



<<Service Description: Connected Health Optimization Service>>

Description de service : Service d'optimisation des soins de santé connectés

Ce document décrit le Service d'optimisation des soins de santé connectés

Documents connexes : ce document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts; (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le glossaire.

Vente directe de Cisco : Si vous avez souscrit les services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA, la présente description de service prévaudra.

Vente par un revendeur agréé Cisco : si vous avez souscrit à ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Vous pouvez obtenir un exemplaire du présent Document de service, ainsi que d'autres descriptions des services Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice.

Ce Service d'optimisation des soins de santé connectés vise à compléter un contrat de support actuel destiné à des produits Cisco et est uniquement disponible lorsque tous les Produits du réseau du Client sont pris en charge par un minimum de services de base, tels que le service Smart Net Total Care et les Services d'applications logicielles de Cisco, le cas échéant. Si possible, Cisco s'engage à fournir le Service d'optimisation des soins de santé connectés décrit ci-dessous comme sélectionné et détaillé sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Service d'optimisation des soins de santé connectés

Présentation du service

Le Service d'optimisation des soins de santé connectés vise à fournir une évaluation continue, des conseils, des examens et un support d'expert à l'équipe informatique d'une société de soins de santé par le biais d'examens proactifs et de l'optimisation de l'infrastructure informatique des soins de santé, des applications cliniques, de la gestion du changement et des conseils spécifiques et généraux.

Une première visite sur site est organisée pour présenter le Client à un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste des solutions connectées pour le secteur de la santé ») qui servira d'interlocuteur principal du Client pour la réalisation des activités décrites ci-dessous pour son Réseau. Le Spécialiste en ingénierie des services de soins de santé connectés, qui fait partie des Services avancés Cisco, conduira des entretiens et soumettra un questionnaire si nécessaire pour obtenir des renseignements sur le réseau du Client et sur les technologies déployées.

Le Service fournit un forum récurrent pour la collaboration, permettant la réalisation des objectifs cliniques grâce à l'utilisation accrue de la technologie. Cisco fournira une évaluation trimestrielle sur les progrès stratégiques et tactiques réalisés au cours de chaque trimestre. Cisco résumera les progrès en rapport avec tous les objectifs commerciaux et techniques, et donnera l'occasion de recentrer les efforts sur de nouvelles priorités.

Les produits livrables couverts par le service d'optimisation comprennent :

Stratégie dans les soins de santé :

- Stratégie et planification des soins de santé connectés
- Soutien des fusions et acquisitions liées aux soins de santé
- Stratégie commerciale relative à l'accès aux soins de santé ou à l'expérience
- Justification de la valeur commerciale des soins de santé
- Développement des processus et des flux de travail en soins de santé

Stratégie de conception :

- Soutien des examens et des documents de conception des soins de santé connectés
- Soutien du flux de travail et de la conception du centre de contact intelligent lié aux soins de santé
- Développement de la conception et de l'architecture des soins de santé connectés
- Norme des examens et des cycles de validation et de test

Stratégie de gestion du changement :

- Examen de la maturité de l'infrastructure des soins de santé connectés
- Examen de la technologie des soins de santé connectés – Mobilité
- Examen de la technologie des soins de santé connectés – Expérience des patients
- Examen de la technologie des soins de santé connectés – Soins de santé virtuels
- Examen de la technologie des soins de santé connectés – Préparation au nuage
- Examen de la technologie des soins de santé connectés – Communications liées aux soins de santé
- Examen de la technologie des soins de santé connectés – Sécurité et conformité
- Examen de la technologie des soins de santé connectés – Réseau clinique
- Examen de la technologie des soins de santé connectés – Qualité de service
- Soutien contenu de la correction et de la conception technique
- Soutien continu de la conception et de l'optimisation des appareils cellulaires intelligents dans le secteur de la santé
- Soutien continu de la conception et de l'optimisation pour Extension Engage
- Service de gestion de la conformité des soins de santé connectés pour 2 500 éléments de réseau

Stratégie de gestion des programmes

- Appels de conférence continus
- Gestion de projets
- Préparation et présentation de rapports QBR

Responsabilités de Cisco :

Le Service d'optimisation des soins de santé connectés se compose de la fourniture des Services décrits ci-dessous, si disponibles; Cisco fournira les services durant les heures ouvrables standard (sauf indication contraire). Sauf indication contraire, Cisco fournit ces services à distance.

