

# WAN performant pour données sensibles

«Business Facts» propose pour la seconde fois un rapport sectoriel.

Après l'Administration publique dans le numéro 3/2003, les projecteurs sont braqués cette fois sur la santé. L'hôpital de Davos, l'hôpital régional de Rorschach (St-Gall) et le réseau hospitalier «Spitalverbund AR» dévoilent leurs stratégies en matière de réseaux WAN.

Bien que l'augmentation incessante des primes maladie donne l'impression que dans le domaine de la santé le mot «gestion des frais» soit un terme étranger, les prestataires de services subissent une pression croissante en matière de coûts. Les hôpitaux aussi sont toujours plus touchés par des programmes d'économie. Comme la plupart des entreprises d'autres secteurs, ils sont confrontés à l'éternelle question: comment devenir plus performant tout en réduisant les dépenses?

## Consolidation informatique: inimaginable sans un réseau performant

Johannes Doerler, responsable de l'informatique et de l'organisation du réseau

«La réalisation du WAN s'est déroulée sans problème et dans le respect des délais. L'exploitation s'est avérée jusqu'ici stable et fiable.»



**Johannes Doerler**  
Responsable de l'informatique et de l'organisation, réseau hospitalier «Spitalverbund AR»

hospitalier «Spitalverbund Appenzell Ausserrhodon (AR)», va droit au but: «Le réseau hospitalier «Spitalverbund AR» a été créé afin de réduire les dépenses tout en exploitant les synergies des établissements regroupés. L'informatique peut y

contribuer largement.» Il explique le rôle de l'informatique: «Grâce à la consolidation et à la centralisation des infrastructures informatiques des hôpitaux regroupés, il est possible de réaliser des économies substantielles. La condition préalable à l'établissement d'une infrastructure informatique centralisée, avantageuse et efficace est de parvenir à interconnecter de manière performante, fiable et sûre les hôpitaux du groupement.»

## Capacités de l'ordre du téra-octet

Si l'on considère les ressources informatiques d'un hôpital, il est évident que l'interconnexion de plusieurs établissements ne peut s'effectuer qu'avec des techniques ultramodernes. Outre les systèmes d'administration et de décompte usuels de ce secteur conçus pour des centaines, voire des milliers de postes de travail, aujourd'hui les informations des patients sont de plus en plus fréquemment traitées

«Les solutions techniques sont imbattables en termes de stabilité et tiennent toutes leurs promesses.»



**Jürg Lindenmann**  
Responsable du service informatique, hôpital régional Rorschach (St-Gall)

aussi de manière numérique, sans compter l'utilisation d'équipements de diagnostic et d'imagerie. Les radiographies par exemple ne sont plus archivées sous

Client	Nombre de sites	Postes desservis	cablecom topnet Services
Hôpital régional Rorschach St-Gall Rorschacherstr. 95 9007 St-Gall Tél. 071 494 23 12 www.spitalregion.ch	2	2500	<ul style="list-style-type: none"><li>• topnet Global IP (2 Mbps)</li><li>• topnet Private IP (1000 Mbps)</li></ul>
Hôpital de Davos Promenade 4 7270 Davos Platz Tél. 081 414 84 13 www.spitaldavos.ch	2	500	<ul style="list-style-type: none"><li>• topnet Global IP (1 Mbps)</li><li>• topnet Private IP (1 Mbps)</li></ul>
Réseau hospitalier «Spitalverbund AR» Spitalstr. 6, 9100 Herisau Tél. 071 353 21 32 www.spitalverbund.ch	3	350	<ul style="list-style-type: none"><li>• topnet Private IP (10 Mbps)</li></ul>

forme de films, mais en tant que données binaires. Le passage à une gestion moderne de ces radios à l'aide de systèmes PACS par exemple (Picture Archiving and Communication System) est aussi un sujet d'actualité à Davos, St-Gall et Herisau, où leur introduction est soit en cours, soit imminente. Jürg Lindenmann, responsable du service informatique de l'hôpital régional de Rorschach (St-Gall), estime à plus de 1000 giga-octets par an le volume supplémentaire de données de type PACS. Florian Steiger, responsable informatique de l'hôpital de Davos, calcule déjà en tera-octets: «Si l'on songe qu'il est nécessaire de conserver ces données pendant 10 ans, cela représente déjà pour un établissement tel que le nôtre un volume à gérer avoisinant les dix tera-octets.»

