wij dit altijd als belangrijkste focus op ons netvlies gehouden.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Cinnovate onderscheidt zich op de markt met de Icom Max: een Verpleegkundig Oproepsysteem met 7" beeldscherm. Hiermee kan de cliënt domotica aansturen, luisteren naar de radio en de status van de zorgvraag volgen bij een alarm. De Icom Max is netwerkonafhankelijk en kan via een bekabeld IP-netwerk, wifi-netwerk of (p)LTE-netwerk worden gekoppeld. Het is zowel als device aan de muur of als draadloze tablet te gebruiken.

### Unique Selling Point

- Als ontwikkelaar van producten gaat Cinnovate altijd een ontwikkelsamenwerking aan met de klant. Dat betekent dat er samen naar de problematiek van de klant wordt gekeken, waarop Cinnovate haar ontwikkelagenda afstemt.
- Cinnovate biedt met haar partner Xelion een volledige integratie tussen woonzorgtechnologie en telefonie. Hierdoor zitten alle functionaliteiten die zorgmedewerkers nodig hebben in één app.
- De focus van de producten ligt op het realiseren van meer zelfstandigheid en zelfredzaamheid voor de cliënt. Primair omdat dit bijdraagt aan een prettiger en gelukkiger leven voor de cliënt maar daarnaast ook zeker omdat hiermee de zorgvraag ook vaak omlaag gaat of in ieder geval minder hard groeit.
- Cinnovate biedt een volledig eigen domoticaplatform waar geen aparte infrastructuur voor aangelegd hoeft te worden.
- Cinnovate is volledig netwerk onafhankelijk: de apparatuur werkt met bekabelde IP-netwerken, met wifi-netwerken en (p)LTE netwerken.



## VISIE & ROADMAP

De visie van Cinnovate is dat technologie de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van mensen in hun huis kan verbeteren en dat men daardoor langer, gezonder en gelukkiger kan blijven wonen op de plek die ze hun thuis noemen. Dat die technologie ook veiligheid kan bieden is mooi meegenomen.

Cinnovate werkt samen met haar klanten aan de visie dat er alleen technologie wordt toegepast als het niet anders kan. Daarom wordt er vaak een flexibele infrastructuur opgezet waarop later eenvoudig alle technologie gekoppeld kan worden. Welke technologie dit is wordt pas bepaald als bekend is wie er in een woning komt te wonen en wat die persoon nodig heeft. Deze individuele benadering zal in de toekomst alleen maar meer worden.

Daarnaast zet Cinnovate groot in op big data-analyse met het Reports-platform. Samen met haar klanten wordt op basis van data de dienstverlening en technologietoepassing nog beter afstemmen op de individuele eigenschappen van de cliënt.

Vanuit de visie dat je vooral moet doen waar je goed in bent en dat je niet alles zelf kunt doen, wordt er samengewerkt met andere bedrijven. Een voorbeeld is Kepler Vision, waarvan de producten worden geïntegreerd in het platform van Cinnovate. Zo heeft de klant direct contact met de fabrikant/ontwikkelaar van het systeem maar biedt Cinnovate ook een open platform waarop andere leveranciers kunnen aanhaken.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

De zorgconsulent van Cinnovate gaat met de instelling aan de slag om de functionele vragen om te zetten naar een functioneel ontwerp. De business developer maakt hier een technisch concept bij waarmee de technische dienst aan de slag kan.

Cinnovate verzorgt de volledige installatie en configuratie van het systeem op basis van het functioneel ontwerp. Vervolgens richt de zorgconsulent een adoptieproces in waarbij wordt ingezet op het creëren van zoveel mogelijk draagvlak onder het personeel.

### Implementatie

Cinnovate hecht er belang aan dat de zorgmedewerkers actief betrokken zijn bij het maken van het functioneel ontwerp en het ontwerpen van het adoptieproces. Door een aantal keyusers te binden in het voortraject wordt er vanaf het begin al draagvlak gecreëerd onder de zorgmedewerkers.

De gehele implementatie wordt door Cinnovate zelf uitgevoerd.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Het platform is volledig redundant ingericht: dat betekent dat bij uitval van één platformkern een andere kern het overneemt. Ditzelfde geldt voor de apparatuur op locaties. Als men zich aan de installatievoorschriften heeft gehouden biedt Cinnovate volledige redundantie. Stroomuitval wordt opgevangen met noodstroomvoorzieningen en providerstoringen met redundante netwerken.

Cinnovate garandeert 99,99% continuïteit.

### Ondersteuning

Het eerstelijnsbeheer kan naar keuze worden uitgevoerd door Cinnovate, haar partners of door de zorginstelling zelf.

Cinnovate heeft een eigen 24/7 servicedesk en een helpdesk. Daarbij wordt via een XLA gemeten hoe de tevredenheid is.

Vervanging van sensoren kan door het platform van Cinnovate geheel door de zorginstelling zelf worden uitgevoerd.

### Overleg met zorgorganisaties

Op basis van de opzet van de samenwerking en inrichting met de klant wordt er gekozen voor een geschikte overlegstructuur.

### Contract

- Cinnovate heeft een licentiemodel en een maandtarief per cliënt als het gaat om SaaS.
- Zowel huren als kopen is dus mogelijk, en zowel investeren als een abonnement.
- Cinnovate heeft een opzegtermijn van één maand.

### Garantie

Op de producten biedt Cinnovate twaalf maanden garantie, vastgelegd in de algemene voorwaarden en in de XLA. Op naleveringen en support worden geen garantieafspraken gemaakt, maar dit wordt in de praktijk tien tot vijftien jaar geboden.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Een gecertificeerde netwerkinfrastructuur, het maakt niet uit of dit PoE, Wifi of (p)LTE is.

### Fysieke infrastructuur

Minimaal Cat 5e en gecertificeerd.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

**Cinnovate**

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

## ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 1995 (oprichtingsjaar: 1981).   |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 150   |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier, system integrator.  |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ, Ouderenzorg, Thuiszorg en Ziekenhuizen.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 2100  |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 26700   |
| <b>Oplossingen</b>              | <p>CLB levert als fabrikant en integrator een totaaloplossing die bijdraagt aan betere zorg. Een end-to-end oplossing dus. Denk hierbij aan onderstaande oplossingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smartphone app.</li> <li>• Verpleegkundig Oproepsysteem.</li> <li>• Medisch oproepsysteem.</li> <li>• Centraal oproep ontvangsysteem.</li> <li>• Sensorische, akoestische en videobewaking van de nieuwste generatie.</li> <li>• CLB Smart Sensoring.</li> <li>• Dwaaldetectie en leefcirkels.</li> <li>• Stille ontruiming (conform NEN2575).</li> <li>• Persoonsalarmering.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | ISO9001, ISO27001 en ISO13485 (norm voor het mogen ontwikkelen en op de markt brengen van medische hulpmiddelen conform klasse 2B). Daarnaast levert CLB stille ontruimingssystemen conform de NEN2575.   |

### Omzet

Totaal: 25 miljoen.  
Care: 17 miljoen.

### Koppelingen

De merk- en fabrikaatonafhankelijke oplossing van CLB is geschikt om met alle mogelijke systemen van derden te koppelen, zowel inkomende (sensoren) en uitgaande meldingen (mobiele apparatuur van derden). Er zijn inmiddels ruim 140 fabrikanten gekoppeld.

### Ontwikkeling

CLB is producent, leverancier (vestiging De Rijp) en integrator (vestiging Oosterhout).

### Softwareplatform

CLB gebruikt haar eigen message broker platform Unicontrol2, maar de oplossing kan ook aangesloten worden op een platform van derden.

### Hosting

De oplossing van CLB is geschikt voor alle gangbare ICT-oplossingen.

- Fysiek dedicated server bij de klant.
- Virtuele omgeving bij de klant op fysieke hardware van CLB.
- Virtuele omgeving op de fysieke hardware van de klant.
- SaaS-oplossing op de CLB-omgeving.

### Referenties

- 's Heeren Loo.
- De Zorggroep.
- ASVZ.
- Prisma.
- Jeroen Bosch Ziekenhuis.
- St. Anna Zorggroep (Anna Ziekenhuis en Anna Ouderenzorg).

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

**CLB**

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“We focussen op instellingen die op zoek zijn naar duurzaam partnerschap en die de expertise van CLB op waarde kunnen schatten. Instellingen die zoeken naar de ideale virtuele zorgprofessional, om hen te ondersteunen in het bieden van hoogwaardige zorg.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

CLB onderscheidt zich met de virtuele zorgprofessional op basis van geavanceerde audio- en beeldanalyse. Daarnaast biedt CLB ook een eigen message broker platform, eenvoudig te koppelen met alle mogelijke systemen van derden.

### Unique Selling Point

CLB is een Nederlands familiebedrijf met veel eigen technologie én fabrikant onafhankelijk (message broker). CLB heeft veel medewerkers in dienst met ervaring op de zorgvloer, zowel van de care en de cure. CLB is een medisch bedrijf en mag daardoor medische oplossingen ontwikkelen en op de markt brengen. Daarnaast maakt CLB gebruik van een unieke combinatie van audio- en beeldanalyse (AI en CV) voor de CLBuddie, de virtuele extra oren en ogen in de zorg.



## VISIE & ROADMAP

CLB gelooft dat zorgtechnologie essentieel is in toekomstbestendige, doelmatige zorg. CLB is ervan overtuigd een helpende hand te kunnen bieden met het slim inzetten van zorgdomotica met als doel de kwaliteit en continuïteit van zorg te verbeteren tegen lagere kosten.

Het inzetten van zorgdomotica gaat pas echt iets toevoegen wanneer we, zoals CLB dat noemt, “de vraag achter de zorgvraag” gaan kennen. Met andere woorden: wat wil de zorgmedewerker weten van een bepaalde cliënt en wat is de specifieke situatie van deze cliënt? Het gaat hierbij dus in eerste instantie helemaal niet om de keuze van een sensor (de techniek), maar om de vraag waarom en wanneer je als zorgmedewerker een melding wilt krijgen (de functie). De zorgcoaches van CLB gaan voor én met de klant aan de slag om zo de beste match tussen de zorgbehoefte en de passende oplossing te vinden.

CLB richt zich met de virtuele zorgprofessional (CLBuddie) op het grootste probleem in de zorg, namelijk het personeelstekort. De CLBuddie vervult de “koude kant” van de zorg, zodat het zorgpersoneel op de vloer zich kan richten op de “warme kant” en dus meer tijd en aandacht kan geven aan de cliënten en bewoners.

Op basis van AI en Computer Vision is de virtuele zorgprofessional van CLB in staat om de extra oren en ogen in de zorg te kunnen bieden en om daar ook op te acteren. Met deze combinatie van geavanceerde audio- en beeldanalyse verzamelt CLB zoveel mogelijk relevante informatie over het gedrag van bewoners, uiterlijke waarneembare zaken en de verschillende situaties in de ruimte(s) waar bewoners zich begeven. De virtuele zorgprofessional is dus in staat om bepaalde zaken te detecteren en te alarmeren. Denk hierbij aan het detecteren van in- en uit bed gaan, dwalen, vallen, maar ook zaken als agressie, (seksueel) overschrijdend gedrag en zelfmutilatie.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

De projectaanpak van CLB is omschreven in hun zogenaamde ‘Groene Boekje’, op te vragen bij CLB. Dit beschrijft een eenvoudige weergave van wat er voor de klant gaat gebeuren, maar ook wat de klant van CLB kan verwachten en wat CLB van de klant verwacht.

Normaal gesproken is CLB het enige aanspreekpunt voor de klant en doen zij alles, waarbij CLB voor de infrastructuur (bekabeling) en de montage onderaannemers (installateurs) inschakelt. Er zijn ook tussenvarianten mogelijk waarbij een derde partij een rol speelt naast CLB in plaats van als onderaannemer.

### Implementatie

CLB besteedt veel aandacht aan de inrichting, de implementatie en de adoptie van het geheel. Hierbij is de inzet van de zorgcoach en de inrichting van een proefkamer essentieel. Ook hier probeert CLB zo min mogelijk met de klant over techniek te praten, maar zich juist te richten op hoe de oplossing van CLB de klant kan ondersteunen in haar primaire werkprocessen (hoe de klant werkt en hoe de klant wil gaan werken). Deze informatie haalt de zorgcoach op in verschillende werksessies met de beoogde eindgebruikers. Zorgprofessionals, bewoners en cliënten geven hierin zoveel mogelijk informatie die relevant is voor de inrichting. Op basis van hun input wordt de proefkamer ingericht, die voor de klant een bevestiging moet zijn van de gewenste werking. Zo wordt getoetst of de oplossing voldoet aan de verwachtingen van de klant en kunnen de eindgebruikers alvast kennismaken met de nieuwe oplossing.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

De projecten van CLB starten altijd met een risico analyse in samenspraak met de klant. Op basis hiervan, en op basis van het beschikbare budget, worden passende mitigerende maatregelen uitgerold. CLB streeft hierbij naar hoge beschikbaarheid van het systeem, zodat de zorg geen hinder ondervindt van een implementatie of migratie.

CLB garandeert daarbij 99,9% continuïteit. De zwakste schakel in de ketenoplossing is immers nooit de techniek, maar altijd de externe connectiviteit. Dit managet CLB middels redundantie.

### Ondersteuning

CLB beschikt over een helpdesk die 24/7 bezet is door CLB technici. De helpdeskmedewerkers die in de avond/nacht werken, werken niet overdag. De helpdesk wordt dus niet bovenop een normale werkweek gepland, zoals bij veel andere partijen, maar is volledig toegewijd voor de avond/nacht, juist omdat klanten dan in de meest kwetsbare uren zitten voor wat betreft hun personele bezetting.

De praktijk leert dat in de meeste gevallen het voor beide partijen het meest effectief en prettig werken is, wanneer de eerstelijns support door de instelling zelf ingevuld wordt. Hiervoor worden ze dan ook uiteraard getraind door CLB.

CLB draagt doorgaans verder de zorg voor de tweede- en derdelijns support, maar sommige zorginstellingen werken daarin samen met een beheerpartij. In dat geval worden er met CLB afspraken gemaakt en zorgt CLB dat deze partij tot op het gewenste niveau getraind wordt.

### Overleg met zorgorganisaties

CLB neemt de verantwoordelijkheid over de gehele keten. De meeste incidenten gaan over verstoringen in die keten. CLB neemt dan de regie over het issue en coördineert de oplossing, ook als deze buiten invloed van CLB ligt.

### Contract

- Zet klassiek model is een eenmalige investering en jaarlijkse kosten voor onderhoud (SLA) en software assurance.
- Een totaal ontzorgde oplossing, waarbij de software draait in de (private) cloudomgeving van CLB en afgerekend kan worden op het gebruik (pay-per-use).
- Een abonnementsvorm met een all-in tarief per kwartaal op basis van gebruik per kamer/cliënt.
- Een klant kan het contract zonder kosten opzeggen per kwartaal.

### Garantie

De technische en economische levensduur van de oplossing van CLB is minimaal vijftien jaar. Dit is dan ook de garantie die CLB biedt. Langere nalevering en support is met aanvullende afspraken te verlengen tot zelfs 25 jaar.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

- Centraal geïmplementeerd: fysieke of virtuele server (al dan niet redundant opgesteld met back-up) met de kernapplicatie, welke via WAN of LAN aan locatie netwerk klant verbonden zijn.
- Locatie X: technische infrastructuur bestaat uit een bedrade en een draadloze infrastructuur.

