



UP KRITIS
Advanced Managed Services erfüllt
sowohl weitgehend die für AMS
relevanten Punkte der
**BEST-PRACTICE
EMPFEHLUNGEN**
für Anforderungen an Lieferanten
als auch die Vorgaben von B3S
für ausgelagerte Prozesse.

Sicherheit für den IT-Betrieb

AMS • Advanced Managed Services



Services für Verlässlichkeit

Hochverfügbare Lösungen

AMS · Advanced Managed Services

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. Während die fortschreitende Entwicklung im Bereich der Informationstechnologie in den letzten zwei Jahrzehnten erhebliche Fortschritte in der Patientenbehandlung ermöglicht hat, bringt sie auch zunehmende Anforderungen an das IT-Management mit sich.

Der Versorgungsauftrag einer Klinik erstreckt sich oft über das gesamte Jahr, rund um die Uhr. Das bedeutet, dass die IT-Systeme der Einrichtung jederzeit einsatzbereit sein müssen, um eine kontinuierliche Patientenversorgung zu gewährleisten. Ein Ausfall der IT-Infrastruktur ist für die Klinik keine Option, da nicht nur die Patientenbehandlung beeinträchtigt wird, sondern auch erhebliche finanzielle Verluste, beispielsweise durch entgangene Einnahmen, entstehen können.

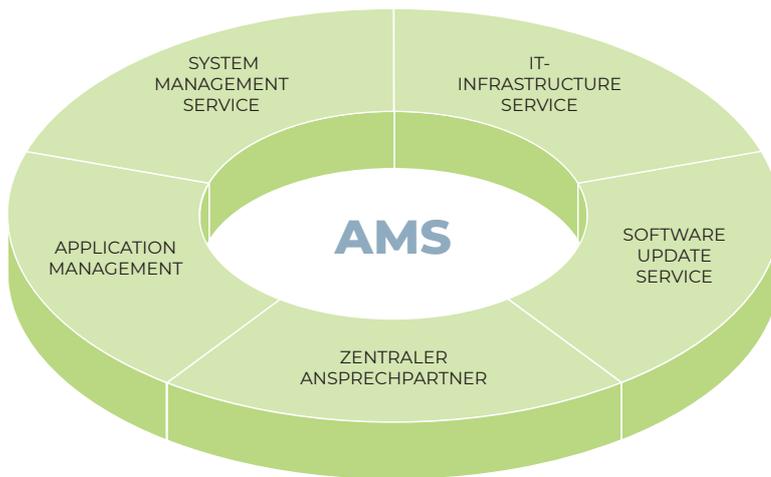
Darüber hinaus werden vom Gesetzgeber die Rahmenbedingungen für Datensicherheit und Datenschutz ständig der Kritikalität des Gesundheitswesens angepasst und erfordern vorausschauendes Handeln. Die Einhaltung dieser Vorschriften ist unabdingbar, um die sensiblen Patientendaten zu schützen und rechtliche Konsequenzen zu vermeiden.

Daher ist es unerlässlich, dass zu jeder Zeit ausreichend qualifiziertes Personal vorhanden ist, um die IT-Systeme zu warten, zu überwachen und im Falle von Störungen schnell zu reagieren. In Zeiten, in denen die Ressourcen

und Budgets oft begrenzt sind, steht das IT-Management vor besonderen Herausforderungen. Der Druck auf die Mitarbeiter steigt, da sie sicherstellen müssen, dass die IT-Systeme reibungslos funktionieren, gleichzeitig aber auch den wachsenden Anforderungen an die Qualität und Sicherheit gerecht werden müssen. Die effektive Planung und Organisation des IT-Personals sowie eine kontinuierliche Weiterbildung und Qualifizierung sind daher von entscheidender Bedeutung, um den reibungslosen Betrieb der IT-Systeme auch unter anspruchsvollen Bedingungen sicherzustellen.

Mit ihren Advanced Managed Services (AMS) bietet sich Dedalus als zuverlässiger Partner für die Betriebsführung von IT-Anwendungssystemen in Kliniken an. Individuell anpassbare Lösungen entlasten die IT-Mitarbeiter der Kliniken und gewährleisten einen sicheren technischen Betrieb gemäß den aktuellen Regularien, rund um die Uhr. Mit dem Servicepaket Infrastructure Service kann bei Bedarf ein CapEx-to-Opex – Shift vorgenommen werden, um Investitionskosten (CapEx) in Betriebskosten (Opex) umzuwandeln.

Die Servicepakete im Überblick



SYSTEM MANAGEMENT SERVICE

Überwachungsagenten kontrollieren die gemanagten Serversysteme. Die eingesetzten Dedalus-Softwarelösungen unterliegen der spezifischen Konfiguration und Überwachung sowie einem regelmäßigen Patch-Management. Es erfolgt eine proaktive Administration (Alarmmeldung) bei Erreichung von eingestellten Schwellenwerten. Dedalus leistet in erweiterten Betriebszeiten im Falle von erheblichen Systemstörungen, wie z.B. einem Systemstillstand.

