



PHILIPS

Services
à distance



Protègent vos
actifs et renseignements
essentiels sur la santé

Services à distance de Philips

**Foire aux questions sur la connectivité
et la sécurité**

Pour vous aider à prodiguer des soins efficaces et de qualité à vos patients et à protéger vos renseignements médicaux sensibles, nous avons mis en place des solutions et des installations de soutien à distance sécurisées.



Sécurité



Risque réduit



Temps de
disponibilité élevé



Réponse rapide



Contrôle

Services et méthodes de connexion

1. Que sont les services à distance de Philips?

Les services à distance de Philips proposent un soutien technique et clinique à distance pour vous aider à tirer le meilleur parti de vos solutions cliniques. Notre gamme novatrice de services proactifs vise à soutenir vos systèmes à distance de façon continue, sans interrompre votre routine quotidienne. Ils nous permettent d'offrir un temps de disponibilité du système élevé et de fournir de nouveaux services novateurs à votre établissement de santé. Les services à distance de Philips sont fournis par l'intermédiaire d'un réseau privé virtuel (RPV) avancé, d'entreprise à entreprise, ou au moyen d'une connexion sortante à couche de sockets sécurisés (SSL) qui établit une connexion sécurisée entre vos solutions cliniques et notre centre de données des services à distance.

2. Quelles méthodes de connexion sont utilisées pour fournir un soutien à distance?

Pour répondre aux besoins des différentes infrastructures informatiques, les services à distance de Philips se connectent par l'intermédiaire d'un RPV utilisant le protocole de sécurité IP (IPSec) et/ou au moyen d'une connexion SSL sortante directe (en fonction de la solution clinique). Pour les connexions RPV et SSL, les données des clients transmises sur Internet sont cryptées.

Votre établissement peut choisir le type de connexion qu'il préfère utiliser, mais nous recommandons généralement une connexion SSL. Elle offre une qualité et une vitesse accrues et vous permet de mieux contrôler la connexion. Pour prendre une décision éclairée, veuillez prendre connaissance des différentes options détaillées plus loin dans ce document.

3. Quelle est la différence entre une connexion RPV et une connexion SSL des services à distance de Philips et qu'est-ce que cela signifie pour mon établissement?

Pour la connexion RPV de Philips, votre établissement doit disposer d'un routeur RPV compatible avec le protocole IPSec, et les instruments médicaux pris en charge à distance doivent être configurés avec des adresses IP fixes. Une connexion SSL utilise le réseau existant de votre établissement pour configurer une connexion sécurisée sur Internet et prend en charge l'accès à distance aux instruments médicaux déployés avec des adresses IP dynamiques par l'intermédiaire du protocole de configuration dynamique des hôtes (DHCP)*. Le tunnel RPV IPSec fournit un cryptage de site à site. Les données transmises sur le réseau de l'établissement de santé peuvent ne pas être cryptées selon l'outil utilisé à distance. La connectivité SSL fournit un cryptage entre les deux terminaux, p. ex. l'instrument médical et le centre de données des services à distance de Philips.

4. À quelle fréquence l'instrument médical se connecte-t-il au serveur des services à distance de Philips et quelle largeur de bande la connexion SSL utilise-t-elle?

La fréquence à laquelle l'information sur le statut de l'instrument est envoyée à Philips et si cette information lui est envoyée dépendent des options du produit et des services à distance qui sont activées. Par exemple, pour les services proactifs, l'envoi se fait généralement toutes les 5 minutes, mais cette fréquence peut varier de toutes les 30 secondes à toutes les 15 minutes. La taille du paquet type de données sur le statut de l'instrument n'est que de quelques octets. Cependant, le volume du trafic de l'application varie en fonction de la modalité (tomodensitométrie, résonance magnétique, radiologie classique et radiologie interventionnelle*, échographie, médecine nucléaire, et solutions de monitoring de patients) et des usages précis (mise à jour du statut, téléchargement de fichiers antivirus, téléversement de fichiers journaux quotidiens, etc.).

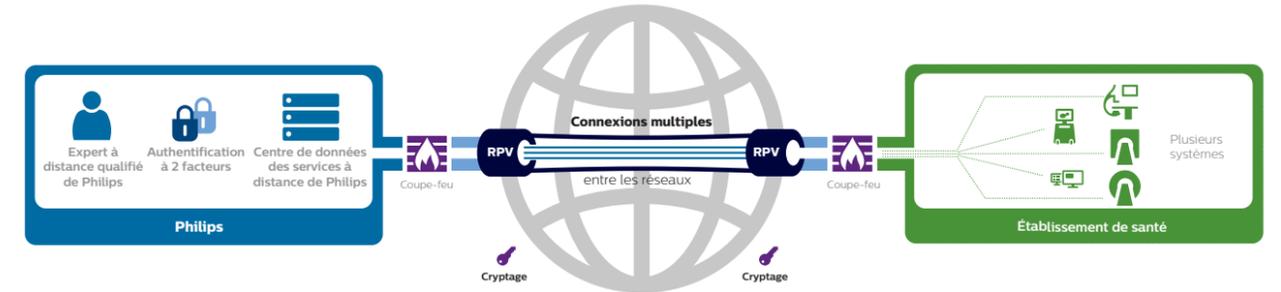
Si mon établissement dispose déjà d'une connexion aux services à distance de Philips par l'intermédiaire d'un RPV, puis-je utiliser la connectivité SSL?

