



**Dedalus**  
HEALTHCARE SYSTEMS GROUP



**ADVANCED  
MANAGED  
SERVICES**

State of the Art für  
den IT-Betrieb

# Services für Verlässlichkeit

## HOCHVERFÜGBARE LÖSUNGEN

Professionalität und Verfügbarkeit der IT sind für Kliniken wichtige Kriterien, die für die Erfüllung des Versorgungsauftrags unabdingbar sind. Denn nur wenn sichergestellt ist, dass die IT rund um die Uhr verlässlich verfügbar ist, kann die Klinik ihren Versorgungsauftrag erfüllen. Dabei hat die teils rasante Entwicklung im Bereich IT in den letzten zwanzig Jahren zwar für immense Verbesserung der Patientenbehandlung gesorgt, stellt aber auch steigende Anforderungen an das IT Management.

Der Versorgungsauftrag der Klinik gilt oft für 365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag. Dies bedeutet, dass auch zu allen Zeiten Personal vorgehalten werden muss, um die IT-Systeme der Einrichtung rund um die Uhr nutzen zu können. Einen Ausfall kann sich die Klinik dabei nicht leisten. In Zeiten enger Budgets steigt der Druck auf die Mitarbeiter, deren Management und Qualifikation.

Dabei wirkt der immer schneller werdende Technikwandel mit, der zwar höhere Leistungsfähigkeit der IT zum Resultat hat, aber auch mit hohem Druck und Qualifikation betrieben und unterstützt werden muss. Darüber hinaus werden vom Gesetzgeber die Rahmenbedingungen für Datensicherheit und Datenschutz ständig der Kritikalität des Gesundheitswesens angepasst.

Mit Advanced Managed Services (AMS) bietet sich Dedalus als verlässlicher Partner für Informationstechnik in der Klinik an. Durch passgenaue und individualisierbare Lösungen können AMS die IT der Kliniken entlasten und den technischen Betrieb sicher und nach den jeweilig aktuellen Rahmenbedingungen gewährleisten. Dabei reicht die Spannweite dieser Lösungen von der Beratung bis zum 24/7-Technikbetrieb, von der Unterstützung der klinikeigenen IT bis zum kompletten Technikbetrieb im Rechenzentrum.

## Servicepakete im Überblick

### INFRASTRUCTURE SERVICE

Die Plattform-Infrastruktur wird von Dedalus zur Verfügung gestellt. Für den technischen Betrieb tragen je nach Lizenzmodell der Kunde oder Dedalus die systemnahe Software bei. Sollten die bereitgestellten Systemressourcen für einen stabilen und sicheren Technikbetrieb der Dedalus-Lösungen nicht mehr ausreichen, sind die erforderlichen Anpassungen an die bereitgestellte IT-Infrastruktur im Projektumfang enthalten. Die Risikoübernahme erfolgt durch Dedalus.

### SYSTEM MANAGEMENT SERVICE

Überwachungsagenten kontrollieren die betriebenen Serversysteme. Die eingesetzten Dedalus-Lösungen unterliegen der spezifische Konfiguration und Überwachung. Es erfolgt eine proaktive Administration (Alarmmeldung) bei Erreichung von eingestellten Schwellenwerten. Dedalus leistet erweiterte Betriebszeiten und Notfallrufbereitschaft im Falle von erheblichen Systemstörungen wie Systemausfall.

### SOFTWARE UPDATE SERVICE

Dedalus übernimmt das Einspielen von Updates für Betriebssystem und Firmware, Updates der Datenbanksoftware, Updates der Datensicherungssoftware und die Updates von systemnaher Software. Dazu gehört auch das Abstimmen von Plänen zum Software-Update sowie das Bereitstellen von Software-Updates in Schulungs- und Test-Umgebungen. Einspielen von Software-Updates.

IT Infrastructure Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Bereitstellung von Hardware</li> <li>★ Systemnahe Software je nach Lizenzbedingungen</li> <li>★ Hardware-Wartung</li> <li>★ Software-Pflege</li> <li>★ Dienstleistungen zur Installation und Konfiguration</li> <li>★ Technologie- und Ressourcen-Upgrades</li> </ul>
System Management Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Kontinuierliches Monitoring</li> <li>★ Proaktive Administration</li> <li>★ Betriebszeiten 5x10   7x10   7x24</li> <li>★ Notfallrufbereitschaft</li> </ul>
Software Update Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Einspielen von Software-Updates für ORBIS, IMPAX, HYDMedia, TIP/HCe im vereinbarten Wartungsfenster</li> </ul>
Service Level Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Betriebshandbuch</li> <li>★ Zentraler Ansprechpartner</li> <li>★ Strukturiertes Berichtswesen unter Berücksichtigung von Vorgaben</li> <li>★ Regelmäßige Servicegespräche und Maßnahmenbehandlung</li> </ul>
AMS-Application Management	<p>Erhöhung des Nutzungsgrades durch Optimierung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ Arbeitsprozessen</li> <li>★ Nutzung des Funktionsumfangs</li> <li>★ Mitarbeiterqualifikationen</li> <li>★ Customizing der Software</li> </ul>
Releasewechselunterstützung	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Optimierung</li> <li>★ Coaching</li> <li>★ Dokumentation</li> <li>★ Dauerhafte Begleitung und Optimierung</li> </ul>
Data Center Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Vernetzung der Standorte mit dem 7x24-DataCenter</li> </ul>
Connectivity Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Hochwertige Gebäudeinfrastruktur</li> <li>★ Sichere Stromversorgung und Klimatisierung</li> <li>★ Datenschutz</li> <li>★ Verfügbarkeit und Datensicherheit</li> </ul>

## SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Erste Eskalationsinstanz für Problem Management und geleistete technische Betreiberleistungen. Prophylaktische Analyse von Ressourcenengpässen und Einleitung von Maßnahmen. Interne Koordination und Unterstützung des im AMS-Vertrag festgelegten Service Level Agreements (SLA) bezüglich der Betreiberleistungen. Planung, Ankündigung und Abstimmung mit der IT-Abteilung des Auftraggebers von vertraglichen Leistungen.

## AMS-APPLICATION MANAGEMENT

Coaching von Key-Usern durch ORBIS-Anwendungsspezialisten. Nutzung des jeweils vom System in der aktuellen Version unterstützten Funktionsumfanges. Unterstützung der Dokumentation von erarbeiteten Arbeitsergebnissen.

## RELEASEWECHSELUNTERSTÜTZUNG

Analyse der Auswirkungen des neuen Releases auf die Geschäftsprozesse. Besprechung der erforderlichen Maßnahmen mit Key-Usern sowie Dokumentation und Umsetzung der Maßnahmen durch die Key-User.

## DATA CENTER SERVICE

Rechenzentren in Verwaltungs- oder Klinikgebäuden bieten keine optimale Umgebung für sensible IT-Systeme. Geschäftskritische Technologie und Applikationen müssen zweckgerecht untergebracht werden, wobei Infrastruktur, Systeme und Ressourcen vorhanden sein müssen, um optimale Rahmenbedingungen zu gewährleisten. Genau wie die IT-Systeme muss auch die kritische Gebäudetechnik rund um die Uhr überwacht werden und strikter, planmäßiger, sowie präventiver Wartung unterliegen. Diese Serviceleistung erbringt Dedalus zusammen mit Kooperationspartnern.

## CONNECTIVITY SERVICE

Die Leistung beinhaltet die WAN-Anbindung der Verwaltungs- und Klinikstandorte an das DataCenter. Verschlüsselung des Datenverkehrs: IPSec. Aufteilung des Datenverkehrs auf Service-Klassen. Eine Erhöhung der Bandbreite aufgrund gestiegener Anwenderzahlen ist in der variablen Preiskomponente enthalten. Eine Erhöhung der Bandbreite aufgrund geänderter technologischer Anforderungen seitens der Applikation erfolgt kostenneutral für den Auftraggeber. Diese Serviceleistung erbringt Dedalus zusammen mit Kooperationspartnern.

## Die Vorteile

Mit den Servicepaketen von AMS erhalten Kliniken Freiräume und können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren - die Patientenbehandlung. Sie erhalten eine übersichtliche Planbarkeit von Kosten für die IT über einen langen Zeitraum und können investive in laufende Kosten umwandeln.

Dedalus und das Dedalus Logo sind Zeichen der Dedalus S.p.A., Italien, oder ihrer verbundenen Unternehmen. Alle anderen in dieser Publikation erwähnten Namen von Produkten und Diensten sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen oder Markenrechtsinhabern. Die in dieser Publikation angegebenen Informationen dienen lediglich dem Zweck einer Erläuterung und stellen keine von DH Healthcare GmbH zu erfüllenden Normen oder Spezifikationen dar. Die Merkmale der beschriebenen Produkte und Dienste sind unverbindlich und können jederzeit ohne weitere Angabe geändert werden. Die dargestellten Produkte und Dienste sind zudem in bestimmten Regionen möglicherweise nicht verfügbar oder können länderspezifische Unterschiede aufweisen. Für Irrtümer und Druckfehler wird keine Verantwortung übernommen.

Copyright © 2020 DH Healthcare GmbH  
Alle Rechte vorbehalten



**Dedalus**  
HEALTHCARE SYSTEMS GROUP

**DH Healthcare GmbH**  
Konrad-Zuse-Platz 1-3  
53227 Bonn

[www.dedalusgroup.de](http://www.dedalusgroup.de)