### Fysieke infrastructuur

Op basis van IP-netwerktopologie.

- AMR ICT
- Ascom
- Avics
- BproCare
- Van Breda
- Cinnovate
- CLB**
- CuraTec
- De Heer Medicom
- Eurocom
- Hertek
- KPN Health
- Mextal
- NCT Integrations
- SLTN/HPS Connected Health
- Simac
- Verkerk Service Systemen
- Zetacom



## ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 2008 (oprichtingsjaar: 2008).   |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 40  |
| <b>Type bedrijf</b>             | System integrator.  |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ jongeren en Ouderenzorg.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 120   |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 10000   |
| <b>Oplossingen</b>              | <p>CuraTec is specialist op het gebied van Netwerken, Telefonie en Zorgsystemen en levert onder meer de volgende oplossingen en diensten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgalarmering.</li> <li>• Toegangscontrole.</li> <li>• Plaatsbepaling.</li> <li>• Dwaaldetectie.</li> <li>• Stille ontruiming.</li> <li>• Domotica.</li> <li>• Persoonsbeveiliging.</li> <li>• Communicatie.</li> <li>• CuraTec Zorgconcept.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | <p>CuraTec is momenteel bezig met een ISO 27001 traject, de verwachting is dat deze in de eerste helft van 2023 is afgerond. Daarnaast beschikt CuraTec op productniveau over alle benodigde certificeringen van haar strategische partners.</p>  |

### Omzet

Totaal: 4,1 miljoen.  
Care: 4,1 miljoen.

### Koppelingen

De merk- en fabrikaatonafhankelijke oplossing van CLB is geschikt om met alle mogelijke systemen van derden te koppelen, zowel voor inkomende meldingen (zoals sensoren) als uitgaande meldingen (zoals mobiele apparatuur van derden). Er zijn inmiddels ruim 140 fabrikanten gekoppeld.

### Ontwikkeling

Als system integrator bouwt CuraTec niet haar eigen oplossing maar belegt dit bij haar samenwerkingspartners.

### Softwareplatform

Als system integrator werkt CuraTec samen met diverse strategische partners, waaronder IQ Messenger, Evresys en Van Breda.

### Hosting

Er zijn helaas nog geen intramurale zorgsystemen beschikbaar die als echte SaaS-dienst worden geleverd. Het zijn hooguit "gewone" oplossingen die verpakt zijn als SaaS-oplossing waarbij er nog flinke verplichte afname termijnen van toepassing zijn. Zoals eerder vermeldt gaat de markt volgens CuraTec wel die kant op.

### Referenties

Geïnteresseerden brengt CuraTec graag in contact met een referentie die het beste past wat betreft doelgroep, omvang en geïmplementeerde oplossing.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“Onze filosofie is dat beschikbaarheid vastligt in het ontwerp van het netwerk waarbij geen enkele schakel over het hoofd gezien mag worden en keuzes weloverwogen gemaakt dienen te worden. We werken dus terug vanuit de gewenste beschikbaarheid en passen het ontwerp en de mate van redundantie daarop aan. Dit is de expertise van CuraTec, zelfstandig of samen met uw netwerkpartij.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

CuraTec is een merkonafhankelijke system integrator en samen met IQ Messenger leveren ze nu als één van de eersten, via hun datacenter, zorgoplossingen via de cloud.

### Unique Selling Point

CuraTec onderscheidt zich op de volgende punten.

- Specialistische kennis door de focus op de zorgmarkt.
- Daarom kunnen ze veel ervaring van andere klanten inbrengen.
- Als systeem integrator zijn ze vrij in keuze voor best passende oplossing ongeacht het fabricaat.
- Behalve van zorgdomotica ook kennis van netwerken en telefonie zodat ze de hele keten kunnen overzien.
- Weinig personeelsverloop waardoor altijd dezelfde mensen betrokken zijn bij de klant.
- Ze nemen graag de eindverantwoordelijkheid over de oplossing en werken daartoe samen met alle betrokken partners bij een klant.



## VISIE & ROADMAP

Adoptie van technologie/innovaties in de ICT bewegen zich altijd op dezelfde manier door de vakgebieden waar CuraTec zich in begeeft. Je ziet het eerst bij werkplekken/netwerken, dan telefonie en als laatste bij zorgdomotica. CuraTec ziet het aankomen en speelt hier uiteraard op in.

Vroeger kocht je hardware, software en diensten allemaal bij dezelfde partij. Nu is dat ondenkbaar voor werkplekoplossingen en allang niet meer nodig bij telefonieoplossingen. Dus straks ook niet meer bij zorgsystemen.

Zo zie je dat IP-protocol steeds meer terrein wint. Het is een kwestie van tijd voordat alle systemen volledig IP zijn. Op termijn zal CuraTec dan ook niet meer persé hardware leveren.

Op het gebied van software ziet CuraTec dezelfde ontwikkeling terug. Daar is Cloud de trend om te volgen. Het is al gemeengoed op het gebied van kantoorautomatisering en telefonie. Je raadt het al, dat is dus de volgende ontwikkeling waar CuraTec op inspeelt. Vanuit hun eigen datacenter voorzien ze al een aantal klanten van een SaaS-oplossing.

Op termijn migreert CuraTec naar een (cloud)diensten organisatie in de zorg.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

CuraTec vindt het belangrijk om bij een klant die nog weinig ervaring heeft met zorgdomotica een aantal bezoeken bij vergelijkbare locaties af te leggen, om te laten zien hoe zij het hebben georganiseerd. Wanneer een klant een beeld heeft van het gewenste werkproces, zullen ze de techniek er omheen ontwerpen.

Belangrijk bij een implementatie is een goede projectorganisatie, voldoende tijd/capaciteit, draagvlak en mandaat beschikbaar vanuit de klant en goed overleg met alle betrokken partijen.

CuraTec neemt graag de eindverantwoordelijkheid over de oplossing en werkt daartoe samen met alle betrokken partners bij een klant.

### Implementatie

Voor CuraTec is het dagelijkse kost, maar een deel van hun klanten draaien een dergelijk project misschien eens in de tien jaar. Tijdens de uitrol is een goede projectorganisatie dan ook van groot belang. Bij een uitrol van 400 kamers komt veel kijken. Klant, CuraTec en de installateur werken een langere periode intensief samen.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

Uiteraard neemt CuraTec veel uit handen maar ook van de zijde van de klant is een flinke tijdsinvestering noodzakelijk. CuraTec werkt graag met een structuur van stuurgroep, projectgroep en diverse technische (deel) werkgroepen. Vanuit de opdrachtgever is capaciteit, draagvlak en mandaat van belang.

Bij een project van deze omvang zijn vele partijen betrokken: klant, netwerkpartij, installateur, certificerende instanties, adviseurs en CuraTec. Goed overleg en een grondig aanpak is noodzakelijk. Voor een goed project moet je dan ook uitgaan van een doorlooptijd van ongeveer twintig weken.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Een zorgoplossing bestaat uit een keten van systemen waarvan het netwerk de ruggengraat is. De totale beschikbaarheid van een oplossing is de optelsom van de componenten in de keten.

Het bekende spreekwoord van de zwakste schakel is hier zeker op van toepassing. Stel dat elke component een beschikbaarheid heeft van 99,9% en de keten bestaat uit fors aantal componenten, dan houd je voor de totale keten al snel nog slechts 98,1% over hetgeen een uitval betekent van 165 uur per jaar. Heeft elk component een beschikbaarheid van 99,99% dan kom je op een uitval van bijna zeventien uur per jaar.

### Ondersteuning

CuraTec beschikt over een helpdesk die tijdens kantooruren beschikbaar is voor haar opdrachtgevers, en buiten kantoor tijden (24/7) beschikbaar is voor storingen en ondersteuning. Afhankelijk van het raamwerk aan afspraken dat ze hierover met de opdrachtgever maken, en die vastgelegd worden in prestatieafspraken.

Over het algemeen doen de klanten van CuraTec de vervanging van sensoren zelf en kan dit gedaan worden door een medewerker zorg of iemand van de technische dienst / ICT. Daar waar nodig wordt de klant of de samenwerkingspartner op afstand ondersteund. Ondanks de eenvoud van een oplossing lukt het medewerkers in de nacht toch niet altijd om een sensor aan te melden terwijl een technische dienst ook niet beschikbaar is. CuraTec heeft hiervoor een noodkoffer ontwikkeld. Deze bevat de hoogstnoodzakelijk sensoren die zo "uit de doos" beschikbaar zijn voor de klant. De volgende ochtend kan dan een definitieve oplossing gerealiseerd worden.

CuraTec heeft geen voorkeur voor het oppakken van eerstelijns vragen. Dit verschilt per klant en wordt vastgelegd in het raamwerk van afspraken.

### Overleg met zorgorganisaties

CuraTec heeft periodiek overleg met haar klanten en verzorgt kwartaalrapportages die door de manager service & diensten en/of accountmanager wordt besproken. De lijnen binnen CuraTec zijn kort, de klanten weten hen ook tussentijds goed te vinden. Klanten kunnen daarnaast uiteraard bij de gebruikersgroep van de fabrikant aansluiten.

### Contract

- Er zijn allerlei variaties mogelijk, afhankelijk van de gekozen oplossing en het model dat de fabrikant hierin biedt.
- Hybride vormen komen ook voor, dus deels investeren en deels als dienst.
- Verschuift steeds meer van een puur investeringsmodel naar meer en meer pay-per-use.
- Voor tussentijdse beëindiging zoekt CuraTec in het redelijke naar een gepaste oplossing, afhankelijk van de situatie die zich voor doet.

### Garantie

CuraTec volgt hierin de fabrikant. Uitgangspunt is een naleverbaarheid van minimaal tien jaar, voor een origineel of vervangend product.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

CuraTec ontwerpt een totaaloplossing inclusief infrastructuur, afhankelijk van de situatie bij de klant en de wensen van de klant.

### Fysieke infrastructuur

CuraTec werkt veel met IP-devices die bekabeld worden aangesloten en PoE worden gevoed, maar werken ook draadloos (wifi en BLE) of hergebruiken in sommige gevallen de reeds aanwezige bekabeling van het te vervangen Verpleegkundig Oproepsysteem.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

**i** ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 1961 (oprichtingsjaar: 1961).  |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 39   |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier, system integrator.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GHZ, GGZ, Ouderenzorg, Thuiszorg en Ziekenhuizen<br>Focus: Ouderenzorg, GHZ, GGZ en Revalidatie.  |
| <b>Aantal klanten</b>           | ?  |
| <b>Aantal cliënten</b>          | ?  |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verpleegkundig Oproepsysteem.</li> <li>• Akoestische bewaking.</li> <li>• 3e/4e generatie videobewaking.</li> <li>• Slimme Sensoren.</li> <li>• Leefcirkels/dwaalpreventie.</li> <li>• Alarmering voor zorgpersoneel</li> <li>• AI-beeldanalyse.</li> <li>• Leefstijlmonitoring.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | ISO27001, NEN7510 en ISO9001.  |

**Omzet**

Totaal: 7,5 miljoen.  
Care: 7,5 miljoen.

**Koppelingen**

Naast de meeste ECD's, sensor-platformen en persoonsalarmeringen zijn ook koppelingen met Active Directory en BI-platformen mogelijk. Daarnaast wordt veel geïnnoveerd in bijvoorbeeld de koppeling met robotica.

**Ontwikkeling**

De Heer Medicom levert totaaloplossingen en bouwt integraties met marktleiders in innovatie technologieën.

**Softwareplatform**

ANC7000 softwareplatform.

Het ANC7000 softwareplatform omvat sensor- en alarmrouteringen en is naar behoefte, eenvoudig aan te sluiten op andere softwareplatformen van marktpartijen met open interfaces.

**Hosting**

SaaS, VM en on premise aangeboden.

**Referenties**

Zie referenties op:  
www.deheermedicom.nl.

|                              |
|------------------------------|
| AMR ICT                      |
| Ascom                        |
| Avics                        |
| BproCare                     |
| Van Breda                    |
| Cinnovate                    |
| CLB                          |
| CuraTec                      |
| <b>De Heer Medicom</b>       |
| Eurocom                      |
| Hertek                       |
| KPN Health                   |
| Mextal                       |
| NCT Integrations             |
| SLTN/HPS<br>Connected Health |
| Simac                        |
| Verkerk Service<br>Systemen  |
| Zetacom                      |

*“Onze medewerkers zijn behulpzaam en hebben passie voor onze klantengroep. Zij begrijpen urgentie en noodzaak in relatie tot de verscheidenheid aan doelgroepen die wij tot onze klanten mogen benoemen. We geven niet alleen invulling aan de keuzevrijheid van de zorgorganisatie maar komen ook tegemoet aan wensen en eisen op het gebied van privacy, wetgeving en innovatiekracht.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

De Heer Medicom onderscheidt zich met platformsoftware ANC7000 wat een totaaloplossing biedt aan de gebruikers. Iedere zorgorganisatie wenst een andere invulling of configuratie van dit open platform. Het groot aantal gecertificeerde integraties geeft deze zorgorganisaties meerdere keuzemogelijkheden om hun visie en organisatorisch proces optimaal te ondersteunen met respect voor privacy van de cliënt en efficiency voor de zorgprofessional.

### Unique Selling Point

De Heer Medicom ontwikkelt in eigen beheer de open platformsoftware genaamd ANC7000 en zijn daarmee in staat om software-integraties met oplossingen te bouwen die aansluiten op de marktbehoefte. Merkonafhankelijk is hierin belangrijk: voor iedere technologie zijn er meerdere keuzes in achterliggende leveranciers/producten.



## VISIE & ROADMAP

De zorgmarkt staat onder druk door te weinig personeel en sterk versnellende hulpvraag. De Heer Medicom biedt oplossingen die inspelen op het gebrek aan personeel, snelle wisselingen in personeel en flexibiliteit in de manier waarop cliëntveiligheid en privacy hand in hand dienen te gaan. Denk daarbij aan algoritmes in sensortechnologieën, robots die medewerkers ontlasten en software die voorspellend gedrag kan gaan vertalen in werkdrukontlasting en efficiency.

Mensen wonen gedwongen langer zelfstandig thuis en moeten gebruik maken van hun sociaal netwerk om hulp te ontvangen op diverse vlakken. De Heer Medicom ondersteunt zelfstandig wonen middels het HomeLiving platform voor alarmering en beeldbellen en hebben dit uitgebreid met sensoren die VPT (Volledig Pakket Thuis) gaan ondersteunen waardoor een mantelzorger en/of zorgprofessional alarmen ontvang wanneer nodig.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

Vanuit de zorginstelling wordt een projectgroep samengesteld die door De Heer Medicom wordt meegenomen in de beleving en werking van het (nacht) zorgproces. Deze groep mensen komt op bezoek bij een referentie of bij De Heer Medicom om een indruk te krijgen van de mogelijkheden die er zijn. Vervolgens dient de klant (wellicht met begeleiding) een keuze te maken hoe de organisatorische processen worden vormgegeven. Als deze processen duidelijk zijn, kan de vertaling plaatsvinden naar de implementatie van zorgtechnologie. Vanuit de vertaling wordt eveneens duidelijk welke software en hardware gewenst is (binnen de visie van de zorginstelling) en hoe deze wordt geconfigureerd. De uiteindelijke scope van implementatie wordt vervolgens gecomplementeerd door een acceptatie- en opleidingsplan waarmee de invoering van nieuwe werkwijzen wordt ondersteund en bekrachtigd. Het inzetten van een zorgdomoticacoach biedt hierin veel meerwaarde.