Stratégie dans les soins de santé :

Service de stratégie et de planification des soins de santé connectés

Découvrir les cas d'utilisation de la technologie à forte valeur qui sont adaptés à la stratégie commerciale de l'entreprise

Méthodologie :

- Atelier sur site pour comprendre les exigences et les enjeux commerciaux
- Compréhension des exigences cliniques, commerciales et des besoins des parties prenantes informatiques dans l'entreprise
- Hiérarchisation des cas d'utilisation selon leur impact sur l'entreprise et la complexité de leur mise en œuvre (stratégie, structure, processus, systèmes et ressources humaines)
- Identification des manières dont la technologie peut aider à relever les enjeux commerciaux (cas d'utilisation)
- Stratégies de durabilité pour les cas d'utilisation (remboursement, génération de profit, économie)

Produits livrables :

- Cas d'utilisation adaptés à la stratégie de l'entreprise
- Hiérarchisation des cas d'utilisation : identification des 2 ou 3 meilleures occasions de forte valeur

Assistance pour les fusions et acquisitions (M&A) dans le secteur de soins de santé

Fournir des conseils sur l'impact et la feuille de route de la technologie découlant des fusions et acquisitions des structures de soins.

- Cisco affectera des spécialistes pour comprendre les défis et fournir des recommandations basées sur les meilleures pratiques du secteur de la santé en vue de gérer les fusions et acquisitions d'un point de vue technologique.
- Documenter l'architecture actuelle des entités qui sont en cours de fusion et discuter des avantages et des défauts de l'architecture par rapport aux exigences de l'architecture des soins de santé numériques (DHA) de Cisco et des objectifs stratégiques du Client.
- Identifier l'approche optimale pour l'architecture à l'état futur d'une entité technologique combinée. Recommander un plan de migration pour atteindre l'architecture future conformément aux objectifs technologiques et stratégiques du Client et aux principes de l'architecture des soins numérique de Cisco.

Stratégie commerciale relative à l'accès aux soins de santé ou à l'expérience

Découvrir comment la technologie permet d'améliorer l'expérience et l'engagement du patient au cours de son séjour à l'intérieur du système hospitalier et à sa sortie.

Méthodologie :

- Compréhension des exigences et des enjeux commerciaux
- Évaluation de l'état actuel de l'expérience du patient au cours des différents points de contact avec le patient, avant, pendant et après l'hospitalisation
- Évaluation des écarts entre l'état actuel et souhaité de l'expérience du patient

Produits livrables :

- État exact de l'expérience des patients
- Recommandations et hiérarchisation en matière de technologie pour combler l'écart entre l'état actuel et souhaité
- Évaluation globale des cas d'utilisation pour la technologie spécifiée

Justification de la valeur commerciale des soins de santé

Fourniture d'une analyse coûts/avantages complète pour justifier les investissements technologiques qui serviront à satisfaire les objectifs commerciaux pour un (1) cas d'utilisation

Méthodologie :

- Évaluation de l'impact de la technologie sur les mesures cliniques (réadmissions, HCAHPS, temps d'attente d'admission en urgence) et commerciales (impact du marketing)
- Impact financier (augmentation des profits par rapport aux économies)
- Coût de mise en œuvre : dépenses d'investissement et dépenses opérationnelles
- Analyse coûts-avantages et du rendement de l'investissement (ROI)

Produits livrables :

- Cas pratique exhaustif pour l'investissement dans la technologie
- Outil de prise de décision automatique dans les cas hypothétiques pour changer les hypothèses de façon dynamique et pour évaluer l'impact sur les résultats

Développement des processus et des flux de travail en soins de santé

Fournir des recommandations en matière de technologie pour améliorer l'expérience client en observant le personnel hospitalier en action et en analysant ses processus de communication

Méthodologie :

