

## VAAS2020 (VDF as a Service) - Veelgestelde vragen

**VAAS2020 is een dienst van Techni Team in samenwerking met geselecteerde VAAS-partners. VAAS2020 zorgt ervoor dat de VDF-gebruiker geen omkijken meer heeft naar *alle* ICT-gerelateerde zaken in de praktijk. Hieronder zijn de meest gestelde vragen over VAAS2020 op een rij gezet.**

### Algemeen

#### **Waarom is VAAS2020 geïnitieerd?**

Bij het managen van een praktijk komt veel kijken; de zorg voor uw patiënten, facilitaire aangelegenheden, personeelszaken, gegevensbeveiliging en administratie. Tegelijkertijd vraagt ICT in toenemende mate aandacht en tijd, terwijl het juist een middel moet zijn om het werk eenvoudiger te maken. Veel huisartsen hebben dan ook de behoefte aan meer ondersteuning op het gebied van ICT.

Promedico is primair een softwareleverancier en is daarom op zoek gegaan naar partners die de overige ICT-gerelateerde taken, zoals werkplekbeheer en serverhosting, kunnen uitvoeren. Deze partners zijn na uitvoerige selectie gevonden in Techni Team, Lucas IT, en FuTec. Samen voldoen zij met het totaalpakket VAAS2020 aan de ICT-behoefte van VDF-gebruikers.

#### **In onze praktijk gebruiken wij Promedico-VDF. Moeten wij dan overstappen op VAAS2020?**

Uiteraard kan niemand u verplichten over te stappen, maar de stap naar VAAS2020 is vanuit meerdere gezichtspunten sterk aan te raden. Zo is het bijvoorbeeld zonder VAAS2020 vrijwel onmogelijk om aan de huidige privacywetgeving en databeveiligingsnormen te voldoen. Ook is de omgeving geoptimaliseerd voor Promedico-VDF. Daarnaast biedt VAAS2020 nog andere voordelen ten opzichte van uw huidige situatie, zoals beschreven in de brochure.

#### **Als ik overstap op VAAS2020, verandert er dan iets aan Promedico-VDF?**

De Promedico-VDF software blijft hetzelfde. Uw instellingen en data wijzigen niet. Deze worden alleen overgezet van de server bij u in de praktijk naar een server in het beveiligde datacenter van Techni Team. Uit ervaring weten we dat de snelheid van VAAS2020 in veel gevallen beter is dan uw huidige situatie.

### Service

#### **Waarom word ik ontzorgd met VAAS2020?**

De VDF-gebruiker heeft geen omkijken meer naar alle hardware-gerelateerde zaken zoals aanschaf, onderhoud, installatie en aansluitingen. Updates en back-ups van al uw applicaties worden volledig voor u verzorgd. Bovendien worden de stamtabellen voor u in Promedico-VDF geladen. U voldoet daarmee automatisch aan alle eisen die aan zorgsystemen en netwerken worden gesteld. U heeft bovendien één aanspreekpunt voor al uw ICT-gerelateerde zaken. Wat uw vraag ook is, uw contactpersoon zorgt samen met de betrokken partijen voor het antwoord.

### **Welke werkzaamheden hoef ik niet meer te doen als ik gebruik maak van VAAS2020?**

Alle ICT-gerelateerde werkzaamheden in uw praktijk worden voor u verzorgd. U hoeft zich dus geen zorgen meer te maken over updates, het inspoelen van stamtabellen, het draaien of terugzetten van back-ups en het veilig houden of het vervangen van hardware.