### Implementatie

De Heer Medicom is mens-georiënteerd en richt zich niet alleen op de implementatie van technologie en functionaliteit. Door de organisatie, de cliënt en de verwanten/familie mee te nemen in het verandertraject, verloopt dit traject kwalitatief beter en wordt adoptie, kennisborging en acceptatie optimaal bereikt.

Bij implementaties waar de zorgorganisatie een veranderproces in gang zet, betreft De Heer Medicom graag haar zorgdomoticacoach die, naast implementatie, ook drempels in visie en werkhouding met de klant samen wegneemt en ombuigt naar een nieuwe verbeterde acceptatie en werkhouding.

De implementatie zelf wordt verzorgd door De Heer Medicom met dien verstande dat elektrotechnische en netwerkvoorzieningen aanwezig dienen te zijn.

Vaak wordt gebruikt gemaakt van diensten van een installateur voor afmontage en bekabeling van (rand)apparatuur. Dit is echter niet noodzakelijk.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

De Heer Medicom hecht grote waarde aan het primaire werkproces en de borging van continuïteitsmaatregelen die passen in dat werkproces opdat deze uitvoerbaar zijn in een calamiteitsituatie. Daarnaast wordt geborgd dat alle gegevens die relevant zijn voor alarmopvolging bewaard blijven door gebruik te maken van diverse technologieën zoals noodstroomvoorzieningen en lokale fallback scenario's in te richten. Bij gevalideerde platformopzet en infrastructuur wordt 99.7% continuïteit gegarandeerd

### Ondersteuning

Bij voorkeur is de organisatie eerstelijns opgeleid en daarmee deels zelfredzaam. De inzet van key users vergroot de zelfredzaamheid van de organisatie en interne klanten van de zorginstelling kunnen dan snel en adequaat geholpen worden.

De servicedesk van De Heer Medicom is 24/7 bereikbaar. Ze bieden een telefonische hulplijn en een online ticketsysteem waarmee klanten change requests, aanvragen, storingen en andere urgente zaken kunnen melden. Vervanging van sensoren geschiedt door een getrainde medewerker binnen de zorgorganisatie of van De Heer Medicom. De prestatieafspraken staan vast in een DAP. Vervanging (en ook uitbreiding) worden aangeboden als een service met bijvoorbeeld oplevering binnen twee werkdagen of zelfs vier uur na inzenden van de changeprocedure. Deze service bieden De Heer Medicom (met partners) landelijk dekkend wanneer noodzakelijk.

### Overleg met zorgorganisaties

De Heer Medicom hecht waarde aan goed overleg. Bij zeer veel zorgorganisaties zijn er elk kwartaal of zelf maandelijks overleggen. De Heer Medicom is sinds 2007 grondlegger van de gebruikersnetwerkbijeenkomsten van SamenWerk SamenSterk. Deze bijeenkomsten hebben altijd een actueel thema en worden ingevuld met keynote speakers en presentaties door en voor zorgorganisaties. De Heer Medicom faciliteert deze bijeenkomsten zonder zichzelf sterk te profileren aangezien deze bijeenkomsten kennisdeling moeten bevorderen zonder commerciële doelstellingen.

### Contract

- Koop-, lease-, huur- en totale ontzorgingsmodellen.
- Contractvorm afhankelijk van wensen van zorginstelling en uitvoering van het platform.
- Investeringskosten en/of abonnement.
- Heldere contractvoorwaarden inclusief beëindiging, prolongatie en op/afschaling.

### Garantie

Op eigen platform en hardware tot meer dan twaalf jaar na installatie. Bij hardware van derden afhankelijk van leverancier.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Het netwerk/de cloud moet roaming voice en video ondersteunen via LAN, WAN, 4G, 5G of wifi. Het platform werkt op alle algemeen geaccepteerde netwerktechnologieën.

### Fysieke infrastructuur

Nagenoeg alle moderne hardware wordt ontsloten via netwerkinfrastructuren (ethernet) tot in de cliëntkamer.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



## ALGEMENE INFORMATIE

### Actief in domotica sinds

2000 (oprichtingsjaar: 2000).

### Zorgdomotica-medewerkers

35 - 40

### Type bedrijf

Totaal leverancier, system integrator.

### Klanten

Verpleeghuiszorg, VPT-zorg, Thuiszorg, Gehandicaptenzorg en GGZ.  
Focus: Verpleeghuiszorg, VPT-zorg en Thuiszorg.

### Aantal klanten

> 250

### Aantal cliënten

> 80.000

### Oplossingen

- Personenalarmering.
- Digitaal toegangsmanagement.
- In- en Uit bed en monitoring.
- Val- en Bewegingsdetectie.
- Telemonitoring.
- Leefcirkels.
- Dwaalpreventie/dwaaldetectie.
- Veilige toegang tot de eigen woning.
- Akoestische bewaking.
- Spreek/luistersystemen.

### Certificeringen

Beschikt over alle zorgtechnologie specifieke ketencertificeringen.

### Omzet

Totaal: < 10 miljoen.  
Care: < 10 miljoen.

### Koppelingen

Eurocom werkt aan relevante koppelingen met telemonitoringsaanbieders, ECD-aanbieders en aanbieders van expertoplossingen zoals slimme bedden en slimme sloten om zorgprofessionals en cliënten maximaal te ondersteunen in hun werkproces en leefomgeving.

### Ontwikkeling

De twee oplossingen van Open Care Connect maken gebruik van een ecosysteem softwareplatform bestaande uit drie bouwstenen: een softwareplatform (OCC Cloud), hub (OCC Gateway) en app (OCC Mobile). Voor beheerders van zorginfra bieden Eurocom uitgebreide monitoringstooling teneinde vast te stellen dat zorginfrastructuur altijd werkt.

### Softwareplatform

Microsoft Azure omgevingen met de daarbij behorende services worden gebruikt in combinatie met eigen software.

Via API-koppelingen worden andere platformen gekoppeld. Daar waar dit niet mogelijk is, biedt Eurocom (lokale) interfaces met standaard protocollen.

### Hosting

On-premise, SaaS en hybride mogelijk. Hosting bij datacenters van Microsoft Azure.

### Referenties

ZZG Zorggroep Nijmegen.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“Eurocom is een healthcare techbedrijf uit Eindhoven en werkt op basis van Open Care Connect®, een samenwerkingsmethodiek waarbij we met gelijkgestemde partners duurzame, innovatieve en schaalbare zorgoplossingen bieden voor zorgorganisaties en regionale/keten samenwerkingsverbanden in de zorg. Hiervoor bieden we twee oplossingen: Een slimme leefomgeving voor thuiswonende cliënten en bewoners in verpleeghuizen én een slimme digitale werkplek voor zorgprofessionals en beheerders. Dat doen met een heldere missie: techniek maximaal in dienst van menselijkheid zetten.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Open Care Connect® is een samenwerkingsmethodiek waarbij met gelijkgestemde partners samen afgestemde, veilige en schaalbare oplossingen worden geboden, waarbij continu vernieuwen en duurzame innovatie centraal staan. Open Care Connect biedt twee oplossingen: een slimme leefomgeving voor thuiswonende cliënten en bewoners in verpleeghuizen én een slimme digitale werkplek voor zorgprofessionals en beheerders. Deze oplossingen bestaan uit diverse (zorg)toepassingen op het gebied van vrijheid, veiligheid en gezondheid voor thuiswonende cliënten en bewoners in verpleeghuizen én zorgproces ondersteunende tooling voor zorgprofessionals.

### Unique Selling Point

Eurocom zet haar ecosysteem softwareplatform in voor de verpleeghuis-, VPT- en thuiszorgmarkt om organisatie overschrijdend te kunnen samenwerken, in de regio en binnen de keten. En om diverse bewezen expertoplossingen duurzaam en slim te verbinden zodat techniek maximaal ten dienste staat van cliënten, bewoners en zorgprofessionals. Dit leidt tot een fijne werkplek voor de zorgprofessional en behoud van autonomie en identiteit voor de cliënt en bewoner. Eurocom onderscheidt zich op het gebied van:

- een sterk ecosysteem bestaande uit partners die afgestemd diensten leveren vanuit de visie en ambitie van de zorgorganisatie;
- twee oplossingen voor thuiszorg-, VPT- en verpleeghuiszorg die continu doorontwikkelen;
- één app voor het primaire zorgproces;
- één slimme leefomgeving voor thuiswonende cliënten en bewoners in verpleeghuizen.

- 24/7 monitoringsoplossing zodat de zorgorganisatie eenvoudig zelf de kwaliteit van het netwerk, telefonie, werkplek en zorgtechnologie kan bewaken.
- Expertoplossingen duurzaam koppelen van technologiebedrijven met heldere afspraken over escrow-regelingen, change management, incident management en doorontwikkeling.
- Geïntegreerde oplossingen met netwerk- en werkplekleverancier.



## VISIE & ROADMAP

Over tien jaar zal ongeveer een kwart van de Nederlandse bevolking 65+ zijn. De vraag zal het aanbod van zorg ver overstijgen, er ontstaat een tekort aan arbeidskrachten, kosten lopen te hoog op en een relatief te klein deel van de beroepsbevolking dient de vergrijzing op te vangen. Mensen raken met hun zorgbehoefte vaak snel hun autonomie en identiteit kwijt. Tegen de zin in van het zorgpersoneel, dat binnen de beperkte mogelijkheden, zo goed als mogelijk haar werk probeert te doen. Maar door de hoge werkdruk slaagt zij hier niet altijd in. Technische oplossingen waar er momenteel erg veel van zijn, proberen dit op te lossen maar hebben soms juist een averechts effect. Het kan bijvoorbeeld extra werk en ook stress opleveren.

Eurocom bouwt met partners aan werkende oplossingen en vertaalt de IT-complexiteit naar eenvoud. Ze hanteren hierbij een persoonlijke benadering. Open Care Connect is er om techniek zo in te zetten dat het wel werkt voor het zorgpersoneel en dat cliënten echt langer mens kunnen zijn. Daarnaast bouwt Eurocom aan oplossingen die impact maken op de kwaliteit van werk en leven van zorgprofessionals en cliënten, binnen en buiten, thuis en in een verpleeghuis. Transformatie-, implementatie én technologiepartners worden zorgvuldig geselecteerd om samen oplossingen te creëren die het verschil maken, ook over tien jaar.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

Eurocom werkt volgens de volgende stappen.

- In kaart brengen koers, ambities en uitdagingen van de zorgorganisatie.
- Ambitie en opdracht formuleren vanuit de zorg en creëren van een ecosysteem/consortium van gelijkgestemde partners.

|                           |
|---------------------------|
| AMR ICT                   |
| Ascom                     |
| Avics                     |
| BproCare                  |
| Van Breda                 |
| Cinnovate                 |
| CLB                       |
| CuraTec                   |
| De Heer Medicom           |
| <b>Eurocom</b>            |
| Hertek                    |
| KPN Health                |
| Mextal                    |
| NCT Integrations          |
| SLTN/HPS Connected Health |
| Simac                     |
| Verkerk Service Systemen  |
| Zetacom                   |

- Opstellen projectplan, afgestemd met alle stakeholders: zorgmanager, IT-manager, netwerkinfra-leverancier-, werkplekinfra-leverancier en met aanbieders van expertoplossingen.
- Zo nodig inzet programma management zodat alle betrokken partijen één afgestemde oplossing leveren.
- Implementatie van de oplossing met een plug & play migratiemethodiek. Hierbij is dagelijks en wekelijks contact met alle betrokkenen.
- Evaluatie ten opzichte van gestelde ambities van de zorgorganisatie.

### Implementatie

Eurocom creëert allereerst een ecosysteem/consortium en voert regie hierover zodat alle partners elkaars plannings afstemmen zodat problemen en kansen in de samenwerking snel kunnen worden opgepakt. De oplossing wordt geïntegreerd met netwerk- en werkpactijen. Op deze manier wil Eurocom maximaal rendement uit de oplossingen van vandaag én morgen te halen.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Eurocom werkt aan de ontwikkeling, beheer en doorontwikkeling van vooruitgedachte zorgtechnologie en gaat voor een duurzaam resultaat met continuïteitsconstructies die dit doel ondersteunen. Hiervoor is een Escrow-regeling ontwikkeld in combinatie met een stichtingsconstructie. Mocht de situatie daarom vragen, dan garandeert deze stichtingsstructuur de werking, ontwikkeling en dienstverlening van alle Eurocom software-oplossingen tot in lengte van dagen. Hiermee sluit de langetermijndoelstelling van de zorg aan op die van Eurocom en kan Eurocom haar visie voor tien jaar en verder borgen.

De basisinfrastructuur en daarop aangesloten sensoren worden bewaakt op juist functioneren. Verstoringen in de elektriciteitsvoorziening worden opgevangen door noodstroomvoorzieningen (UPS). Provider storingen worden opgevangen door meerdere internet routes en lokale uitwijk via bijvoorbeeld een lokaal geplaatste server. Daarnaast zijn de cloud-oplossingen redundant uitgevoerd. Eurocom garandeert de hoogste continuïteitsstandaard en bewaakt continu de werking van zorginfra, de digitale werkplek (MDM), expertoplossingen en de kwaliteit van het netwerk, zowel thuis als in een verpleeghuis.

### Ondersteuning

Eurocom biedt met partners 24/7, remote en on-site servicedesk-dienstverlening op het gebied van eerste-, tweede- en derdelijns servicemeldingen. Eurocom streeft ernaar dat zorgtechnologie eenvoudig vervangen kan worden door de zorgorganisatie zodat eventuele verstoringen zo beperkt mogelijk gehouden kunnen worden. Is dit technisch niet mogelijk, dan voert Eurocom dit in samenwerking met een OCC | Implementation Partner uit voor de zorgorganisatie.

### Overleg met zorgorganisaties

Via OCC | Studio Sessies (online informatiesessies), OCC | Inspiratiesessie (live interactieve bijeenkomsten), User Panels en TSO's (Tactische Service Overleggen) is er periodiek overleg met de zorgorganisaties.

### Contract

- CAPEX- of OPEX-model voor benodigde zorgtechnologie.
- Maandelijks aanpasbaar pay-per-use model.
- Variabele kosten kunnen op basis van pay-per-use afgeschaald worden tot "0" Voor andere zaken kunnen partijen maatwerk afspreken.

### Garantie

Hardware heeft twaalf maanden fabrieksgarantie, Het OPEX-model is op basis van een huurovereenkomst met een full-service "evergreen" concept dat ervoor zorgt dat software en hardware up-to-date blijven.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

De infrastructuur is een LAN of WAN waarop kan worden aangesloten voor de communicatie tussen de componenten onderling. De software services worden op een lokale server en/of in de cloud gehost en gemanaged. Daarnaast ook MDM zodat onze app en daarmee ook zorgalarmering en monitoring betrouwbaar werken.

### Fysieke infrastructuur

De standaard voor bekabeling is CAT5e of CAT6 bekabeling voor alle bedrade componenten. Hiernaast omvat onze oplossing ook de mogelijkheid tot een aantal draadloze sensoren. De kwaliteit van het IT-netwerk bepaalt de connectiviteit en betrouwbaarheid voor de oplossing en is essentieel. Eurocom heeft daarom verschillende netwerkmonitoring opties toegevoegd.



## ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 1993 (oprichtingsjaar: 1993).   |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 28  |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier, system integrator.  |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ, Ouderenzorg en Ziekenhuizen klein beetje.<br>Focus: Ouderenzorg en Gehandicaptenzorg.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 185   |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 185000  |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akoestisch uitluisteren.</li> <li>• Smart Sensoring.</li> <li>• Smart Camera.</li> <li>• Cliëntgebonden inzet van domotica.</li> <li>• Biodynamische verlichting.</li> <li>• Draadloze communicatieoplossingen.</li> <li>• Leefcirkels.</li> <li>• Stilalarm ontruiming met app.</li> <li>• Persoonsbeveiliging.</li> <li>• Robotica.</li> <li>• Leefstijlmonitoring.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | VCA, ISO9001, NEN2535, NEN2575 (specialisatie).<br>NEN7510 staat op de planning.<br>SaaS en managed hosting oplossingen die voldoen aan ISO27001 en ISAE3402 type 2 certificering.  |

### Omzet

Totaal: ?  
Care: ?

### Koppelingen

Diverse integratie en koppelvlakken met technologiepartners zoals: SARA Robotics, Momo Medical, Vayar Radar, NightWatch, Active Directory, ECD's, Kadex en slimme camera's.

### Ontwikkeling

Hertek ontwikkelt zelf het Sonevo platform, binnen het platform gebruikt Hertek eigen producten en technieken van derden.

### Softwareplatform

Eigen Sonevo platform.

### Hosting

On premise, private cloud en/of als volledige SaaS-oplossing.

### Referenties

Land van Horne en Philadelphia.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“Passie voor het werk, passie voor de klant als missie.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Hertek Care biedt met het Sonevo Platform een totaaloplossing bestaande uit een ecosysteem van diverse communicatie-, domotica- en sensoroplossingen, die op maat inzetbaar zijn. Dit platform heeft vele koppelingen met technologieën en hardware van andere leveranciers. Het platform biedt op deze manier één geïntegreerde manier van werken voor de gebruiker, waarbij alle achterliggende technieken samenkomen in één systeem en in één Care-app.

### Unique Selling Point

Hertek onderscheidt zich door te kijken naar de organisatie vanuit de Quadruple Aim filosofie en niet alleen naar de techniek te kijken. Daarnaast zijn de kernwaarden van Hertek Care: passie voor de klant, meesterwerk, plezier en samen winnen!



## VISIE & ROADMAP

Hertek Care spant zich in om een meesterwerk te leveren: een totaaloplossing waar iedereen tevreden mee is. Passende oplossingen voor de huidige uitdagingen in de zorg ontwikkeld vanuit de Quadruple Aim: aandacht voor de beleving, vitaliteit en veiligheid van de individuele cliënt. Aandacht voor de beleving van de medewerker en een efficiënt zorgproces.

Hertek Care hanteert een zes stappen analyse vooraf om tot een duurzame implementatie van effectieve zorgtechnologie te komen. Hierbij komen zowel communicatie- en zorgtechnologie als procesverandering en adoptie uitgebreid aan bod. Hertek Care begeleidt u met een duurzame implementatie van zorgtechnologie uiteraard conform uw zorgvisie en passend binnen de Wet zorg en dwang.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

In een inspiratiesessie vanuit verschillende disciplines analyseert Hertek Care gezamenlijk de behoefte van de klant. De visie van een organisatie wordt vertaald in een lijst met eisen en wensen en er wordt een groeimodel ontwikkeld voor de komende gebruikperiode. De uitkomst van de zes stappenanalyse, die hierna volgt, bespreekt Hertek Care met de opdrachtgever. Daarna wordt specifiek per doelgroep / cliënt een inrichting uitgewerkt. Er wordt vaak een pilot/demo ruimte ingericht om medewerkers vanuit de eigen rol te laten kennismaken met de te implementeren oplossing.

### Implementatie

Hertek Care treed op als hoofdaannemer of onderaannemer tijdens een implementatietraject dat volledig begeleid wordt door de toegewezen projectmanager. Deze stelt een stuurgroep en werkgroep samen en is verantwoordelijk voor het behalen van de mijlpalen. Tijdens en na de implementatie wordt het onderdeel training/begeleiding en ondersteuning vaak onderschat. Hertek biedt een traject van training en begeleiding op maat door een zorgconsultant, ondersteund door de Hertek e-Campus (E-Learning) met trainingen die online te volgen zijn. Voor diverse klanten heeft Hertek zelfs trainingen per klant op maat gebouwd die gebruikt kunnen worden binnen de klanteigen leeromgeving. Na afronding wordt het project overgedragen aan onze 24/7 servicedesk waar vanuit het project ook gemonitord wordt.



AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Hertek Care garandeert en waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening naar haar klanten door te opereren in teamverband. Daarnaast is Hertek Care onderdeel van de Hertek Groep die vanuit het shared servicecenter de onderliggende business units ondersteunen op diverse vlakken.

De centrale Sonevo omgeving die Hertek Care levert, heeft als “hart” van het systeem een zeer belangrijke functie. In het platform zijn diverse technische maatregelen getroffen om tot een 99,8% beschikbaarheid te komen voor de klant.

Om de bedrijfscontinuïteit te garanderen naar haar klanten behoort het all-in service contracttype verzorging tot de mogelijkheden.

### Ondersteuning

Hertek biedt 24/7 support met een direct bereikbare medewerker van de servicedesk of meldcentrale. Ze werken niet met een voicemail of voiceresponse systeem.

Hertek heeft geen voorkeur om eerstelijns zelf op te pakken of door de klant. De zorginstelling dient te bepalen of haar organisatie is ingericht om eerstelijns storingen op te kunnen lossen. Indien wenselijk kan Hertek na oplevering van een systeem het oplossen van eerstelijns storingen onderdeel uit laten maken van de adoptie fase. Hierbij leidt Hertek de zorgorganisatie klassikaal op en houden ze het kennisniveau hoog middels de Hertek e-campus.

### Overleg met zorgorganisaties

Hertek Care onderhoudt contacten met haar klanten op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Hiervoor worden op verschillende niveaus overlegstructuren opgezet met als doel de perfecte samenwerking te creëren.

### Contract

- Contract gaat per sensor op jaartarief, gebaseerd op jaarlijkse licentie kosten, op- en afschaalbaar per cliënt.
- Hertek ziet vaak een initieel projectbedrag terugkomen met, afhankelijk van de keuzes, terugkomende maandbedragen per instelling, cliënt en medewerker.
- Sensoren/systemen kunnen zowel worden gekocht als gehuurd.
- Kosten kunnen zowel als eenmalige investering als abonnement.
- Tussentijds beëindiging van een contract kan op jaarbasis.

### Garantie

Op alle systeemonderdelen die Hertek zelf ontwikkelt en produceert geeft Hertek een nalevergarantie van tenminste tien jaar op basis van eenzelfde of technisch gelijkwaardige functie. Bij inzet van systemen van derden heeft Hertek hierover afspraken gemaakt van minimaal zeven jaar.

Deze toepasbaarheid wordt tegenwoordig echter grotendeels bepaald door het softwareplatform waaraan deze hardware verbindt. Cruciaal is dat dit platform ondersteuning biedt van de nieuwste technologie met inbegrip van backwards compatibility naar de aanwezige oplossing. Vanwege deze redenen beheert en ontwikkelt Hertek het Sonevo softwareplatform volledig in eigen huis.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Hertek Care kan zowel een on premise als private- of public cloudoplossing bieden.

### Fysieke infrastructuur

In de meeste gevallen wordt er gekozen voor wifi of pLTE. IP-DECT of paging is ook nog altijd mogelijk.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

**i** ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 2006 (oprichtingsjaar: 2006).  |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 54   |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier, system integrator.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ, Ouderenzorg, Thuiszorg en Ziekenhuizen.<br>Focus: Ouderenzorg.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 450  |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 12500  |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dwaaldetectie/-preventie.</li> <li>• Leefcirkels.</li> <li>• Slimme sensoren (zoals camera- en bewegingsdetectie).</li> <li>• Verpleegkundig Oproepsysteem.</li> <li>• Persoonsalarmeringen.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | KPN werkt volgens de relevante NEN 7510, 7512, 7513 en ISO 9001, 27001 richtlijnen. Voor de Zorgvrij propositie worden enkel leveranciers geselecteerd die aan de actuele certificeringen en keurmerken voldoen.                                 |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Omzet</b>            | Totaal: ?<br>Care: ?  |
| <b>Koppelingen</b>      | KPN Health levert een totaalpropositie waarin de vereiste koppelingen met bestaande en nieuwe systemen worden gerealiseerd. Hierbij speelt een centrale message broker de cruciale rol. |
| <b>Ontwikkeling</b>     | KPN ontwikkelt zelf geen domotica producten, alleen overkoepelende diensten.  |
| <b>Softwareplatform</b> | KPN Health maakt gebruik van de platformen die haar leveranciers gebruiken, wat meestal Windows, Unix en mobiele OS-en betreft.   |
| <b>Hosting</b>          | On premise, SaaS en hybride mogelijk. Hosting bij datacenters van Microsoft Azure.  |
| <b>Referenties</b>      | KPN Health geeft geen referentieklienten op.  |

|                           |
|---------------------------|
| AMR ICT                   |
| Ascom                     |
| Avics                     |
| BproCare                  |
| Van Breda                 |
| Cinnovate                 |
| CLB                       |
| CuraTec                   |
| De Heer Medicom           |
| Eurocom                   |
| Hertek                    |
| <b>KPN Health</b>         |
| Mextal                    |
| NCT Integrations          |
| SLTN/HPS Connected Health |
| Simac                     |
| Verkerk Service Systemen  |
| Zetacom                   |

*“Bij KPN staat de techniek niet vooraan maar de in te vullen zorgondersteuningsvraag van onze klanten en daar passen wij ons portfolio continu op aan. Techniek is niet het doel maar slechts een middel.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

KPN Health onderscheidt zich niet met een product, maar met het integrale dienstenaanbod en integrale beheer dat zij in combinatie met de andere KPN diensten op het gebied van telecommunicatie kan leveren.

Wat hen daarnaast in de markt verder onderscheidt is dat KPN Health al haar producten en diensten aan zeer strenge veiligheidseisen onderwerpt. Geen dienst of product wordt beschikbaar gesteld voordat ethical hackers van KPN, die tot de wereldtop behoren, hier goedkeuring aan gegeven hebben. Dat betekent dat KPN Health daardoor niet altijd de snelste partij op de markt is, maar wel die met de meest veilige oplossingen.

### Unique Selling Point

Als systeemintegrator neemt KPN Health functioneel de eindverantwoordelijkheid voor het optimaal werken van de hele ICT-zorgdomoticaketen op zich, waarbij zij ook desgewenst de regie voert over alle stakeholders die daarin actief zijn. KPN baseert oplossingen daarbij op het zorgproces en verrijkt deze met een volledig ecosysteem aan producten en diensten. Door de integrale benadering kan KPN alle relevante processen verrijken. Doordat klanten een eigen accountteam krijgen binnen de KPN Health organisatie zijn de lijnen kort.

KPN is ook een totaal leverancier: van infrastructuur tot en met applicaties inclusief aanverwante dienstverlening en beheer. Naast het generieke IT en ICT-portfolio worden de zorgspecifieke proposities aangeboden onder de vlag van KPN Health.

KPN ZorgVrij is een concept dat bestaat uit diverse bouwblokken van traditionele en toezichhoudende domotica en geïntegreerde communicatieoplossingen.



## VISIE & ROADMAP

KPN Health wil de zorg in Nederland toegankelijk en betaalbaar houden en denkt dat zorgdomotica zich de komende jaren gaat richten op cloud-gebaseerde AI-oplossingen en het daarbij gebruiken van technische- en welzijnsdata om van reactieve naar proactieve alarmering over te gaan. Daarmee bewegen de ontwikkelingen zich steeds meer naar preventieve zorgverlening waarbij kosten worden teruggedrongen en de capaciteit van de zorgverlening effectiever kan worden ingezet. De inzet van slimme sensoren en software gaat daarbij helpen.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

KPN zet een ter zake kundige specialist (daar waar nodig meerdere vormen van expertise) in om met betrokkenen (vanuit de zorg én techniek) te komen tot een functioneel ontwerp dat breed gedragen wordt in de organisatie. Bij akkoord wordt het projectmatig uitgevoerd en indien wenselijk voorafgegaan door een Proof of Concept. Een sluitend projectplan maakt onderdeel uit van de aanbieding naar elke klant. Dit is compleet afhankelijk van de wensen die voortkomen uit de analyse van het relevante zorgproces. Daarbij speelt de aanwezige ICT-periferie altijd een rol.

### Implementatie

KPN baseert oplossingen op het zorgproces en verrijkt deze met een volledig ecosysteem aan producten en diensten. Door de integrale benadering kan KPN alle relevante processen verrijken. Doordat klanten een eigen accountteam krijgen binnen de KPN Health organisatie zijn de lijnen kort. Bij implementatie is het belangrijk dat alle relevante stakeholders betrokken zijn geweest die de oplossing in de breedte dragen om de waarde te kunnen bewijzen en borgen. Adoptie is daarom een belangrijk onderdeel van het proces.

KPN heeft eigen (lead) engineers, trainers, coaches, solution architecten, technisch consultants, (sales) consultants, projectmanagers, service medewerkers, service level managers, en maakt daar waar nodig gebruik van aanvullende kennis en/of capaciteit van haar leveranciers en partners.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Continuïteit wordt geborgd in de techniek (met redundante opstellingen) en in de processen. Het percentage continuïteit dat KPN Health garandeert verschilt per gekozen oplossing. Waar nodig wordt redundantie toegepast.

### Ondersteuning

Bij voorkeur verleent KPN Health zelf de eerste- en tweedelijns support. In sommige specifieke servicecontracten stelt KPN dit ook verplicht om de kwaliteit te kunnen borgen maar een afwijking is altijd bespreekbaar.

KPN Health heeft een volledige 24/7 remote en on-site service dienstverlening, van eerste- tot derdelijns ingericht met eigen oplosgroepen en duidelijke afspraken met toeleveranciers en TPM-partijen. De klant beschikt ook over een eigen service portaal. In principe gaan we ervan uit dat een zorginstelling met van te voren afgesproken personen (Qualified Users) de incidenten kunnen melden, maar indien een zorginstelling anders wenst kan KPN ook een betaalde dienst leveren waarbij de eindgebruikers (cliënten/patiënten) rechtstreeks worden bediend.

### Overleg met zorgorganisaties

KPN overlegt in bredere en smallere verbanden met zorgorganisaties, zorgverzekeraars, belangenbehartigers, regionale samenwerkingsverbanden, brancheverenigingen. Op deze manier krijgt KPN een goed beeld van de wensen, eisen en problematiek in de markt en kunnen de producten en diensten daar optimaal op worden afgestemd.

### Contract

- Naar keuze van de organisatie kan er een model van eenmalige en/of maandelijkse kosten gehanteerd worden per cliënt/vestiging/organisatie.
- Klanten kopen of huren de sensoren, dit is afhankelijk van de gekozen oplossing. Daarnaast zijn er verschillende leasemodellen beschikbaar met op- en afschaal mogelijkheid.
- Eenmalige investeringskosten en alles op abonnement zijn beide mogelijk.
- Voor eventuele tussentijdse beëindiging van een contact worden in het contract voorwaarden opgenomen.