### Longue liste d'exigences

Pour résumer, d'un côté les volumes de données à gérer et à acheminer explosent, tandis que la nécessité d'économiser se fait toujours plus pressante. Comment concilier ces impératifs? La réponse: rechercher le fournisseur offrant le meilleur rapport prix-performance. La liste des exigences est à l'avenant: l'hôpital régional de Rorschach (St-Gall) attend de lui, notamment, des «débits élevés à des prix raisonnables», des «largeurs de bande évolutives et rapidement adaptables» et un «accès aux grands débits aussi par des partenaires très éloignés». Florian Steiger de l'hôpital de Davos expose ses souhaits: «Nous devons être sûrs que nos données

parviennent rapidement et sûrement à destination. Il nous faut donc un partenaire en lequel nous ayons une totale confiance, capable de réagir promptement et avec compétence à nos exigences changeantes.» L'objectif de Johannes Doerler est clair: «Les débits disponibles entre les établissements du groupement étaient insuffisants pour consolider et centraliser comme prévu l'infrastructure informatique. Les synergies potentielles et les économies ainsi réalisables n'étaient pas envisageables avec les interconnexions existantes. Nous avons donc demandé à plusieurs fournisseurs de nous faire des offres.»

Un autre aspect fut essentiel lors de la recherche d'un fournisseur. Doerler: «Dans notre secteur d'activité, il importe que les données soient transmises en toute sécurité. Il convient en particulier d'exclure tout risque d'accès illicite aux données. La disponibilité et la fiabilité des services ainsi que la réactivité du fournisseur en cas d'incident jouissent également d'une haute priorité, car l'accès aux données des patients doit être garanti en tout temps.»

### Décision facilitée

Dans deux cas, le rapport prix-performance fut déterminant dans le choix de cablecom business comme partenaire; en ce qui concerne l'hôpital de Davos, ce fut la diligence de l'équipe qui s'avéra être l'argument décisif. Florian Steiger: «Moins de dix jours après le premier contact par télé-

phone, nous disposions de notre accès à l'internet.» Ensuite, d'autres éléments ont joué: «Outre la rapidité évoquée, nos contacts personnels et la fiabilité des services nous ont aussi incités à poursuivre la collaboration avec cablecom et à mener à terme d'autres projets avec cette entreprise.»

Depuis, les trois clients eurent l'opportunité d'utiliser suffisamment la plate-forme WAN de cablecom pour juger, sur la base de l'expérience acquise, du niveau de performance offert. «Business Facts» a demandé aux trois responsables informa-

## « Nos collaborateurs apprécient énormément le suivi de l'équipe cablecom! »



**Markus Hehli**  
Directeur de l'hôpital de Davos

tiques de donner rétrospectivement leur appréciation selon trois critères: technique, assistance et qualité des conseils et des méthodologies (6 = note maximale). Les résultats: l'appréciation la plus favorable concernait la technique, avec une note générale de 5,6, suivie de la qualité des conseils et des méthodologies, notée 4,8, puis, juste après, de l'assistance évaluée à 4,7.

### «Très appréciés de nos collaborateurs informatiques»

De manière globale, les hôpitaux se déclarent très satisfaits des prestations de cablecom business, comme le confirme – en écho à ses homologues – Markus Hehli, directeur de l'hôpital de Davos: «La collaboration avec nos cliniques partenaires par le biais des liaisons de cablecom se révèle sûre, économique et fiable. L'assistance et le suivi des spécialistes de cablecom business sont très appréciés de nos collaborateurs informatiques!»

A la dernière question du journaliste de savoir aujourd'hui si le choix se porterait à nouveau sur le même fournisseur, les réponses furent deux fois «oui» et une fois «sans hésitation» ...

Technologies d'accès utilisées	En exploitation depuis	Account Manager
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fibre optique (ligne vers l'hôpital de Rorschach et ligne depuis le site informatique de l'hôpital)</li> </ul>	2001	Hartmut Wegner Tél. 01 277 94 71 hartmut.wegner@cablecom.ch
<ul style="list-style-type: none"> <li>SDSL</li> <li>Coax</li> <li>Fibre optique (ligne en construction)</li> </ul>	mi-2002	Hartmut Wegner Tél. 01 277 94 71 hartmut.wegner@cablecom.ch
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fibre optique</li> </ul>	Octobre 2003	Hartmut Wegner Tél. 01 277 94 71 hartmut.wegner@cablecom.ch