### **Wat is het volledige VAAS2020-pakket?**

- Werkplekken- en netwerkapparatuur in uw praktijk;
- Een eigen virtuele server in een Techni Team datacenter in Nederland, waarop Promedico-VDF en uw andere applicaties worden gehost;
- Beveiligde, private verbinding van uw praktijk naar het datacenter;
- Kantoorautomatisering naar keuze;
- Installatie en volledig onderhoud (preventief en correctief), updates en ondersteuning;
- Reparatie en vervanging van defecte hardware;
- Dagelijkse back-up met de mogelijkheid tot het terughalen van recente gegevens;
- Veiligstellen van de back-up op een tweede fysieke locatie in Nederland;
- Toegang tot het publieke internet vanaf de werkplek;
- Voor de zorg beveiligde e-mail;
- Beveiligde VPN-thuiswerkplek;
- Aansluiten en configureren van bijvoorbeeld Pinnen over IP, Alarm over IP en wachtkamersystemen;
- Advies en installatie van medische en niet-medische randapparatuur;
- Security- en antivirussoftware.

## Veiligheid

### **Is de data op de servers van Techni Team wel goed beveiligd?**

Uw data is uitstekend beveiligd. Techni Team voldoet aan alle eisen die aan zorgsystemen en zorgnetwerkverbindingen worden gesteld: Techni Team is gecertificeerd voor NEN7510-1:2017 en ISO/IEC 27001:2013.

Voor VAAS2020 is een audit (PEN-test) uitgevoerd door Madison Gurkha. Madison Gurkha is gespecialiseerd in IT-security in Nederland. Als onafhankelijke partij identificeert Madison Gurkha IT-security risico's en geeft een objectief oordeel over de status van digitale veiligheid. VAAS2020 heeft de audit succesvol doorlopen.

Daarnaast heeft Techni Team een contract gesloten met SecWatch uit Almere voor het maandelijks uitvoeren van Penetratietesten en zogenaamde kwetsbaarheidstesten. De VAAS-omgeving wordt dus regelmatig gecontroleerd en door Techni Team gemonitord.

### **Is de dataverbinding van mijn praktijk naar de server wel goed beveiligd?**

Techni Team en VAAS-Partners werken uitsluitend met voor de zorg beveiligde datalijnen. Dat kan zijn een datalijn van Techni Team of van een andere zorgnetwerkprovider. Deze datalijn wordt rechtstreeks gekoppeld aan de private hosting-omgeving van Techni Team.

### **Uit welke VAAS-varianten kan ik kiezen?**

VAAS2020 is verkrijgbaar in 3 varianten, te weten:

- **VAAS-Premium:** VAAS-Premium wordt u, inclusief de werkplekken, aangeboden voor een vast bedrag per maand. De werkplekken worden gekocht door Techni Team en er zijn geen eenmalige kosten vooraf.
- **VAAS-Flex:** De dienstverlening van deze variant is gelijk aan VAAS-Premium, echter bij VAAS-Flex kóópt u bij Techni Team de door hen geadviseerde hardware.
- **VAAS-Hybrid:** Bij VAAS-Hybrid maakt u samen met de gecertificeerde VAAS-Partner de keuze voor de werkplekken en de dienstverlening daarop en neemt deze bij hen af. De serverhosting wordt betrokken bij Techni Team.

### ICT-dienstverleners

#### **Waarom werkt Promedico samen met Techni Team en VAAS-Partners?**

Steeds meer gebruikers van Promedico-VDF hebben behoefte aan ontzorging op het gebied van ICT. Promedico is een softwareleverancier, maar klanten verwachten ook ondersteuning op ICT-gebied. Na uitvoerig onderzoek en gesprekken met diverse ICT-dienstverleners, is Promedico een samenwerking met Techni Team aangegaan. Deze samenwerking heeft tot nu toe al geleid tot een 70-tal migraties naar VAAS. Op verzoek van de apotheehoudende huisartsen zelf en om versnelling aan te brengen in de migratie naar VAAS, hebben Promedico en Techni Team besloten om met ingang van mei 2020 meerdere contractmogelijkheden aan te bieden. Alleen bij de VAAS-Hybrid variant worden VAAS-partners betrokken voor de lokale ICT-situatie.