- Observation sur site du personnel médical
- Collecte de données sur les processus de collaboration et de communication
- Identification des opportunités d'optimisation des processus de communication grâce à la technologie
- Évaluation des chemins de communication et de collaboration, de la décomposition de processus, des modes de défaillance, de l'expérience, de l'accès et des flux
- Remodelage du processus optimisé conformément aux solutions, aux besoins d'intégration du système

Produits livrables :

- Recommandations en matière de technologie pour améliorer la collaboration
- Flux de travail optimisés
- Conception de processus optimisé

Stratégie de conception :**Soutien des examens et des documents de conception des soins de santé connectés**

Cisco consultera le Client en organisant une série de réunions pour développer une compréhension approfondie des exigences en conception de l'infrastructure informatique des soins de santé du Client et examiner sa conception existante en se basant sur les principes de conception de l'architecture des soins de santé numériques (DHA).

L'assistance peut inclure les tâches suivantes :

- Examen des exigences, des priorités et des objectifs de conception du Client relatifs à l'infrastructure informatique destinée aux soins de santé.
- Analyse des impacts des nouvelles exigences sur la prestation des soins et sur le réseau existant.
- Examen de l'architecture et de la topologie du réseau en fonction des recommandations de Cisco en matière de DHA.
- Traitement des questions liées à la conception de la DHA.
- Analyse des considérations de sécurité et de conformité.
- Cisco affectera un architecte spécialisé en soins de santé numériques pour examiner la conception réseau du Client et fournir des recommandations basées sur les meilleures pratiques du secteur de la santé concernant le déploiement de la technologie réseau.
- Aide apportée au Client pour résoudre les problèmes mineurs liés à la conception.

Soutien du flux de travail et de la conception du centre de contact intelligent lié aux soins de santé

Ce service aide le Client à aligner ses exigences technologiques de centre d'appel unifié en vue de gérer ses cas d'utilisation, ses objectifs commerciaux et ses objectifs généraux en matière de soins de santé. Cette offre consultative définit une feuille de route pour les stratégies technologiques du centre d'appel du Client à long et à court terme grâce à des ateliers, des entretiens et en documentant les renseignements recueillis. Les architectes spécialisés en soins de santé connectés et les consultants en stratégie de Cisco peuvent aider à identifier les cas d'utilisation liés aux soins de santé qui peuvent être traités à l'aide de la technologie du centre de contact.

Méthodologie :

- Organiser un atelier sur la stratégie technologique
- Planifier des séances d'entretien avec les parties prenantes du service informatique et de la clinique
- Développer un flux de travail technologique et une stratégie technologique pour soutenir les cas d'utilisation liés aux soins de santé

Produits livrables :

- Document de conception du centre de contact de soins de santé
- Flux de travail techniques optimisés pour atteindre les cas d'utilisation identifiés

Développement de la conception et de l'architecture des soins de santé connectés

Le service permet l'adoption de l'architecture de soins de santé numériques (DHA) de Cisco en aidant le Client à :

- Traduire la stratégie informatique des soins de santé et les architectures conceptuelles en solutions technologiques
- Créer une architecture de sécurité complète et étendre le périmètre du réseau sécurisé
- Concevoir une architecture convergente hautement disponible en fonction de la DHA
- Optimiser l'architecture du client pour la faire évoluer en fonction des exigences de croissance futures

Méthodologie :

- Analyse et documentation du profil professionnel, des exigences et des mesures de réussite du réseau du client relativement aux meilleures pratiques de Cisco
- Examen de l'architecture actuelle du routage et de la commutation du Client par rapport aux exigences identifiées pour déterminer si l'architecture actuelle peut absorber les services réseau requis
- Mettre en correspondance les objectifs commerciaux et les exigences techniques du Client avec une conception de l'architecture réseau de haut niveau proposée
- Créer un calendrier d'adoption (plan de transition) qui identifie la séquence de haut niveau des activités nécessaires pour mettre en œuvre la solution proposée
- Traduire la conception globale du client en conception détaillée
- Mettre au point des plans de test de validation de la conception
- Fournir un soutien consultatif et des séances de transfert des connaissances pour favoriser la mise en œuvre des activités

Produits livrables :

- Document des exigences du Client
- Document de conception globale
- Document de conception détaillée