### Garantie

KPN neemt de garantie van producten en diensten van haar leveranciers over. Uiteraard stuurt KPN actief op een solide Product Life Cycle beleid bij haar leveranciers.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Alle lagen van het OSI-model zijn relevant. Van het fysieke (bekabeling) deel tot en met de applicaties en alle tussenliggende lagen. KPN biedt producten en diensten op alle lagen.

### Fysieke infrastructuur

Dit hangt altijd af van de omgeving van de klant en de gekozen oplossing. Generiek geldt dat er tegenwoordig vooral eisen gesteld worden aan de Quality of Service van de veelal gebruikt IP-netwerken.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

**i** ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 1991 (oprichtingsjaar: 1980).   |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 50  |
| <b>Type bedrijf</b>             | Totaal leverancier.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ, Ouderenzorg en Thuiszorg.<br>Focus: Ouderenzorg, Gehandicaptenzorg, Thuiszorg.  |
| <b>Aantal klanten</b>           | > 100   |
| <b>Aantal cliënten</b>          | > 100.000   |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uit-bed-signalering.</li> <li>• Persoonsalarmering.</li> <li>• Akoestische bewaking.</li> <li>• Beeldzorg.</li> <li>• Cameratoezicht.</li> <li>• Passieve dwaaldetectie.</li> <li>• Structuurondersteuning.</li> <li>• Valdetectie.</li> <li>• Leefcirkels.</li> <li>• Actieve dwaaldetectie.</li> <li>• Epilepsiesignalering.</li> <li>• Specials.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | ISO 9001, ISO/IEC 27001 en NEN 7510.  |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Omzet</b>            | Totaal: niet bekend.<br>Care: niet bekend.   |
| <b>Koppelingen</b>      | Koppelingen kunnen in overleg met de zorgorganisatie gerealiseerd worden.  |
| <b>Ontwikkeling</b>     | VieDome is ontwikkeld volgens de uitgangspunten van openzorgtechnologie en heeft inmiddels een koppeling met meer dan 100 leveranciers van hardware en software.                           |
| <b>Softwareplatform</b> | VieDome werkt op devices via een browser. Het platform wordt centraal of decentraal gerealiseerd als cloudoplossing, on-premises of hybride. Alle verbindingen worden automatisch bewaakt. |
| <b>Hosting</b>          | SaaS, TaaS en on premise.  |
| <b>Referenties</b>      | Dichterbij en SOVAK.   |

|                           |
|---------------------------|
| AMR ICT                   |
| Ascom                     |
| Avics                     |
| BproCare                  |
| Van Breda                 |
| Cinnovate                 |
| CLB                       |
| CuraTec                   |
| De Heer Medicom           |
| Eurocom                   |
| Hertek                    |
| KPN Health                |
| <b>Mextal</b>             |
| NCT Integrations          |
| SLTN/HPS Connected Health |
| Simac                     |
| Verkerk Service Systemen  |
| Zetacom                   |

*“De oplossingen van Mextal VieDome zijn er primair op gericht om de veiligheid, privacy en vrijheid van cliënten in de gehandicaptenzorg, ouderenzorg en thuiszorg te vergroten. Tegelijk willen we met onze oplossingen de werkdruk van zorgmedewerkers verschuiven. Het voorkomen van de vele onnodige meldingen is hierbij een van de belangrijkste uitgangspunten.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Het VieDomeplatform is de basis van de Mextal dienstverlening. VieDome levert end-to-end oplossingen voor de ondersteuning van het zorgproces met technologie. Sensoren, software en mobiele devices al het overige (netwerken, verbinding en abonnementen) om het geheel te laten werken.

### Unique Selling Point

Open zorgtechnologie: slimme en efficiënte zorg is geen kwestie van nóg meer alarmering en nóg meer hard- en software; het draait om anders kijken naar de behoeften van cliënten en zorgmedewerkers. En om de inzet van open zorgtechnologie. Slim, veilig, efficiënt en met alle keuzevrijheid.

Cliëntgerichte zorgscenario's: met slimme zorgtechnologie en cliëntgerichte scenario's monitort Mextal het gedrag van cliënten. Zo weet het systeem wanneer er écht hulp nodig is en genereert het alleen dan een alarm. Dat voorkomt veel onnodige meldingen en dus extra werk.

Samen naar een slimme transitie: elke transitie brengt uitdagingen met zich mee. Als je kiest voor Viedome, helpt Mextal de zorgorganisatie, zorgmedewerkers en cliënten soepel over te laten stappen op de nieuwe manier van werken. Samen transformeren naar een sterke digitale positie.



## VISIE & ROADMAP

Nederland vergrijst en de zorg verandert. Dat vraagt om slimme oplossingen om de zorg efficiënter te maken en de wensen van cliënten centraal te stellen. Viedome helpt de zorg te transformeren naar een digitaal sterkere positie.

De visie van VieDome is het verbinden, borgen en versimpelen van de zorg.

Mextal maakt impactvolle, menswaardige en optimale zorg mogelijk binnen de gehandicaptenzorg, verpleging en verzorging van ouderen en de thuiszorgorganisatie. Met hun innovatiekracht zetten ze de marktstandaard met een duurzaam, slagvaardig groeiplan.

De missie van VieDome is om samen met klanten de zorg slimmer te maken. Als zorginnovator creëert Mextal betekenisvolle impact met slimme, open zorgtechnologie als service, die leidt tot meer empowerment, meer efficiency en grotere veiligheid voor alle belanghebbenden.

De komende jaren zullen intelligente alarmscenario's, data-based predictive care, location based alarming en verdergaande computerintelligentie meer en meer toepassingen gaan vinden in het VieDome systeem. Mextal gaat zich richten op planloze zorg:

- Samen met het moederbedrijf TKH-group zet Mextal zich in om de komende jaren planloze zorg te realiseren op basis van AI.
- Planloze zorg gaat uit van een integratie van mantelzorg en professionele zorg.
- Planloze zorg kan zorgdragen om zorgverleners zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten om zo de zorgvraag binnen de voorkeur van de zorgvragers in te vullen.

VieDome is een toekomstbestendige innovator, voorloper en expert op het gebied van data gebaseerde zorg en zorgondersteuning.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

- Mextal start met het verwerven van inzicht over de benodigde functionaliteiten aan de hand van de vragen.
- Vervolgens stelt Mextal met alle stakeholders (zorgteams, cliënten, mantelzorgers, bestuur en management) een functioneel ontwerp op.
- Op basis van het functionele ontwerp wordt een technisch ontwerp gemaakt en met de technische afdelingen van de klant besproken.
- Op basis van al deze informatie stelt Mextal het definitief ontwerp van het systeem op inclusief de instellingen van het systeem en de benodigde sensoren.
- In de volgende stap vertaalt Mextal dit naar een praktisch uitvoeringsontwerp inclusief installatie planning en training.
- Na goedkeuring hiervan start de uitvoering van het project eindigend in de oplevering.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

Daarna begeleidt Mextal de organisatie in het gebruik van het systeem inclusief aanvullende training en begeleiding op de werkplek. Dit is slechts een globale omschrijving. Per implementatie maakt Mextal een specifiek plan met de klant inclusief risicoanalyse.

### Implementatie

De nadruk bij de implementatie ligt op het functionele ontwerp en het afstemmen van het systeem op de individuele cliënt en het proces van de organisatie. Dit kan er toe leiden dat op verschillende plaatsen verschillende sensoren, functies en apps op verschillende manieren in gebruik zijn. Het belangrijkste is dat het hele systeem optimaal functioneert zowel functioneel als technisch en op maat aansluit bij de zorgvraag van de cliënten en werkprocessen van de organisatie. Kortom dat de klant tevreden is. Mextal voert de implementatie zelf uit. Indien er veel installatiewerk is maken ze soms gebruik van opgeleide installateurs.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Mextal hanteert een continuïteit percentage van 99,8%.

VieDome beschikt over het NFX datacenter: dit datacenter voldoet aan de hoogste kwaliteitsstandaarden in Nederland. Het carrier-neutrale twin-datacenter is modulair gebouwd en uitgebreid, waarbij altijd gebruik wordt gemaakt van de nieuwste technieken. Het datacenter is gespecialiseerd in de hosting van zorgtoepassingen voor zorgorganisaties en zorgcentrales. Onder andere de VieDome-systemen worden vanuit het NFX datacenter gehost via optimaal beveiligde verbindingen.

Technische segmentering wordt aangebracht in overleg met de zorgorganisatie en op basis van de aanwezige infrastructuur en de opbouw ervan.

### Ondersteuning

Mextal maakt gebruik van een serviceorganisatie die bij incidenten indien nodig binnen twee tot vier uur ter plaatse is. Mutaties en aanpassingen aan instellingen kunnen 24/7 uitgevoerd worden afhankelijk van de contractafspraken met de klant.

Mextal biedt eerste-, tweede- en derdelijnsondersteuning. Steeds vaker sluiten klanten een prestatieovereenkomst af waarbij Mextal verantwoordelijk is voor het juist functioneren van het systeem en dus eerstelijnservice aanbiedt.

Het vervangen van sensoren wordt door Mextal zelf gedaan. Indien er veel installatiewerk is, wordt er gebruik gemaakt van opgeleide installateurs.

### Overleg met zorgorganisaties

Per zorgorganisatie werkt Mextal met een vast team zodat hun medewerkers de organisatie leren kennen en andersom. Verschillende vormen van overleg worden gepland per maand, kwartaal en jaarlijks.

### Contract

- Op basis van een licentiemodel wordt het gebruik van het platform, de VieDome app (concurrent use) en de sensoren in rekening gebracht.
- Het business model van VieDome is flexibel; apparatuur kan als eigendom of via lease worden aangeschaft, of een mix daarin
- Voor eventuele tussentijdse beëindiging wordt gezamenlijk besproken om tot een oplossing te komen.

### Garantie

- VieDome geeft een servicegarantie (nalevering van oorspronkelijke artikelen of een compatibele vervanger) op alle systemen van tien jaar.
- Alle nieuwe ontwikkelingen zijn minimaal drie generaties backward compatibel.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Standaard netwerkvoorzieningen zijn voldoende om het systeem te laten functioneren. Mextal adviseert om in het netwerk een V-lan voor domotica te creëren met QoS. Het systeem werkt via diverse netwerkverbindingen LAN/WAN/Internet/4G/wifi.

### Fysieke infrastructuur

Viedome heeft genoeg aan een standaard IT-infrastructuur met een goed werkende internetverbindingen. De VieDome-architectuur is afhankelijk van de gewenste functionaliteit en ingezette oplossingen. Het platform bestaat uit diverse lagen. De basis zijn sensoren die metingen verrichten; leefstijl-, bewegings- en akoestische sensoren, drukknoppen en deurcontacten. Bekabeld of draadloos gekoppeld aan IP-units of een CBE. De centrale server wordt uitsluitend gebruikt voor de Hosting.

**i** ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 2003 (oprichtingsjaar: 2003).<br>In 2022 fusie Van Dorp en NCT Groep.   |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 20  |
| <b>Type bedrijf</b>             | System integrator.  |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg, GGZ, Ouderenzorg,<br>Thuiszorg en Ziekenhuizen.<br>Focus: Gehandicaptenzorg, GGZ,<br>Ouderenzorg.  |
| <b>Aantal klanten</b>           | 20  |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 2000  |
| <b>Oplossingen</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgcommunicatie.</li> <li>• Verpleegkundig Oproepsysteem.</li> <li>• Dwaaldetectie/-preventie.</li> <li>• Leefcirkels.</li> <li>• Valdetectie.</li> <li>• Slimme Sensoren.</li> <li>• Telefontie.</li> <li>• Kritische alarmering.</li> <li>• Persoonsalarmering.</li> <li>• Alarmservern.</li> <li>• Locatiebepaling.</li> <li>• Leefstijlmonitoring.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | Niet aangeleverd door leverancier.  |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Omzet</b>            | Totaal: ?<br>Care: ?  |
| <b>Koppelingen</b>      | NCT Integrations koppelt zorgdomotica-systemen aan ECD's/EPD's zodat de systemen complementair zijn en er geen dubbele informatie wordt gebruikt. Met alle systemen die voor een zorginstelling nodig zijn, zijn koppelingen beschikbaar. |
| <b>Ontwikkeling</b>     | Als merkonafhankelijke system integrator produceert NCT Groep zelf geen producten en software.  |
| <b>Softwareplatform</b> | Elk platform wat NCT Groep inzet (type is afhankelijk van de gewenste functionaliteiten) is compatible met andere producten en softwareplatformen.  |
| <b>Hosting</b>          | On premise, SaaS op het datacenter van hardware of VM-ware relatie of van de ICT-partner  |
| <b>Referenties</b>      | Middin, Amsta, Prisma, IrisZorg. Neemt voor informatie over deze referenties contact op met NCT Groep.  |

|                              |
|------------------------------|
| AMR ICT                      |
| Ascom                        |
| Avics                        |
| BproCare                     |
| Van Breda                    |
| Cinnovate                    |
| CLB                          |
| CuraTec                      |
| De Heer Medicom              |
| Eurocom                      |
| Hertek                       |
| KPN Health                   |
| Mextal                       |
| <b>NCT Integrations</b>      |
| SLTN/HPS<br>Connected Health |
| Simac                        |
| Verkerk Service<br>Systemen  |
| Zetacom                      |

*“Omdat wij het belangrijk vinden dat de zorginstelling altijd en overal kan vertrouwen op de beschikbare technologie, is onze service- en supportafdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar of beschikbaar!”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Doordat NCT Integrations zich niet bindt aan bepaalde merken of producten, is er geen specifiek product om uit te lichten. Door de nulmeting brengt NCT Integrations duidelijk in beeld welke behoeftes er zijn binnen een zorginstelling, waarna een technische oplossing wordt gekozen die aansluit op die behoeften.

### Unique Selling Point

NCT Integrations zorgt ervoor dat technologie werkt voor de zorg. Om dit te waarborgen zijn de volgende punten van belang.

- **Nulmeting.** Als onafhankelijk system integrator zoekt NCT Integrations samen met de zorginstelling naar zorgtechnologie die medewerkers, bewoners en naasten optimaal ondersteunt. De eerste stap om te komen tot een technische oplossing die werkt voor de zorg is de nulmeting. De huidige situatie wordt in kaart gebracht op het gebied van communicatie netwerken, software en hardware. De nulmeting is een concreet meetinstrument op basis van de ervaring van gebruikers en prestatie van de huidige systemen en infrastructuren. Het maakt inzichtelijk, door middel van uiteenlopende parameters, wat er nodig is om te komen tot een zorgoplossing die helpt zorgdoelen te bereiken.
- **Implementatie van technologie op maat.** De implementatie van nieuwe technologie in een zorginstelling voegt waarde toe aan het zorgproces als het een geïntegreerde oplossing is. NCT Integrations zorgt ervoor dat de nieuwe technologie onderdeel wordt van bestaande systemen en onderdelen van het zorgproces.
- **Adoptie van technologie.** De adoptie van technologie in een zorginstelling is één van de belangrijkste onderdelen van de zorgoplossing. Alleen wanneer mensen een zorgoplossing omarmen zullen ze de techniek als waardevol ervaren. NCT Integrations biedt begeleiders zorgtechnologie ter ondersteuning en om de verbinding te leggen tussen mens en techniek. Deze begeleiding zorgt ervoor dat de gebruikers (medewerkers, cliënten, bewoners en naasten) prettiger kunnen werken en leven met de techniek.
- **24/7 service.** de service en support is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor onze klanten. NCT Integrations zorgt ervoor dat zorgtechnologie altijd en overal werkt voor de zorg.