#### **Kan ik ook mijn eigen ICT-dienstleverancier behouden als ik gebruik wil maken van VAAS2020?**

Ja, indien uw huidige ICT-dienstverlener zich voor VAAS wil laten certificeren, dan is dat mogelijk. Deze certificering staat borg voor voldoende kennis en ervaring met de VDF-software en alle daaraan gerelateerde ICT-vraagstukken.

### Prijs

#### **Wat zijn de kosten van VAAS2020?**

De kosten zijn afhankelijk van het aantal werkplekken in uw praktijk, uw datalijn en eventuele extra's, zoals de mogelijkheid om buiten uw praktijk met Promedico-VDF te werken. Ook de contractvorm speelt hierbij natuurlijk een rol. De kosten voor de hosting worden te allen tijde door Techni Team doorbelast.

Voor een eerlijke vergelijking van bijvoorbeeld VAAS-Premium met een lokale VDF-installatie verwijzen we u graag naar de accountmanager van één van de VAAS-Partners. Ook voor een prijsopgave kunt u contact opnemen met één van de VAAS-Partners, zoals die onderaan dit document staan genoemd.



### **Wat is de contractperiode voor VAAS2020 die ik af kan sluiten?**

VAAS-Premium en VAAS-Flex worden gecontracteerd voor een periode van vijf jaar. Dit heeft alles te maken met de afschrijftermijnen waarop de prijs is gebaseerd. Vanwege de toekomstplannen van Promedico om binnen afzienbare termijn te migreren naar een vernieuwd Multidisciplinair Zorg Informatiesysteem, kan deze overeenkomst voortijdig worden beëindigd. In een dergelijke situatie geldt een vergoeding van de implementatiekosten en de kosten voor overdracht, ontvlechting, etc.. Deze kosten bedragen 35% van de resterende betaaltermijnen.

Bij VAAS-Hybrid ligt dit iets anders. Daar geldt een minimale contracttermijn van drie jaar voor de Serverhosting. De overige dienstverlening is afhankelijk van de voorwaarden van de desbetreffende VAAS-partner.

### **Interesse en overstappen**

#### **Wat kan ik doen als ik interesse heb?**

Neem contact op met de afdeling verkoop van één van de VAAS-Partners (zie onder). Zij helpen u graag verder.

#### **Is het mogelijk een referentiepraktijk te spreken?**

Ja, neem contact op met één van de VAAS-Partners (zie onder). Zij brengen u graag in contact met een praktijk die al gebruikmaakt van VAAS.

#### **Hoe gaat het verder in z'n werk?**

Uw VAAS-Partner zal naar aanleiding van de lokale situatie samen met u een keuze maken voor één van de VAAS-varianten. Indien gewenst kunt u met meerdere VAAS-Partners in gesprek om een beter vergelijk te maken.

Indien u kiest voor VAAS-Hybrid, krijgt u van uw primaire VAAS-Partner een offerte voor de werkplekken en van Techni Team een offerte voor de server-hosting.

Zodra u akkoord geeft op de offerte, krijgt u van uw VAAS-partner(s) een opdrachtbevestiging en wordt een afspraak gemaakt voor de technische inventarisatie.

In het geval van VAAS-Hybrid zal uw primaire VAAS-Partner de contacten, de communicatie en afstemming met Techni Team (hosting) verzorgen. U communiceert direct met de Helpdesk of de consultant van uw primaire VAAS-partner. Voor vragen over VDF-functionaliteit kunt u altijd terecht bij de Promedico ServiceDesk.

#### **Moet ik mijn praktijk sluiten als ik overga op VAAS2020?**

Voor een soepele overgang wordt geadviseerd dat u de praktijk een dag sluit. U dient 's middags en een deel van de avond aanwezig te zijn. De volgende ochtend kunnen u en uw collega's aan het werk op de nieuwe apparatuur.