Norme des examens et des cycles de validation et de test

- Cisco organise une série de rencontres afin d'acquérir une connaissance approfondie des objectifs et des besoins du client en matière de tests axés sur des solutions. Cisco effectuera des tests réseau et transmettra les résultats au Client sous forme de rapports.
- L'assistance à la validation et aux tests peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :
 - Analyse des objectifs de test du client et de ses objectifs commerciaux;
 - Élaboration d'un plan de test ou révision/amélioration du plan de test existant;
 - Organiser les installations, les équipements et les ressources ;
 - Paramétrage du test – Paramétrer le laboratoire physique;
 - Réalisation du test – Réaliser le plan de test; et
 - Analyse des résultats du test – Faire figurer les résultats dans un rapport de test.
 - L'assistance pour les tests et la validation est seulement disponible dans certaines régions et sera indiquée dans le Devis des Services.

Examen de la maturité de l'infrastructure des soins de santé connectés (IMA)

Le service examine la maturité de l'infrastructure informatique des soins de santé par rapport aux exigences de l'architecture des soins de santé numériques de Cisco. L'IMA est la première étape d'une approche progressive dans le cadre de la hiérarchisation et de la livraison de l'infrastructure réseau principale afin d'atteindre l'évolution numérique réussie de l'hôpital sur une période déterminée.

Méthodologie :

- Définir le flux de travail lié au service identifié
- Déterminer la solution et les composants des soins de santé qui amélioreraient la valeur de la prestation des soins de santé
- Passer en revue les exigences techniques des composants

Produits livrables :

- Notation de la maturité de l'infrastructure
- Rapport d'examen
- Présentation finale

Examen de la technologie des soins de santé connectés – Mobilité

Examiner la maturité de l'infrastructure de mobilité pour fournir des cas d'utilisation sensibles au contexte et au lieu pour des cas d'utilisation de médecins, de cliniciens et de patients.

Méthodologie :

- Examiner l'architecture de mobilité
- Interroger le personnel médical pour comprendre comment ils souhaitent utiliser l'environnement
- Recueillir les cas d'utilisation de la mobilité des médecins, des cliniciens et des patients
- Identifier la maturité de l'état actuel de l'infrastructure de mobilité pour gérer les cas d'utilisation
- Élaborer les exigences et les recommandations de l'architecture future

Produits livrables :

- Rapport d'examen
- Présentation finale

Examen de la technologie des soins de santé connectés – Expérience des patients

Examiner la maturité de l'infrastructure informatique pour fournir aux patients des renseignements, une formation et du divertissement interactifs par l'entremise des kiosques de corridor/hall, dans les salles d'attente ou dans la chambre du patient.

Méthodologie :

- Interroger le personnel médical et informatique pour comprendre comment ils souhaitent utiliser l'environnement
- Recueillir les cas d'utilisation d'expérience des patients dans différentes parties du centre de santé
- Identifier la maturité de l'état actuel de l'infrastructure informatique pour gérer les cas d'utilisation
- Élaborer les exigences et les recommandations de l'architecture future

Produits livrables :

- Rapport d'examen
- Présentation finale

Examen de la technologie des soins de santé connectés – Soins de santé virtuels

Examiner la maturité de l'infrastructure informatique pour offrir une expérience virtuelle afin que les cliniciens et leur personnel communiquent avec le patient à distance

Méthodologie :

- Examiner le mode de communication actuel des soins de santé virtuels
- S'entretenir avec des cliniciens et comprendre leur expérience et leurs attentes futures
- Comprendre les plateformes générales du réseau, de la sécurité, sans fil et mobiles de l'infrastructure qui soutiennent les soins de santé virtuels dans l'environnement du Client

Produits livrables :

- Rapport d'examen
- Présentation finale

Examen de la technologie des soins de santé connectés – Préparation au nuage

Examiner la maturité de l'infrastructure informatique pour passer de l'état actuel à l'état futur de l'infrastructure informatique en nuage des soins de santé.