## VISIE & ROADMAP

De rol van technologie in de zorg wordt steeds groter en zal sterk blijven groeien. Daarmee groeit ook de complexiteit en afhankelijkheid van technische ondersteuning en automatisering. Technologische ontwikkelingen volgen elkaar snel op. Maar je kunt niet overal zomaar dezelfde oplossing implementeren. Technische oplossingen implementeren in een omgeving waarin de behoeften van mensen centraal staat vraagt om extra aandacht. Alleen door mensen, processen en technologie te verbinden op een manier die past bij een zorginstelling kan (nieuwe) zorgtechnologie een waardevolle bijdrage leveren.

NCT Integrations gelooft erin dat innovatieve technologieën in de komende jaren, o.a. op basis van slimme sensoren en AI, zorgprofessionals helpen zorgverlening op individueel niveau af te stemmen en tegelijkertijd de werkdruk te beheersen. Door het leggen van een duurzame verbinding tussen mens en technologie verbetert de kwaliteit van zorg. Dit kan alleen als de zorgoplossing flexibel is, meegroeit met de behoeften van gebruikers, en alle gebruikers vertrouwen op de technologie.

Om dit te bereiken geeft NCT Integrations merkonafhankelijk advies en werken ze nauw samen met betrokken partners. NCT Integrations implementeert een technische oplossing die aansluit op het zorgproces en begeleiden de gebruikers in het adoptieproces. Het doel is een geïntegreerde oplossing waardoor een zorginstelling niet afhankelijk is van één merk of leverancier. Dit zorgt ervoor dat technologie aansluit op het zorgproces en niet andersom.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

De projectaanpak van NCT Integrations volgt de volgende stappen.

- Nulmeting.
- Onafhankelijk advies.
  - Keuze technologie (demo's).
- Implementatie.
  - Projectmanagement.
  - Adoptietraject.
  - Oplevering.
  - Live-gang.
  - Nazorg.
- Service en support.

- AMR ICT
- Ascom
- Avics
- BproCare
- Van Breda
- Cinnovate
- CLB
- CuraTec
- De Heer Medicom
- Eurocom
- Hertek
- KPN Health
- Mextal
- NCT Integrations**
- SLTN/HPS Connected Health
- Simac
- Verkerk Service Systemen
- Zetacom

### Implementatie

De adoptie van technologie in een zorginstelling is één van de belangrijkste onderdelen van de zorgoplossing. De begeleiders zorgtechnologie helpen daarbij en leggen de verbinding tussen mens en techniek. Deze begeleiding op maat houdt niet op na de ingebruikname. Juist de eerste fase, waarin nieuwe zorgtechnologie opgenomen wordt in het dagelijkse leven, is NCT Integrations betrokken om samen te zorgen voor een stevig draagvlak. Ze maken duidelijke afspraken zodat iedereen weet wat ze van NCT Integrations en de techniek mogen verwachten. Door met regelmaat te monitoren en evalueren wordt een optimale verbinding tussen mens en techniek verzorgd.

NCT Integrations is voorzien van projectteams/klantenteams waarmee de projecten zelf worden geïmplementeerd. In de situatie dat er meer projecten dan eigen projectteams/klantenteams beschikbaar zijn maakt NCT Integrations gebruik van vaste externe projectleiders die de systemen goed begrijpen door ervaring in de zorgmarkt.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Elke uitval of verstoring van de geleverde apparatuur wordt op afstand gemonitord en kan direct worden opgepakt of doorgegeven aan relaties van NCT Integrations. Door onderzoek van de verstoring of uitval wordt snel beoordeeld waar het probleem zich voordoet en hoe dit kan worden verholpen.

De gegarandeerde continuïteit is erg afhankelijk van diverse factoren, bijvoorbeeld of het gaat om on-premise, SaaS, datacenter van een relatie of een extern datacenter. Afhankelijk van de omgeving worden afspraken gemaakt over de response tijden en Time-to-Fix. Deze afspraken worden goed geborgd in het project en na de oplevering.

### Ondersteuning

Het eerstelijnsbeheer kan worden belegd bij de instelling zelf of bij NCT Groep. De helpdesk is 24/7 bereikbaar voor de klanten in de zorg.

Het platform is flexibel en overzichtelijk waardoor eenvoudig en zelfstandig sensoren kunnen worden toegevoegd of verwijderd, maar desgewenst kan NCT Integrations dit ook doen.

### Overleg met zorgorganisaties

Overleggen gaan altijd in overleg met een zorgorganisatie. Sporadisch komt het voor dat individuele gesprekken met eindgebruikers worden gevoerd.

### Contract

- Wanneer er een duidelijk beeld is van de eisen en wensen op het gebied van zorgtechnologie kan de zorginstelling keuzes maken, ook op het gebied van financiering. Zo worden contractuele afspraken op maat aangeboden.
- Afhankelijk van de behoefte van de zorginstelling kan men gebruik maken van abonnementsvorm of een éénmalige investering
- Tussentijdse contractbeëindiging is nog nooit voorgekomen, maar mocht het toch voorkomen wordt een passend voorstel gedaan op basis van de aanleiding van de gevraagde beëindiging

### Garantie

Standaard fabrieksgarantie op hardware, omschreven in de investeringsoverzichten en SLA's. Naleveringsgarantie varieert per productgroep en leveranciers, end-of-Service/Support wordt tijdig gecommuniceerd.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Minimaal Categorie 6 B2CA netwerkbekabeling voor aansluiting van VOS, Private LTE, CCTV, etc. Voor het WAN/IT-infra wordt met de zorginstelling besproken welke specificaties minimaal nodig zijn.

### Fysieke infrastructuur

Minimaal categorie 6 netwerkbekabeling in ster aangelegd.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

**NCT Integrations**

 SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

 Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



## ALGEMENE INFORMATIE

### Actief in domotica sinds

2017 (oprichtingsjaar: 1997).  
Sinds 2019 onderdeel van SLTN.

### Zorgdomotica-medewerkers

15

### Type bedrijf

System integrator.

### Klanten

Ouderenzorg, met specifieke focus op  
Psychogeriatric.

### Aantal klanten

5

### Aantal cliënten

2000+

### Oplossingen

Alle meest voorkomende sensoren die  
iedere en toekomstige leverancier kan  
bieden. Denk aan:

- zakelijke telefonie;
- (zorg)domotica;
- slimme sensoren;
- draadloze deurbel en trekkoorden;
- intercom;
- smart display;
- zorgapp voor medewerker en cliënt;
- nightwatch voor epilepsie;
- track-and-trace;
- artificial intelligence;
- location based services;
- functionality as a Service;
- leefcirkel buiten.

### Certificeringen

ISO-14001 milieu.  
ISO-9001 kwaliteit.  
27001 databeveiliging.  
NEN7510 zorg.  
ISAE3402 II data integriteit.

### Omzet

Totaal: 200 miljoen.  
Care: 10 miljoen.

### Koppelingen

Standaard biedt SLTN/HPS Connected  
Health Cloud API-koppeling, echter is het  
ook mogelijk om traditioneel hardware  
gebonden koppelingen te voorzien.

### Ontwikkeling

SLTN/HPS ontwikkelt zelf SLTN/HPS  
Connected Health platform. SLTN/HPS  
maakt gebruik van SaaS en sensoren van  
derden.

### Softwareplatform

SLTN/HPS Connected Health (eigen  
platform as a service van HPS Connectivity  
Solutions).

### Hosting

SLTN/HPS Connected Health wordt  
geleverd vanuit eigen datacenters  
Groenekan en Waalwijk. De dienst wordt  
altijd geografisch redundant aangeboden  
naast redundantie en dubbele opzet op elk  
datacenter.

### Referenties

Referenties zijn op verzoek beschikbaar.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

**SLTN/HPS  
Connected Health**

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“Medewerkers worden niet belast met de techniek, maar worden gehoord.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Niet een specifiek product, maar wel een onderscheidend vermogen: ketenverantwoordelijkheid en 100% data en AI gedreven werken, om zo het personeelstekort te kunnen opvangen in de markt.

### Unique Selling Point

Ketenverantwoordelijke zorgcommunicatie op basis van 100% SaaS, met als resultaat routinematige handelingen te elimineren en extra ogen te zijn voor de zorg.



## VISIE & ROADMAP

Domotica gaat richting ketenverantwoordelijkheid en dus zorgcommunicatie. Losse percelen van systemen zorgt voor extra beheer en instabiliteit. Domotica zal virtualiseren in ICT-gedreven smart building diensten. Van DECT naar een zorg smartphone als verlengstuk van de digitale werkplek vanuit het ICT-domein. 100% SaaS en gebaseerd op microservices architectuur waarbij live communicatie naar de zorg smartphone in de keten zal zijn opgenomen. Door datagedreven te werken en ketenverantwoordelijkheid te bieden worden routinematige handelingen geëlimineerd.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

De aanpak van SLTN/HPS Connected Health kent drie paden:

- Projectleider Zorg, voor aansturing, planning, go/no-go momenten vanuit techniek, infrastructuur en budget.
- Consultant Zorg, draagvlak creëren bij de zorg bij inzet en vervanging bestanden en nieuwe functies met gebruik van zorg smartphone. Vertaling maken tussen wat de zorg wenst en deze te faciliteren met de dienstverlening.
- Begeleiding, adoptie, opleiding en training door workshops, en nazorg. Dit alles ondersteund door documentatie en instructiefilmpjes.

### Implementatie

Wat SLTN/HPS Connected Health belangrijk vindt bij implementaties is dat medewerkers niet worden belast met de techniek, maar worden gehoord. Niet het kastje aan de muur bepaalt de functie. Daarnaast het borgen van functioneel werken op de vloer met de dienstverlening en een proactieve ICT organisatie. Als laatste: useradoptie en het goed begeleiden en instrueren van medewerker.

Implementatie van de dienstverlening en functionaliteiten doet SLTN/HPS zelf. Installatiewerkzaamheden doet de huisinstallateur of kan door SLTN/HPS worden verzorgd door een onderaannemer. Hiervoor hebben zij vaste afspraken met partijen in Nederland.



AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

**SLTN/HPS  
Connected Health**

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

HPS garandeert een continuïteit percentage van 99,98%. Conform huidige ICT normen met redundantie communicatie infrastructuur.

De continuïteitsmaatregelen zijn onderdeel van het basisdesign van SLTN/HPS Connected Health. Dit start al in de datacenters.

Continuïteitsmaatregelen zijn voorzien in netwerk en het schakelen van contacten op lokaal niveau. Daarnaast wordt de gehele keten proactief gemonitord om preventief te kunnen handelen.

### Ondersteuning

SLTN/HPS biedt zowel eerste-, tweede en derdelijnservice aan binnen haar dienstverlening.

De servicedesk biedt 24.7 support.

SLTN/HPS voorziet de installateur van tekeningen en aansluit instructie randapparatuur. Het vervangen en testen van sensoren wordt onder regie van SLTN/HPS uitgevoerd.

### Overleg met zorgorganisaties

Zorgsessies resulteren in een top-15 functie overzicht vanuit de DECT naar de zorg smartphone, deze functies worden opgeleverd en zijn de blauwdruk voor het nieuwe werken.

Naast training- en adoptietrajecten zijn er gebruikersgroepsessies waarin verschillende klanten deelnemen om de gebruikerservaring te delen en input te geven op functioneel niveau voor de ontwikkeling van de dienstverlening.

### Contract

- Contract is gebaseerd op all inclusive dienstverlening, "alles staat aan", betaal eenmalig of per jaar of een mix.
- Aangezien het model van SLTN/HPS Connected Health licentievrij is op functioneel niveau kan alleen een jaartarief inclusief SWA, SLA/XLA worden gerekend. De kosten zijn dan wel inzichtelijk per bewoner. SLTN/HPS brengt haar dienstverlening jaarlijks of maandelijks in rekening bij de zorgorganisatie.
- Over het algemeen zijn de eenmalige (licentie) kosten ongeacht het aantal zorglocaties, dat kan in sommige gevallen ook in dienstenmodel.

### Garantie

Zorg smartphone kent een all inclusive service van vijf jaar.

Sensoriek en netwerk componenten garantie is tien tot vijftien jaar.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

PoE gevoed netwerk met minimaal een Cat.5A passieve netwerkinfrastructuur.

### Fysieke infrastructuur

Eisen zijn ICT gebaseerd, PoE, onderdeel van de dienst is de schouwing en intekenen van infrastructuur.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



## ALGEMENE INFORMATIE

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Actief in domotica sinds</b> | 2008 (oprichtingsjaar: 1971).  |
| <b>Zorgdomotica-medewerkers</b> | 30   |
| <b>Type bedrijf</b>             | System integrator.   |
| <b>Klanten</b>                  | Gehandicaptenzorg GGZ, Ouderenzorg en Thuiszorg.<br>Focus: Ouderenzorg en Gehandicaptenzorg.   |
| <b>Aantal klanten</b>           | 25   |
| <b>Aantal cliënten</b>          | 10.000   |
| <b>Oplossingen</b>              | De oplossingen die Simac biedt zijn onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• slimme sensoren;</li> <li>• verpleegoproep;</li> <li>• dwaaldetectie en -preventie;</li> <li>• medische hulpmiddelen;</li> <li>• liftaansturing;</li> <li>• GPS-systemen;</li> <li>• alarmontvangers;</li> <li>• middlewareoplossingen;</li> <li>• smartapps;</li> <li>• beeldzorg;</li> <li>• ECD-Careview.</li> </ul> |
| <b>Certificeringen</b>          | ISO900, ISO14001, ISO27001, ISO50001, NEN7510 en ISAE3402.   |

### Omzet

Totaal: 140 miljoen.  
Care: ?

### Koppelingen

Het domoticasysteem ondersteunt een koppeling met het EPD/ECD. Ook zijn er mogelijkheden voor een In-app-koppeling of URL-koppeling in de app direct naar bijvoorbeeld de cliëntenkaart. Naast de klassieke zorgapparatuur (polszender, sensor) worden ook in toenemende mate koppelingen met medische apparatuur, brandmeldcentrale en gebouw beheers systemen gelegd.

### Ontwikkeling

Behalve het Care Dashboard levert Simac Healthcare geen eigen ontwikkelde producten.

### Softwareplatform

IQ Messenger.

### Hosting

Hosting kan in het Simac Datacenter als SaaS-applicatie en of in het datacenter van de klant. Voor een kritische omgeving wordt een redundante serveromgeving op twee fysiek gescheiden locaties geadviseerd.

