



L'Assistance Technique à l'Exploitation de BOW MEDICAL

La gestion quotidienne de l'infrastructure informatique hospitalière est une problématique majeure des établissements de santé.

La qualité et la sécurité de la prise en charge des patients sont au cœur des préoccupations du personnel médical, administratif et technique. Le choix d'une solution informatique métier doit donc intégrer une solution complète d'assistance informatique.

BOW MEDICAL accompagne déjà plus de 260 établissements de soins à travers son offre de contrat de maintenance. Malgré cela, nous avons choisi de compléter notre offre de service.

À travers son offre d'Assistance Technique à l'Exploitation « ATE » BOW MEDICAL apporte son expertise et ses recommandations pour assurer que votre outil informatique fonctionne dans de bonnes conditions.

Notre but, vous apporter des solutions dédiées à l'accompagnement au quotidien tout en vous permettant de maîtriser votre budget lié à l'exploitation informatique.

Qu'est-ce que L'ATE ?

Nous avons établi un forfait ouvrant droit à une quantité de prestations se déclinant suivant trois niveaux. Cette prestation sera définie avec vous en fonction d'un certain nombre de critères qui sont :

- Le besoin d'assistance
- La taille de l'équipe informatique
- Le niveau de délégation que vous souhaitez.

Prestations/an	ATE 1	ATE 2	ATE 3
Nombre max d'appels	3 appels	5 appels	8 appels
Durée max des appels	3 heures	3 heures	3 heures
Nombre de jours de prestations	4 jours	8 jours	12 jours



Les services proposés

L'Assistance Technique à l'Exploitation de BOW MEDICAL intègre les items suivants :

- Une assistance téléphonique spécifique avec une permanence du lundi au vendredi de 8 h à 18 h sans interruption.
- Un support technique privilégié couvrant :
 - La résolution d'incidents
 - La génération d'un rapport d'interventions
- Un suivi régulier de votre plate-forme, à travers des connexions à distance.
- Un nombre de jours de prestations d'exploitation technique répartis sur trois axes : préventif, curatif et évolutif.
- Un rapport d'activités contenant des préconisations sur les actions d'exploitation à entreprendre.
- L'allocation d'un responsable technique ATE au sein de BOW MEDICAL.



Les prestations prises en compte

- Les mises à jour de versions des applications de BOW MEDICAL installées, non prises en compte dans le contrat de maintenance.
- Les mises à jour du socle technique utilisées dans le cadre des architectures applicatives BOW MEDICAL en particulier SQL Server.
- Les migrations des bases de données des applications de BOW MEDICAL, lors d'un changement de version et de changements d'architecture SQL Server.
- La réorganisation et le dimensionnement des bases de données SQL Server liées aux applications de BOW MEDICAL.

Les domaines d'application de l'ATE

Dans le cadre de l'exploitation des logiciels de BOW MEDICAL, vous nous avez demandé de vous fournir une Assistance Technique complémentaire destinée notamment à accompagner votre équipe dans l'exploitation de sa base de données SQL Server.



SQL SERVER

Cette Assistance Technique à l'Exploitation (ATE) couvre les domaines suivants :

- Le socle technique (système d'exploitation, middleware SGBD SQL Server)
- Les applications BOW MEDICAL.

En fonction du domaine d'application que vous avez spécifié, nous assurons :



LA SURVEILLANCE



LA PRÉCONISATION D'ACTIONS À ENVISAGER



UNE ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE SPÉCIFIQUE

BASE DE DONNÉES SQL	BANQUE DE MÉDICAMENT VIDAL	BANQUE DE MÉDICAMENT BCB
Installation/Migration	Installation/Migration (WINDOWS – Linux)	Installation/Migration (WINDOWS – Linux)
Assistance à l'installation du moteur SQL SERVER <ul style="list-style-type: none"> • Configuration des services, réseau, compte système • Création des comptes utilisateurs (administrateur, lecture uniquement) 	Assistance à l'installation et configuration du web service « merlin service » <ul style="list-style-type: none"> • (Recherche médicament, interaction médicamenteuse) 	Assistance à l'installation et configuration du web service « dexter » (recherche médicament, interaction médicamenteuse) <ul style="list-style-type: none"> • PostgreSQL • Apache • JAVA
Assistance à la mise en place du plan de maintenance <ul style="list-style-type: none"> • Sauvegarde • Optimisation de la base (indexes) 	Assistance au déploiement du service HOPTIMAL	Configuration du service de mise à jour quotidien de la base de données
Assistance à la configuration des journaux d'évènements et performance	Assistance à la configuration du service de mise à jour mensuel de la base de données	
Maintenance (intervention trimestrielle)	Maintenance (intervention trimestrielle)	Maintenance (intervention trimestrielle)
Vérification de l'environnement SQL <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostics (erreur, lenteurs, ...) • Utilisation des Événements étendus dans SQL Server Restauration « bac à sable » 	Vérification des mises à jour	Vérification des mises à jour



Vos avantages : Souscrire à un contrat ATE.

✔ C'est la garantie de disposer d'une ressource dédiée au sein de l'organisation de BOW MEDICAL qui assurera le suivi de vos requêtes.

✔ Nos contrats de services vous permettent de disposer d'un budget annualisé dédié aux prestations d'assistance et d'exploitation de votre infrastructure. L'intervention technique est déduite de votre forfait de prestation disponible.

✔ Le contrat de service vous apporte la souplesse de pouvoir accéder aux ressources et au savoir-faire de BOW MEDICAL sans la contrainte administrative qui augmente en général les délais d'intervention.



BOW MEDICAL se réserve le droit d'apporter des modifications aux caractéristiques du produit et / ou arrêter la production de tout produit, à tout moment et sans l'obligation de préavis. En aucun cas l'entreprise ne sera tenue responsable pour les conséquences résultant de l'utilisation de cette publication.

SAV-20FR-V1.0.0

© 2020 BOW MEDICAL. Tous droits réservés.

43 avenue d'Italie
80090 AMIENS
+33 (0)3 60 03 24 68
contact@bowmedical.com

www.bowmedical.com 