Méthodologie :

- Examiner l'utilisation actuelle/future du nuage lié aux soins de santé
- S'entretenir avec le personnel informatique de la clinique et comprendre les attentes futures en termes de nuage et de virtualisation
- Comprendre les plateformes générales de calcul, de stockage et réseau de l'infrastructure qui soutiennent l'infrastructure virtuelle
- Examiner la nécessité de l'automatisation et de l'orchestration du nuage
- Interroger les services de calcul, de stockage et réseau actuels

Produits livrables :

- Rapport d'examen
- Présentation finale

Examen de la technologie des soins de santé connectés – Communications liées aux soins de santé

Examiner la maturité de l'infrastructure des communications cliniques par rapport aux meilleures pratiques

Méthodologie :

- Interroger le personnel médical et informatique pour comprendre comment ils souhaitent utiliser l'environnement
- Recueillir des cas d'utilisation de communications cliniques pour différentes fonctions sanitaires
- Identifier la maturité de l'état actuel de l'infrastructure réseau et de collaboration pour gérer les cas d'utilisation
- Élaborer les exigences et les recommandations de l'architecture future

Produits livrables :

- Rapport d'examen
- Présentation finale

Examen de la technologie des soins de santé connectés – Sécurité et conformité

Examiner la maturité de l'infrastructure informatique et les processus en fonction des exigences de l'architecture de sécurité de santé numériques.

Méthodologie :

L'examen analyse l'infrastructure et les processus réseau et de sécurité par rapport aux instructions fournies par l'architecture des soins de santé numériques. L'examen passe également en revue les règles de sécurité HIPAA ligne par ligne et analyse ce que fait une structure pour rester en conformité avec chaque élément de cette règle. Les règles de sécurité mettent surtout l'accent sur la protection des données électroniques de santé protégées (e-PHI).

Produits livrables :

- Rapport d'examen de la conformité en termes de sécurité CHTA, notamment :
 - Analyse des écarts de conformité en termes de sécurité
 - Validation de l'infrastructure de sécurité
 - Architecture future
 - Recommandations sur l'infrastructure de sécurité pour apporter des améliorations aux politiques, aux processus, à la topologie de réseau, aux protocoles, aux configurations des périphériques et aux contrôles de sécurité.

Examen de la technologie des soins de santé connectés – Qualité de service (QoS)

Ce service examinera les exigences de qualité de service dans les réseaux de santé et formulera des recommandations.

Méthodologie :

- Atelier sur site pour comprendre l'architecture actuelle de QoS (Qualité de service) du réseau de santé
- Identifier les applications clés qui nécessitent une hiérarchisation
- Comprendre les problèmes de performances applicatives de santé existants
- Examiner de bout en bout les configurations de qualité de service dans le réseau de santé

Produits livrables :

- Recommandations par plateforme sur la qualité de service en vue d'améliorer les performances des applications de santé
- Identifier les lacunes de qualité de service dans le réseau et fournir un plan/une stratégie d'action
- Mettre en œuvre le plan d'action identifié pour utiliser de manière optimale la bande passante dans le réseau de santé

Soutien continu de la correction, de la conception et de la mise en œuvre technique

- Désigner un Spécialiste des solutions connectées dans le secteur de la santé pour jouer le rôle d'interface principale auprès du Client en ce qui concerne son Réseau.
- Programmer avec le Client jusqu'à quatre (4) visites trimestrielles par an (ne dépassant pas huit (8) jours au total) sur le site du Client afin de vérifier les éléments livrables et les activités, et de planifier le trimestre suivant. D'autres visites seront mutuellement convenues aux taux de main d'œuvre et de déplacement en vigueur chez Cisco au moment concerné.
- Planifier des conférences téléphoniques périodiques (en général hebdomadaire) pour analyser l'état du Réseau du Client, les performances des applications cliniques et pour fournir une assistance, des conseils, des avis en termes de gestion du changement le cas échéant, et les Services fournis.
- Fournir les rapports trimestriels et planifier une analyse trimestrielle avec les représentants et les principales parties prenantes identifiées du Client.
- Mettre des outils de collaboration à disposition pour organiser des réunions, gérer la documentation, la messagerie instantanée, le partage bureautique, et des espaces de collaboration.
- Établir un alias de messagerie Cisco spécifique au Client pour faciliter la communication avec le Spécialiste des solutions connectées pour le secteur de la santé.
- Fournir les outils de collecte de données que Cisco a jugé appropriés pour la collecte de données de réseau pendant la durée des Services, à condition que les sommes payables et dues à Cisco conformément à la présente Description de service aient été réglées. Les outils de collecte de données peuvent ou peuvent ne pas inclure du matériel ou des logiciels Le Client reconnaît et accepte que Cisco conserve tous ses droits, ses titres et ses intérêts sur les Outils de collecte de données. Outre les outils fournis par Cisco, le Spécialiste des solutions connectées pour le secteur de la santé peut utiliser les données, scripts ou outils internes fournis par le Client pour collecter des données sur le Réseau du Client.
- La quantité de rapports effectués et d'efforts déployés pour les activités en cours décrites dans le présent document variera en fonction des besoins du Client et de ce qui a été convenu entre le Client et Cisco lorsque les Services ont été souscrits, comme cela est identifié dans le Devis fourni par Cisco.