### Referenties

- Stichting Valkenhof.
- Stichting Oktober.
- Zorggroep Florence.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“Simac Healthcare biedt lange termijn partnerships voor klanten waarmee een fit is op basis van visie, omvang en ICT-oplossingen voor zorg op maat. Deze partnerships kenmerken zich in kwaliteit, continuïteit en innovatieve diensten die waarde toevoegen in het zorgproces. Technisch hoogwaardige oplossingen die de stabiliteit van het eindproduct borgen en naadloos aansluiten bij de dynamiek van de zorgmarkt en de behoeften van de partner. De geleverde diensten zijn betrouwbaar, efficiënt en gebruiksvriendelijk.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Simac levert met een centraal platform van IQ messenger en aanvullende producten van Kadex, Evresys, Mobotix en IndigoCare alle benodigde oplossingen in de zorgtechnologie. Hierbij is er niet één product om uit te lichten, maar juist het verbinden van de verschillende oplossingen.

### Unique Selling Point

Simac Healthcare is een van de eerste partners van IQ Messenger. Dit product onderscheidt zich door zijn focus op software voor slimme berichtroutering. Het is een open omgeving die het koppelen van (hardware)producten van derden aanmoedigt, volledig redundant kan worden opgebouwd en voorziet in standaarden als NEN7510, NEN2575 en MDR. Door zich te focussen op dit onderdeel weer Simac het tempo van de snelle ontwikkelingen van de software goed bij te houden.



## VISIE & ROADMAP

Zorgdomotica werkt steeds meer op sensing met verwerking van de data in de cloud. Enkele voorbeelden zijn Kepler AI op basis van camerabeeld, Momo BedSense op basis van een druksensor onder het matras. Er is steeds meer behoefte om de data die deze sensoren produceren breed te interpreteren en daaruit voorspellende informatie te halen.

De oplossing van Simac Healthcare is open voor het koppelen van deze en toekomstige innovaties door het bieden van een uniforme interface naar de gebruiker.

Eenzijds is dit de alarmeringsapp op de smartphone waarop meldingen/alarmen worden afgehandeld en waarmee bepaald wordt wie wanneer welke meldingen/alarmen moet ontvangen.

Anderzijds is dit het Care Dashboard, een eigen Simac ontwikkeling, waarin de medewerker zelf bepaalt welke specifieke detecties van de sensoren op een kamer zijn ingeschakeld. Dit dashboard is product onafhankelijk en communiceert via API's met cloudomgevingen van de sensortechniek. In technische zin ziet Simac in toenemende mate het gebruik van Bluetooth voor RTLS en alarmering.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

Simac werkt met drie fases.

- In de offertefase vindt er een kennismakingsgesprek plaats en wordt gekeken naar input van de werkvloer. Als de behoefte en situatie duidelijk zijn wordt de offerte gemaakt en besproken.
- In de projectfase wordt het functioneel en technisch ontwerp gemaakt. Het project wordt overgedragen door de technische consultant aan een projectmanager en een lead engineer. Het project wordt uitgevoerd en het beheer wordt (in fases) overgedragen. Hierbij is er aandacht voor de adoptie van de medewerkers en is de supportdienst te allen tijde beschikbaar.
- In de beheerfase worden er regelmatig service level overleggen gehouden. De klant wordt op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen.

### Implementatie

Simac streeft naar gedragenheid vanuit de werkvloer en daadwerkelijk een bijdrage leveren aan een efficiënter en kwalitatiever zorgproces.

Simac verzorgt zelf de installatie en implementatie zonder onderaannemers. Mocht er bekabeling en of installatiewerkzaamheden nodig zijn, dan wordt wel een installateur betrokken.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

De serveromgeving is redundant opgebouwd door middel van een active/passive server paar. De verbinding naar de locaties, wanneer de server bij Simac wordt gehost, wordt ook redundant opgebouwd, waarbij gebruik wordt gemaakt van verschillende providers. IQ Messenger monitort behalve de eigen processen ook de aangesloten devices (status batterij) en meldt dit zo nodig aan de gebruikers/support medewerkers.

De serveromgeving en applicatie kent een beschikbaarheid van 99,99%. Dit wordt bereikt doordat voor upgrades en updates geen downtime wordt veroorzaakt. Voor de aangesloten (cloud)omgevingen kan dit verschillend zijn als ook voor aangesloten apparatuur.

### Ondersteuning

Het oppakken van eerstelijns helpdesk is afhankelijk van de specifieke SLA-afspraken die worden gemaakt met de klant. Simac heeft een volledige eerstelijns servicedesk beschikbaar met een hoog oplossend vermogen. Vaak wordt door de zorginstellingen zelf de eerstelijns servicedesk ondervangen en worden domotica-gerelateerde calls doorgezet naar Simac.

Er is een 24/7 helpdesk aanwezig, afhankelijk van de SLA-afspraken wordt een time to respons of een time to fix gegeven.

In de meeste gevallen zijn er vooraf geconfigureerde sensoren op de klantlocatie beschikbaar en worden deze geplaatst door de technische dienst. In een enkel geval (of in urgente situaties) worden deze ook door een Simac Field Engineer geplaatst of vervangen.

### Overleg met zorgorganisaties

Overleg met zorgorganisaties wordt individueel geregeld.

### Contract

- Per instelling wordt een ontwerp inclusief eenmalige kosten en maandelijkse beheerkosten gemaakt. Op verzoek is dit om te rekenen naar een model per cliënt, sensor. Ook is het mogelijk om een jaartarief op te stellen met afschaalmogelijkheden.
- De initiële kosten kunnen eventueel worden verdisconteert in een maandmodel.
- Tussentijdse beëindiging van contract is zeldzaam en zou in overleg gaan, passend aan de situatie.

### Garantie

Simac maakt gebruik van producten van derden en heeft dan ook niet direct invloed op de lifecycle van apparatuur. Door het open systeem kan nieuwere apparatuur naadloos in het systeem worden geïntegreerd als de "oude" apparatuur niet meer leverbaar mocht zijn. Daarnaast wordt Simac tijdig op de hoogte gesteld van wijzigingen in zowel de fysieke hardware als de onderliggende firmware.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Simac is in staat haar systeem te leveren in een SaaS-model, waarbij de IT-infra in eigen beheer is. In het geval van eigen hosting van de klant worden wel eisen gesteld aan de betrouwbaarheid van het datacenter en de remote toegankelijkheid van het beheer. Met betrekking tot de verbinding is deze qua snelheid erg afhankelijk van de grootte van de zorglocatie, stabiliteit en back-upverbinding is hierbij wel een sterke wens. LAN dient POE+ te zijn, mocht dit niet zo zijn, is Simac prima in staat om hiervoor een workaround te creëren of nieuwe switches te integreren.

### Fysieke infrastructuur

Al zolang Simac Healthcare bestaat, ligt de focus op IP-gekoppelde alarmering. De enige eis, die daarom gesteld wordt, is dat de instelling is uitgerust met een IP-infrastructuur. Voor de mobiele devices is een wifi-infrastructuur van hoge kwaliteit noodzakelijk waarbij naadloze roaming een belangrijk aspect is. Uitgerust met BLE kan dit wifi-netwerk ook gebruikt worden voor plaatsbepaling van cliënten of apparatuur (leefcirkels) en alarmering. Het bedraad LAN kan worden gebruikt voor het aansluiten van locators waarop draadloze devices met BLE of 868MHz alarmeren.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



## ALGEMENE INFORMATIE

### Actief in domotica sinds

1984 (oprichtingsjaar: 1984).

### Zorgdomotica-medewerkers

90

### Type bedrijf

Totaal leverancier.

### Klanten

Ouderenzorg, Gehandicaptenzorg, GGZ en Thuiszorg.  
 Focus: Ouderenzorg.

### Aantal klanten

450+

### Aantal cliënten

38500+

### Oplossingen

- Multifunctionele bewegingsdetectie.
- Geluidsdetectie.
- Spreek/luisterverbindingen.
- Actieve persoonsalarmering.
- Slimme sensoren.
- Beeldzorg.
- Gecontroleerde bewegingsvrijheid.
- Gepersonaliseerde woningtoegang.
- Verkerk Service Systemen zorgapplicatie met functionaliteiten in zorgafhankelijk, communicatie, toegangscontrole.

### Certificeringen

ISO 9001:2015, ISO 27001  
 Informatiebeveiliging, ISO 14001 en meer:  
[www.verkerk.com/over-ons/kwaliteit/](http://www.verkerk.com/over-ons/kwaliteit/).

### Omzet

Totaal: 39,6 miljoen.  
 Care: 10,7 miljoen.

### Koppelingen

Er zijn koppelingen mogelijk tussen Verkerk Service Systemen Zorgplatform en separate softwareplatformen (zoals EPD/EC). Het Verkerk Service Systemen Zorgplatform kent koppelingen op basis van bijvoorbeeld ESPA, SDK, API's. Belangrijkste is dat het aansluit bij de wensen van de zorginstelling.

### Ontwikkeling

Verkerk Service Systemen is een totaalleverancier die alle facetten van ontwikkeling, advisering, consultancy, implementatie tot beheer uitoefent.

### Softwareplatform

Verkerk Service Systemen Zorgplatform is in eigen beheer ontwikkeld en wordt dagelijks verder ontwikkeld op basis van de wensen en eisen van zorginstellingen. Hierbij worden eigen producten en producten van derden geïntegreerd. Tevens zijn er koppelingen mogelijk tussen het Verkerk Service Systemen Zorgplatformen separate softwareplatformen, zoals het EPD/ECD.

### Hosting

SaaS en on premise.

### Referenties

- Argos Zorggroep.
- De ZorgSpecialist.
- Swinhove Groep.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
 Connected Health

Simac

Verkerk Service  
 Systemen

Zetacom

*“Door zorgtechnieken af te stemmen op de zorgprocessen wordt er optimaal waarde toegevoegd aan de doelstellingen van zorginstellingen. Het zorgproces van iedere zorginstelling is uiteraard verschillend. Om die reden wordt er altijd gekeken naar de huidige processen en waar verbetering mogelijk is.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Gecontroleerde bewegingsvrijheid (leefcirkels) is het product waarmee Verkerk Service Systemen (VSS) zich sterk onderscheidt van andere leveranciers. Dit product heeft zich in de praktijk bewezen als één van de beste en voornamelijk betrouwbaarste integratie. Hier zijn zij dan ook trots op. Desondanks verkent VSS voortdurend nieuwe technieken die gecontroleerde bewegingsvrijheid nog dementievriendelijker kunnen maken en minstens net zo betrouwbaar zijn als het huidige product. VSS is tevens trots op de VSS Zorgapplicatie. Deze zorgapplicatie ondervindt gemiddeld drie keer per jaar een upgrade met innovatieve veranderingen, die bijdragen aan efficiëntere- en persoonsgerichte zorgprocessen.

### Unique Selling Point

Naast haar kennis en ervaring op technisch vlak, neemt VSS steeds vaker de rol van functioneel adviseur op zich. Waar ze vroeger conformeerde aan een (Programma van Eisen) PVE zijn zij tegenwoordig de partij die samen met de gebruikers het PVE ontwikkelt.

In de inventarisatiefase kijkt VSS met name waar de knelpunten liggen en de kansen tot verbetering. Alle uitkomsten hiervan, in combinatie met 40 jaar ervaring als betrouwbare partner in de gezondheidszorg, vatten ze samen in een functioneel ontwerp die daadwerkelijk bijdraagt aan efficiënte zorgverlening. De overstap naar vernieuwde zorgtechnologie vergt namelijk vaak grote aanpassingen binnen zorgorganisaties en hun zorgprocessen. Hier is vanuit de zijde van VSS blijvende aandacht voor. Zo zijn er diverse implementatiewerkshops voor alle zorgmedewerkers. VSS ervaart dat deze manier van werken bijdraagt aan beter, slimmer en efficiënter gebruik van de aanwezige zorgtechnologie. Om daadwerkelijk succes te hebben en houden met zorgtechnologie zijn betrouwbaarheid en stabiliteit twee essentiële bouwblokken. Dit is waar VSS om bekend staat. Om die reden kijken zij continu hoe ze zorgorganisaties beter kunnen ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden.

Ze zijn tenslotte niet op zoek naar service maar naar ontzorging. Wordt de zorgtechnologie nog steeds op de juiste manier ingezet? Voldoet de levensduur nog? Waar kunnen we gezamenlijk optimaliseren? Welke partijen zijn in de keten verantwoordelijk voor betrouwbare technologie? VSS helpt met het zoeken naar de juiste antwoorden. Voor ketenverantwoordelijkheid ontstaat steeds vaker de behoefte om dit bij VSS onder te brengen. Zij functioneren hierin als single point of contact voor alle zorgtechnologie en aanverwante diensten van derden.



## VISIE & ROADMAP

De ontwikkelingen rondom zorgtechniek richten zich op verbetering van het zorgproces voor bewoners in verpleeghuizen en de werkprocessen van de zorgprofessionals. De transitie naar een veilige digitale werkomgeving die mensen, informatie en middelen met elkaar verbindt wordt door steeds meer zorgorganisaties aangegaan. Voor de zorgprofessionals betekent dit dat zij een persoonsgebonden device gebruiken, waarmee zij locatie overschrijdend kunnen werken. Er ontstaan koppelingen tussen de verscheidende softwareprogramma's (waarmee zorgprofessionals werken) om de administratieve werkdruk te verlichten. De intrede van kunstmatige intelligentie gaat ervoor zorgen dat het speelveld van zorgalarmeringen evolueert van actieve- naar preventieve alarmering.

De routekaart van VSS onderschrijft deze ontwikkeling door technieken te verkennen die gebaseerd zijn op de implementatie van innovatieve softwareprogramma's die vermindering van huidige toegepaste hardware teweegbrengen. Denk hierbij aan het overbodig maken van pols-/halszenders voor locatiebepaling van de bewoners met een PG indicatie (het leefcirkelconcept). Daarnaast ziet VSS een enorme ontwikkeling op het gebied van leefstijlmonitoring. Zorgdashboards worden verder ontwikkelt en nemen een steeds prominentere rol in binnen het zorgproces. Hierbij wordt data gebruikt om afwijkingen binnen het leefpatroon van bewoners te signaleren en kunnen zorgprofessionals het zorgproces persoonsgericht inrichten. De volgende stap is algoritmes gebruiken om informatie van bewoners te verzamelen en te analyseren en daarvan te leren. Het wordt steeds beter mogelijk om vrijwel onmiddellijke, real-time analyses te doen op informatie. Hoe waardevol zou het bijvoorbeeld zijn om te kunnen voorspellen wanneer mevrouw Jansen gaat vallen, zodat er op tijd maatregelen genomen kunnen worden om dit te voorkomen.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

VSS neemt een stabiele- & veilige basis (infrastructuur) als vertrekpunt. Opvolgend wordt het zorgplatform modulair opgebouwd op basis van zorggedreven en persoonsgerichte (technische) oplossingen. De implementatie van deze resultaatgedreven oplossingen ontstaan door het samenspel tussen de VSS Zorgconsultanten en zorgmedewerkers.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

 SLTN/HPS  
 Connected Health

Simac

 Verkerk Service  
 Systemen

Zetacom

Hierbij ondersteunt de VSS R&D-afdeling door te ontwikkelen, vanuit de wensen van zorgorganisaties. Opleiding van zorgpersoneel en adoptie van zorgtechniek zijn belangrijke aandachtsgebieden tijdens de implementatiefase. Hierbij is het zelfs mogelijk dat de expertise van de VSS Zorgconsulenten van vaste waarde worden binnen de zorgprocessen van zorgorganisaties.