### **Kan ik mijn huidige hardware behouden?**

Om de kwaliteit van de service te garanderen, wordt door VAAS-Partners uitsluitend gewerkt met kwalitatief hoogstaande apparatuur die efficiënt is te beheren. Bij elke praktijk wordt zodoende dezelfde apparatuur geïnstalleerd, zodat het gemakkelijker is situaties met elkaar te vergelijken en eventuele problemen op te lossen. VAAS-Partners zijn, onder voorwaarden, bereid hoogwaardige en bruikbare apparatuur tegen boekwaarde over te nemen. U kunt met uw primaire VAAS-Partner afstemmen wat de mogelijkheden zijn voor voortgezet gebruik of inruil.

### **Kan ik mijn randapparatuur blijven gebruiken?**

(Medische) randapparatuur blijft uw eigendom en hoeft niet te worden vervangen mits drivers en firmware nog worden ondersteund. Dit betreft onder andere scanners, barcodescanners, spirometers, ECG-scanners, bloeddrukmeters, etc.. Voor printers geldt dat dit een netwerkprinter moeten zijn.

### **Heb ik mijn Ezorg-lijn nog nodig met VAAS2020?**

Als u een Ezorg-lijn hebt, kunt u die in principe behouden. Deze lijn wordt gekoppeld met het netwerk van Techni Team. Mogelijk moet uw lijn geüpgraded worden voor een “dikker” verbinding. In het geval van VAAS-Premium en VAAS-Flex wordt er de voorkeur aan gegeven om te werken met de beveiligde verbinding van Techni Team. De communicatie met bijvoorbeeld zorgdomein en het LSP verloopt via de centrale server waar Promedico-VDF op staat.

### **Is het nodig mijn zakelijke internetabonnement te behouden?**

Nee, dat is niet meer nodig, mits de verbinding niet wordt gebruikt voor bijvoorbeeld VoIP-telefonie. Het netwerk van Techni Team of Ezorg heeft een verbinding met het publieke internet.

## Ondersteuning

### **Wat doe ik als iets niet werkt?**

U kunt tussen 7.30 uur en 18.00 uur voor al uw ICT-vragen contact opnemen met de Helpdesk van uw primaire VAAS-partner. Voor vragen over de functionaliteit van Promedico-VDF kunt u de ServiceDesk van Promedico raadplegen. Deze is tevens op werkdagen bereikbaar tussen 07.30 uur en 18.00 uur.

### **Kan ik door blijven werken als de verbinding uitvalt?**

Vooropgesteld, een algemene storing komt zelden voor. De praktijk heeft geleerd dat, in het uitzonderlijke geval dat dit toch gebeurt, de storing in de meeste gevallen van zeer korte duur is. Techni Team werkt op haar hostingplatform met monitoring-software. Hiermee worden mogelijke storingen proactief opgespoord. Op deze manier kan er tijdig worden gehandeld om de storing te voorkomen. Manieren om een mogelijke storing af te vangen kunnen zijn om via een 4G-verbinding in te loggen op het netwerk of een extra vaste lijn aanleggen van een ander type zodat u probleemloos verder kunt werken. Uiteraard moeten deze oplossingen van tevoren worden ingericht.



## VAAS-Partners

### **Techni Team**

Techni Team is ruim 14 jaar actief als ICT-dienstverlener in de eerstelijnszorg. Deze ICT-dienstverlener heeft een datacenter in Nederland opgezet, dat een optimale garantie biedt voor veiligheid, gemak en betrouwbaarheid. Techni Team stelt zich als doel om klanten, voornamelijk huisartsen en apothekers, te ontzorgen op het gebied van veilige werkplekken, veilige verbindingen en telefonie, zodat zij zich volledig kunnen richten op de zorg voor hun patiënten. Techni Team is NEN7510-1:2017 en ISO/IEC 27001:2013 gecertificeerd.

### **Lucas IT**

Lucas IT bestaat al meer dan 18 jaar en is een toonaangevende IT-speler in Twente. Lucas IT is met ruim 30 medewerkers onder andere actief in de zorgsector.

### **FuTec**

FuTec Systems zorgt al sinds 1994 voor gezonde ICT-omgevingen met kwalitatief hoogwaardige ICT-oplossingen voor onder andere de gezondheidszorg.