Soutien continu de la conception et de l'optimisation des appareils cellulaires intelligents dans le secteur de la santé

À partir de l'architecture de référence validée, Cisco participera avec le Client à la planification, à la conception et à la gestion d'une infrastructure Wi-Fi hautement sécurisée pour déployer et prendre en charge des appareils intelligents dans un environnement de santé en offrant un soutien continu de la conception et de l'optimisation. Le service tire parti de l'expertise de Cisco en matière de mobilité dans le secteur de la santé, des résultats des meilleures pratiques obtenus au cours des tests en laboratoire Cisco et du partenariat de Cisco avec des fournisseurs du secteur qui prennent en charge des appareils intelligents dans la santé.

Méthodologie :

- Examen complet de l'état de préparation du Wi-Fi pour évaluer l'environnement du Client, les conclusions du rapport et les recommandations du document
- Recommandations sur la conception et la correction destinées à l'infrastructure sans fil optimale des téléphones intelligents
- Soutien continu destiné aux téléphones intelligents dans les structures de soins, notamment des conseils spécifiques aux téléphones intelligents, le cas échéant

Produits livrables :

- Rapport sur l'état de préparation du Wi-Fi, notamment :
 - Examen RF (sondage de site actif si nécessaire)
 - Plan d'action découlant du rapport sur l'état de préparation
- Soutien continu destiné aux appareils intelligents ainsi qu'aux architectures filaires, de réseau Wi-Fi, de sécurité et de communications unifiées

Soutien continu de la conception et de l'optimisation pour Extension Engage

Cisco et Extension Healthcare mèneront des examens cliniques et techniques approfondis sur le site du Client pour valider l'état de préparation et l'optimisation du réseau et sa capacité à soutenir en toute transparence les cliniciens qui utilisent Extension Engage sur leur appareil voix sur IP (VoIP) ou téléphone intelligent Cisco^{MD}. Cisco et Extension Healthcare fourniront un soutien continu destiné à Extension Engage ainsi qu'aux architectures filaires, de réseau Wi-Fi, de sécurité et de communications unifiées.

Méthodologie :

- Examiner les architectures actuelles sans fil, de sécurité et de communications unifiées
- Effectuer une évaluation par rapport à l'architecture de référence validée pour les environnements de santé
- Identifier les lacunes et fournir un plan d'action
- Examiner les flux de travail médicaux et faire des recommandations
- Mettre en œuvre le plan d'action qui a été identifié suite aux examens de la technologie et/ou des flux de travail
- Tester Extension Engage sur site avec Extension et Cisco
- Interlocuteur unique pour tous les services de gestion
- Soutien continu de l'optimisation d'Extension Engage en lien avec les infrastructures filaires, sans fil, de collaboration et de sécurité
- Évaluation du flux de travail de base, notamment la formation par observation du personnel infirmier et les études sur son emploi du temps (facultatif)

Produits livrables :

- Rapport d'examen de l'état de préparation d'Engage Mobile, notamment :
 - L'état de préparation de Cisco Unified Communications
 - L'état de préparation de la sécurité de Cisco et d'Extension Healthcare
 - L'état de préparation de la mobilité de Cisco et d'Extension Healthcare
 - L'état de préparation, la validation et l'évaluation de l'appareil intelligent d'Extension Healthcare
- Soutien continu destiné aux appareils intelligents ainsi qu'aux architectures filaires, de réseau Wi-Fi, de sécurité et de communications unifiées
- Rapport d'examen des flux de travail de base (facultatif)