### Implementatie

VSS is een expertisepartner die de personen binnen haar doelgroepen en zorgmedewerkers centraal stelt in het uitoefenen van hun professie. Daarnaast beschikt VSS over een eigen R&D-afdeling, waardoor wenselijke ontwikkelingen en integraties snel geïmplementeerd worden. Hierbij borgt een ervaren en volwaardige buitendienst 24/7 de zorgprocessen van zorgorganisaties op technologisch vlak. De implementatie van nieuwe zorgtechnieken betekent een verandering binnen de zorgprocessen van een zorgorganisatie. Deze verandering pakt VSS altijd gefaseerd aan. Betrokken personen binnen een zorgorganisatie worden eerst in kennis gesteld van de verandering. Dan worden deze opgeleid om er mee te werken op basis van de meerwaarde die de nieuwe zorgtechnieken brengt. Vervolgens wordt de nieuwe werkwijze geadopteerd tijdens de 'inhuisbegeleiding' en reguliere opvolgende sessies. Pas als de verandering in hart en hoofd van de zorgmedewerkers en overige betrokken personen is verankerd, noemt VSS een implementatie succesvol.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

VSS hanteert een continuïteit percentage van 99,7%. Bij stroomuitval is een noodstroomvoorziening een eerste stap om dit enige tijd op te kunnen vangen, afhankelijk van wensen kan dit van een half uur tot langere tijd zijn. Tevens is het mogelijk om te koppelen op een noodstroomaggregaat. Draadloze sensoren worden batterij gevoed en zijn dus niet afhankelijk van stroomstoringen. Indien het VSS Zorgplatform 'on premise' operationeel is, dan bestaat er geen afhankelijkheid van een provider. Het VSS Cloudplatform bieden ze alleen met redundantie in de netwerkverbindingen aan. Als componenten en/of netwerkverbindingen in storing gaan wordt dit gesignaleerd en zal een melding naar organisatie en/of Verkerk volgen, die dan actie kan ondernemen.

### Ondersteuning

VSS fungeert over het algemeen als Single Point Of Contact (SPOC). Dat betekent dat VSS benaderd wordt voor alle zaken die gerelateerd zijn aan zorgtechnologie. De VSS Serviceafdeling ondersteunt voornamelijk bij wijzigingen in programmeringen, inzet draadloze zorgtechniek en advisering over gebruik. De helpdesk van VSS biedt 24/7 ondersteuning. Vervangingen kunnen zowel door de VSS technici als medewerkers op locatie uitgevoerd worden. Binnen het VSS serviceportaal is het beheer overzichtelijk en worden mogelijke wenselijke acties weergegeven. Het VSS serviceportaal verstuurt proactief meldingen, zodat continuïteit gewaarborgd is. De beheeromgeving is op basis van een online portaal, waarbinnen technische en functionele instellingen gebruiksvriendelijk beheerd worden.

### Overleg met zorgorganisaties

Binnen het partnerschap worden de verscheidende overlegstructuren vastgelegd. Dit wordt op basis van advies vanuit VSS en wensen vanuit de zorginstelling vormgegeven. Hierbij worden medewerkers van uiteenlopende disciplines van beide organisaties aan elkaar gekoppeld en overkoepelend wordt er op MT niveau geëvalueerd. Meerdere keren per jaar organiseert VSS een event, waarvoor partners worden uitgenodigd. De doelstelling hierbij is om kennis en ervaringen te delen en elkaar te inspireren.

### Contract

- VSS biedt verscheidende contactvormen aan. Deze variëren van ondersteuning op afstand tot contractvormen op basis van partnerschap.
- Betaaltermijnen zijn op voorhand bespreekbaar; dit kan op jaarbasis, per kwartaal of maandelijks.
- Kosten kunnen op basis van eenmalige investering of abonnementsvorm.
- Contracten worden jaarlijks geëvalueerd en bij wederzijds akkoord geprolongeerd.

### Garantie

VSS biedt standaard twaalf maanden garantie, welke ingaat op het moment van oplevering.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Het VSS Zorgplatform is zowel lokaal als cloudoplossing te implementeren.

### Fysieke infrastructuur

De fysieke infrastructuur is afhankelijk van de wensen en eisen die zorginstellingen hebben. De backbone van het VSS Zorgplatform wordt opgebouwd door een aantal controllers die aangesloten worden, middels een datanetwerkaansluiting. Door middel van de backbone kunnen er uiteenlopende alarmgevers draadloos gekoppeld worden. Hierbij bestaat de mogelijkheid om het VSS Zorgplatform on premise of in de cloud te beheren.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



## ALGEMENE INFORMATIE

### Actief in domotica sinds

2006 (oprichtingsjaar: 1992).

### Zorgdomotica-medewerkers

100

### Type bedrijf

System integrator.

### Klanten

Gehandicaptenzorg GGZ, Ouderenzorg en Ziekenhuizen.  
Focus: Ouderenzorg, GGZ en Ziekenhuizen.

### Aantal klanten

35

### Aantal cliënten

20000

### Oplossingen

- Verpleegkundig Oproepsystemen.
- Slimme, actieve en passieve sensoren.
- Locatiebepaling binnen en buiten.
- Toegangscontrole.
- Netwerk.
- Telefonie (VolP, cloud, mobiel en vast).
- Leefcirkels.
- Dwaaldetectie en -preventie.
- PZI (Stilalarm).
- Camera's inclusief beheer.
- Valsensoren.
- Medisch Oproepsysteem.
- NFC stickers om Verpleegkundig Oproepsysteem te (de)activeren.
- Bedmat.

### Certificeringen

ISO9001, ISO14001, ISO27001 en NEN7510.

### Omzet

Totaal: ?  
Care: ?

### Koppelingen

Koppelingen met EPD/ECD worden ontwikkeld. Daarnaast is er ook de mogelijkheid tot koppelen met andere systemen zoals medische apparatuur en brandmeldcentrales.

### Ontwikkeling

Zetacom levert zelf het netwerk, de producten komen van derden. Bekabeling kan door een huisinstallateur of een onderaannemer.

### Softwareplatform

Zetacom maakt gebruik van BproCare. De producten zijn ook aan te sluiten op andere platformen. Zetacom is in eerste plaats een system integrator en zoekt altijd naar een passende oplossing.

### Hosting

Zowel SaaS (toenemend) als on premise (bij de klant of via Zetacom) aangeboden.

### Referenties

- Treant.
- IJsselheem.
- Rode Kruis Ziekenhuis.
- UMCG.
- UMCU.
- Pieter van Foreest.
- Het Parkhuis.
- Activite.
- CuraMare.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom

*“De ontwikkelingen, met name op het gebied van domotica, doen zich in rap tempo voor. Daarom geloven wij niet dat één leverancier altijd de beste oplossing voor iedere cliënt of bewoner heeft. Juist als system integrator zijn we in staat om nieuwe oplossingen in te passen in bestaande systemen en oude en nieuwe sensoren elkaar te laten ondersteunen. Daarmee leveren we altijd het juiste antwoord voor de zorgbehoefte.”*



## PRODUCTINFORMATIE

### Het product

Zetacom heeft de ZorgTotaal oplossing ontwikkeld. ZorgTotaal omvat vier onderdelen (Zorgsystemen, Organisatie, Cliënten en Zorgsupport). Door die op de juiste manier te combineren wordt de zorgoplossing optimaal versterkt.

### Unique Selling Point

Zetacom is een communicatie bedrijf met uitgebreide ICT-expertise. Ze zijn marktleidend in de zorg, hun mensen begrijpen de zorg. Zetacom is sterk in servicegerichte dienstverlening as-a-service, bieden complete hoogwaardige communicatieoplossingen, beheren cybersecurity en zijn hiervoor gecertificeerd.

Zetacom combineert als system integrator drie domeinen: Communication & Collaboration, Networking & Security en Healthcare Automation & Alarming. Een zorgsysteem is altijd afhankelijk van de juiste connectiviteit en dus bereikbaarheid en nauwkeurigheid daarvan. Omdat ze alle drie de aspecten beheren zijn ze de juiste partij voor zorginstellingen.

Verder werkt Zetacom alleen met A-merk leveranciers en blijven continu mee veranderen met de markt en de trends in technologie. In het Zorglab testen hun engineers alles voordat dit bij een klant wordt neergezet. En ze hebben dit 24/7 in beheer en vervangen defecte onderdelen voordat de klant hier hinder van heeft ondervonden.



## VISIE & ROADMAP

Zetacom ziet vooral de noodzaak van het omarmen van zorgdomotica door zorginstellingen. Door de toenemende zorgvraag zal het personeelstekort nog meer toenemen.

Door zorgdomotica op de juiste manier in te zetten kan personeel efficiënter werken en kan met het huidige aantal medewerkers de toekomstige zorgvraag misschien wel ingevuld worden.

Ook het belang van open systemen is bij zorgdomotica key. Er zijn veel mooie initiatieven die op zich zelf staan en niet geïntegreerd kunnen worden, als dit er teveel worden help je de zorg niet. Zetacom ziet graag dat leveranciers en zorginstellingen elkaar opzoeken en vinden om zoveel mogelijk bestaande en toekomstige domotica te integreren in één systeem zodat het behapbaar blijft voor het personeel en het de patiënten/cliënten niet afschrikt.

Daarnaast is de verandering van de invulling van de zorg goed om al bewust mee bezig te zijn. Een voorbeeld is een andere invulling van de ouderenzorg en verplaatsing van de ziekenhuiszorg buiten de ziekenhuizen (zoals bijvoorbeeld zorg op afstand). Binnen de domeinen Healthcare Automation & Alarming en Communication & Collaboration denkt Zetacom na over dit soort vraagstukken.

Ziekenhuizen en zorginstellingen hebben te maken met veranderende uitdagingen op het gebied van veiligheid. Eén van de andere domeinen waarin ze actief zijn is Networking & Security. Veiligheid is essentieel in (kritieke) zorgcommunicatie maar ook tegen aanvallen van cyberhacks. Dit zijn belangrijke punten om als system integrator over na te denken hoe Zetacom met haar systemen hierin kan ondersteunen, nu en in de toekomst. Hun tagline is daarom ook: 'Altijd Slimmer Communiceren'.



## AANPAK & IMPLEMENTATIE

### Aanpak

In essentie legt Zetacom de focus op:

- zorgconsultant doet inventarisatie met/bij de klant, voor opstellen functioneel ontwerp;
- afhankelijk van bekendheid met domotica gefaseerde introductie van hulpmiddelen;
- veel aandacht voor trainingen;
- begeleiding vanuit zorgconsultant;
- parallel loopt analyse infrastructuur voor technisch ontwerp en implementatie;
- testen in zorglaboratorium;
- projectmanager als vast aanspreekpunt.

## Implementatie

De focus van Zetacom is het succes van het gebruik van de nieuwe diensten. Hierin zijn ze onderscheidend. De zorgconsultant speelt daarin een belangrijke rol door de aanwezige ervaring in de zorg en tegelijkertijd de affiniteit met technologie. Ze begrijpen de techniek en spreken de taal van de zorg. Zo begeleiden ze de zorgmanager en medewerkers van de start tot en met de succesvolle inzet van de nieuwe diensten.

Een implementatie is voor Zetacom geslaagd als de klant haar doelstellingen heeft bereikt. Dit vraagt om een goed gebruik en acceptatie door de medewerkers en ook de acceptatie van de cliënten. Daarom is het van belang dat mensen vroegtijdig zijn betrokken en ook tijdens de implementatie goed zijn geïnformeerd en begeleid.

Zetacom implementeert de oplossing bijna altijd zelf, met haar eigen mensen. Dit geeft controle op de planning en kwaliteit. Op verzoek van de klant werken ze ook goed samen met vaste leveranciers.



## CONTRACT & ONDERSTEUNING

### Continuïteit

Zetacom hanteert een continuïteit percentage van 99,7%.

Hun basis infrastructuur is volledige redundant uitgevoerd waarbij alle sensoren en end-points permanent bewaakt worden.

### Ondersteuning

Zetacom sluit SLA's af met haar klanten. Daarin worden o.a. afspraken gemaakt over incident management. Dat betreft incidenten van technische aard (storingsmeldingen). Deze worden door medewerkers (vaak facilitair of ICT) gedaan. Vragen voor gebruikersondersteuning worden door de zorgconsultants behandeld.

De servicedesk is 24/7 beschikbaar. Deze service is telefonisch, per mail en via een klantspecifiek portal beschikbaar. Het is belangrijk dat de gekozen partij de juiste certificeringen, dus kennis, in huis heeft om goede ondersteuning te bieden.

Zetacom kan zowel eerste-, tweede- en/of derdelijnservice bieden, maar dat kan ook door de klant worden opgepakt. Indien de instelling een eventuele externe partij wenst in te schakelen adviseert Zetacom in dit traject.

Dankzij 24/7 beheer door het Network Operations Centre van Zetacom zien zij het direct als iets aan vervanging toe is, en voeren zij dit direct zelf uit.

### Overleg met zorgorganisaties

Naast dat er individueel overleg plaatsvindt met klanten, organiseert Zetacom ook geregeld roundtables en webinars om zorgorganisaties met elkaar in contact te brengen en van elkaar te leren.

Daarnaast staat Zetacom jaarlijks op de Zorg & ICT beurs waar ze klanten aan elkaar kunnen voorstellen. Zij moedigen klanten aan om andere Zetacom klanten te ontmoeten, en organiseren waar nodig een introductie.

### Contract

- De verrekening is klant specifiek. Bijvoorbeeld via een maandprijs (as a service) inclusief SLA, updates en upgrade, beheer, training en reparaties. Of gemengd met de implementatie als eenmalig bedrag en de overige investeringen als maandprijs.
- Voor een tussentijdse beëindiging gaat Zetacom altijd in gesprek met haar klanten om tot een passende oplossing te komen.

### Garantie

De beschikbaarheid van sensoren wordt vooral bepaald door de leveranciers, waar de integratie mogelijkheden van Zetacom ervoor zorgen dat de klant niet afhankelijk is van één type of leverancier.



## AANSLUITINGEN

### Technische infrastructuur

Eisen zijn onder andere aparte VLAN's, netwerk gereed voor voice-over wifi, en redundancy. Indien gewenst voert Zetacom voor haar klanten een netwerkready scan uit. Technische onvolkomenheden worden daarbij vroegtijdig vastgesteld.

### Fysieke infrastructuur

Zetacom probeert zoveel mogelijk aan te sluiten op de bestaande infrastructuur. Nieuwe apparatuur behoeft dus geen aanschaf van extra infrastructuur.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS  
Connected Health

Simac

Verkerk Service  
Systemen

Zetacom



M&I/Partners  
Sparrenheuvel 32  
3708 JE Zeist  
T 030 2 270 500  
kennis@mxi.nl

Kijk voor actuele vacatures op:  
[www.mxi.nl/vacatures](http://www.mxi.nl/vacatures)

M&I/Partners is een onafhankelijk en strategisch ICT-adviesbureau met ruim 35 jaar ervaring in het adviseren en begeleiden van klanten bij projecten op het snijvlak van management, informatie en ICT.

Als partner werken wij samen aan de realisatie van de maatschappelijke opdracht van onze klanten in de overheid en zorg, door ons advies over een weloverwogen inzet en eventuele implementatie van impactvolle digitalisering en ICT.

Ontdek meer op [www.mxi.nl](http://www.mxi.nl).

**M&I/Partners/**

adviseurs voor management en informatie