IT-INFRASTRUCTURE SERVICE

Dedalus stellt die Plattform-Infrastruktur, bestehend aus Hardware und systemnaher Software, bereit. Je nach Lizenzmodell stellen entweder der Kunde oder Dedalus die systemnahe Software für den technischen Betrieb bei. Wenn sich die Systemressourcen aufgrund von Architekturänderungen der Dedalus-Softwarelösungen als unzureichend erweisen, sind die erforderlichen Anpassungen an die IT-Infrastruktur im Leistungsumfang enthalten. Dedalus ist verantwortlich für das regelmäßige Einspielen von Updates für Betriebssysteme, systemnahe Software wie Datenbank- oder Clustersoftware und Firmware. Um die Infrastruktur besser vor Cyberattacken zu schützen, kann das Sicherheitsniveau durch zusätzliche Security-Features schrittweise erhöht werden.

SOFTWARE UPDATE SERVICE

Dedalus kümmert sich darum, Release-Updates der Dedalus-Anwendungssoftware in Absprache mit dem Kunden einzuspielen, sogar während betriebsarmer Zeiten. Dies gewährleistet, dass der Anwendungsbetrieb möglichst nicht gestört wird. Durch die Planung und Durchführung von Updates zu Zeiten geringer Auslastung minimiert Dedalus potenzielle Unterbrechungen und Auswirkungen auf den laufenden Betrieb der Systeme. Diese proaktive Herangehensweise stellt sicher, dass Kliniken kontinuierlich und ohne größere Unterbrechungen arbeiten können, selbst während wichtiger Software-Aktualisierungen.

ZENTRALER ANSPRECHPARTNER

Der Service Level Manager ist erste Anlaufstelle für Servicethemen rund um die vereinbarten Leistungen. Vorausschauende Analyse von Ressourcenengpässen und Einleitung entsprechender Maßnahmen. Interne Koordination und Unterstützung bei der Einhaltung der im AMS-Vertrag festgelegten Service Level Agreements (SLAs) für technische Betriebsleistungen. Planung, Ankündigung und Abstimmung von Servicemaßnahmen mit der IT-Abteilung des Kunden.

APPLICATION MANAGEMENT

Dauerhafte und kontinuierliche Unterstützung von Key-Usern und der IT-Abteilung durch ORBIS-Anwendungsspezialisten. Nutzung des jeweils vom System in der aktuellen Version unterstützten Funktionsumfangs. Verfügbarer und fester Ansprechpartner für alle im Zuge Application Management benötigter Themen.

Die Vorteile auf einen Blick

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.

SYSTEM MANAGEMENT SERVICE

- Kontinuierliches Monitoring
- Proaktive Administration
- Servicezeiten 10/5 | 24/7
- Patch-Management

IT-INFRASTRUCTURE SERVICE

- Bereitstellung von Hardware
- Systemnahe Software je nach Lizenzbedingungen
- Hardware-Wartung
- Software-Pflege
- Dienstleistungen zur Installation und Konfiguration
- Technologie- und Ressourcen-Upgrades
- Erhöhung des Schutzniveaus durch Security Features

SOFTWARE UPDATE SERVICE

- Einspielen von Software-Updates für Dedalus Softwarelösungen, wie z.B. ORBIS, DeepUnity, HYDMedia, Labor, usw. im vereinbarten Wartungsfenster

ZENTRALER ANSPRECHPARTNER

- Service Level Management
- Eskalationsinstanz
- Dokumentation nach ISAE3402
- Strukturiertes Berichtswesen
- Regelmäßige Servicegespräche und Maßnahmenbehandlung

APPLICATION MANAGEMENT

Erhöhung des Nutzungsgrades durch Optimierung von:

- auf die Klinik angepassten Arbeitsprozessen
- Nutzung des für die Klinik optimalen Funktionsumfangs
- Mitarbeiterqualifikationen durch Coaching
- dauerhafter Begleitung und Betreuung der Key-User sowie der IT-Abteilung
- Dokumentation der Arbeitsergebnisse und der neugestalteten Arbeitsprozesse

Zertifikate für die Sicherheit Ihrer IT

Das Service-Managementsystem der Dedalus HealthCare GmbH wurde von DQS GmbH nach

ISO/IEC 20000-1 : 2018

und Intertek Certification AB nach

ISO 9001 : 2018

ISO/IEC 27001 : 2013

ISAE3402

zertifiziert.



Dedalus HealthCare GmbH
Konrad-Zuse-Platz 1-3
53227 Bonn

dedalusgroup.de

Zugunsten einer flüssigen Lesbarkeit beziehen sich Personalbezeichnungen selbstverständlich immer auf alle Personen (m/w/d).

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 Markenrechtsinhaber. 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 © 2024 Dedalus HealthCare GmbH

Alle Rechte vorbehalten