Service de gestion de la conformité des solutions connectées pour le secteur de la santé

- Cisco surveillera et gèrera jusqu'à 2 500 éléments de réseau pour la conformité aux politiques réglementaires (HIPAA/PCI, etc.) et les politiques définies par le Client, ce qui permet de fournir les meilleures pratiques et le respect des politiques. L'augmentation de la quantité du service permet la prise en charge de périphériques réseau supplémentaires.
- Cisco collaborera avec les parties prenantes du Client pour identifier les exigences de conformité, les écarts dans la mise en œuvre existante de la conformité, pour détecter les écarts et pour recommander des modifications dans la configuration. Le service d'évaluation de la conception de la sécurité et de la conformité sera inclus pour satisfaire à cette exigence.

De plus amples détails sur le service sont donnés dans la description spécifique au Service de configuration et de gestion de la conformité à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/, intégrée aux présentes par renvoi.

Gestion de projets

- Développement d'un Plan de prestation clair : fournir un calendrier des activités et des tâches du projet mis en correspondance avec les services fournis au Client.
- Prestation de services en temps opportun : collaborer étroitement avec le Client et les équipes de prestation; respecter les jalons du projet et les dates d'achèvement visées.
- Retenue des coûts et protection de la marge : assurance et rapport afin de maintenir et d'accroître la rentabilité du projet.
- Communication efficace : mise en œuvre d'un plan de communication interfonctionnel pour limiter les risques et les problèmes.

- SAT du Client : satisfaire ou dépasser les attentes du Client
- Collaboration sans heurt et création d'une équipe : harmonisation et intégration réussies des ressources appropriées

Préparation et présentation de rapports QBR

Chaque trimestre, l'équipe des Services des soins de santé connectés de Cisco fournira au Client un rapport d'état dans le cadre de l'examen trimestriel des services d'optimisation de Cisco séparément ou avec l'équipe élargie d'optimisation.

Responsabilités du Client :

Le Client s'engage à se conformer aux obligations suivantes :

- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques. Il doit s'agir d'employés du Client qui ont des fonctions d'administrateurs ou de spécialistes en ingénierie de sécurité des réseaux et qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés du ou des spécialistes en ingénierie désignés par Cisco. Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du Réseau. Une personne, membre expérimenté de l'équipe de gestion ou technique, est désignée comme interlocuteur privilégié du Client pour gérer la mise en œuvre des services dans cette Description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- Faciliter l'embauche de fournisseurs d'applications cliniques tierces pour répondre aux questions techniques le cas échéant.
- S'assurer que le personnel d'ingénierie, réseau et d'exécution clé est disponible afin de participer à des entretiens et d'examiner des rapports, et ainsi permettre à Cisco de réaliser le service.
- Le centre d'assistance technique du Client devra maintenir une administration réseau centralisée de son Réseau pris en charge en vertu de la présente Description de service et être en mesure de fournir une assistance de niveau 1 et de niveau 2.
- Fournir un accès électronique raisonnable au Réseau du Client pour permettre au spécialiste en ingénierie désigné par Cisco d'apporter son aide.
- Le Client accepte de mettre à disposition son environnement de production et, le cas échéant, son environnement Réseau de test, pour l'installation des Outils de collecte de données. Le client devra s'assurer que Cisco dispose de tous les renseignements sur le Produit nécessaires à l'évaluation.
- Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces scénarios ou outils sont situés dans une zone sécurisée, au sein d'un environnement Réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local (LAN) sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés ou sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données et de connaître le contenu des résultats de ces outils. Dans le cas où l'Outil de collecte de données fourni par Cisco est un logiciel, le Client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client est responsable de tout dommage, de toute perte ou de tout vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession.
- Fourniture d'une carte de topologie du réseau, des détails de configuration et des renseignements sur les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre, selon les besoins.
- Fournir la documentation sur les exigences, les conceptions de base et détaillées, les plans de mise en œuvre et les plans de test comme requis pour les services spécifiques.
- Informer sans délai Cisco de tout changement substantiel apporté au Réseau (p. ex. topologie, configuration, nouvelles versions IOS, déplacements, ajouts, modifications ou suppressions d'appareils).

- Si la composition du Réseau a été modifiée après l'entrée en vigueur de la présente Description de service, le Client doit en informer Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition du Réseau dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias d'adresse électronique interne pour communiquer avec Cisco.
- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Les Services décrits dans ce document sont fournis à distance ou sur site tels qu'ils sont définis dans chaque méthodologie de prestation de services.
- Fournir les politiques, conditions et milieux de travail en vigueur sur le site du Client.
- Mettre à disposition les accès ou agents de sécurité nécessaires pour accéder au site du Client.
- Le Client accepte de ne pas embaucher un employé actuel ou ancien de Cisco, qui participe à la prestation des Services en vertu de la présente Description de service, pendant toute la durée du Service et pendant un (1) an après sa résiliation. Si le Client ne respecte pas cette obligation, il s'engage à payer à Cisco, à la date d'embauche de cet employé, des dommages-intérêts prédéterminés, et non une pénalité, équivalents à trois (3) fois le salaire annuel de cet employé. Si le paiement n'est pas effectué à cette date, le paiement des dommages-intérêts prédéterminés correspondra à six (6) fois la rémunération annuelle de cet employé.

Exclusions du service Extension Engage

Le présent contrat ne s'applique pas aux achats, aux fonctionnalités, au support, à la maintenance ou à la garantie des Produits; les conditions y afférentes sont conclues en vertu d'un accord distant, y compris notamment le logiciel Extension Engage.

Le Client reconnaît que le logiciel Extension Engage ne prend pas de décisions cliniques, médicales ou autres finales et ne remplace pas un membre du personnel compétent, bien formé et qualifié qui apporte son jugement professionnel et son analyse aux données présentées par le logiciel Extension Engage. Le Client reconnaît également qu'il est seul responsable de la vérification de l'exactitude de tous les renseignements des patients/du calendrier et de l'établissement des données nécessaires pour prendre des décisions médicales et de diagnostic, ainsi que du respect de toutes les lois, réglementations et conditions d'autorisation applicables à la prestation de services de soins de santé.

Le Client est seul responsable de l'établissement de la configuration personnalisée de la solution Extension Engage et de la confirmation que les liens appropriés sont créés et que les données circulent correctement vers les périphériques une fois la configuration effectuée.

Si un produit Cisco ou le logiciel Extension Engage tombe en panne pendant l'exécution de Cisco des Services ci-dessous, le Client devra soumettre ce produit Cisco à Cisco ou le logiciel Extension Engage à Extension Healthcare pour un remplacement (traité en vertu d'un contrat de garantie ou de maintenance le cas échéant).

Le Client reconnaît que le processus d'Examen de l'état de préparation d'Engage Mobile (EMRA) n'est pas conçu pour être un contrôle complet de l'infrastructure sans fil de la structure hospitalière. L'examen EMRA est conçu comme un ensemble de tâches interactives qui permettront à Cisco et au Client de savoir exactement comment se comportera la solution Extension Engage dès le lancement du déploiement.

Le Client reconnaît que la solution Extension Engage est un système de communication à boucle fermée qui assure la liaison avec les systèmes et dispositifs médicaux de renseignements de soins de santé pour fournir un mode secondaire d'annonce et d'affichage du texte d'alarme des patients et d'autres renseignements aux professionnels de la santé mobiles. La solution Extension Engage n'est pas censée remplacer un élément du système de surveillance des patients ou des procédures de surveillance des patients existants pour les dispositifs médicaux connectés à la solution Extension Engage, et Cisco n'a aucune obligation en ce qui concerne la fonctionnalité ou les performances de la solution Extension Engage.

Exclusions pour la solution Jabber

Les services offerts dans le cadre de ce contrat ne garantissent les performances d'aucun produit livrable spécifique dans l'environnement de santé, y compris Cisco Jabber. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'examen de la pertinence de Jabber pour les cas d'utilisation spécifiques considérés pour son déploiement. Il est conseillé au Client d'examiner les notes de version des produits publiés sur Cisco.com pour connaître tous les problèmes ou obstacles connus associés au produit dédié aux environnements de santé.