Oui, vous pouvez toujours utiliser la connectivité SSL. Les appareils prenant en charge la connectivité SSL n'interfèrent en aucun cas avec les appareils utilisant le RPV des services à distance de Philips. Les appareils utilisant une connexion SSL peuvent se connecter et fonctionner directement sur Internet en utilisant votre réseau existant ou peuvent être acheminés vers le RPV des services à distance de Philips.

Philips prend-elle en charge l'utilisation du RPV de mon établissement de santé non fourni par Philips pour l'accès à distance?

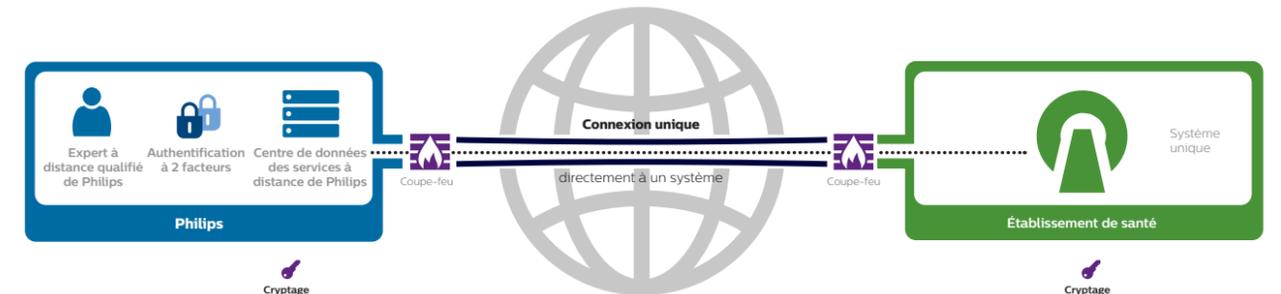
Pour vous offrir des services optimaux et une gamme complète de solutions à distance en tout temps, nous ne prenons pas en charge l'utilisation de clients RPV des hôpitaux pour le soutien à distance. Les services à distance de Philips utilisent un environnement sécurisé qui offre des fonctionnalités de sécurité et de gestion avancées. Consultez la section sur les mesures de sécurité.

Solutions Philips pour une connexion sécurisée



Tunnel RPV IPSec

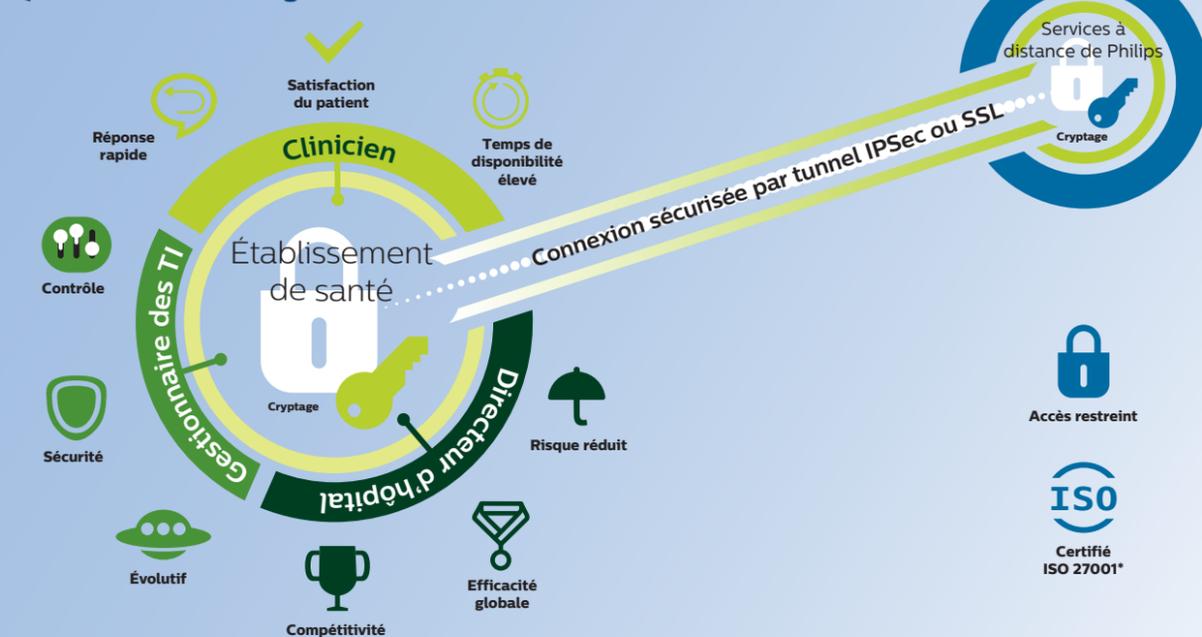
Un tunnel RPV peut être utilisé pour établir une connexion sécurisée entre votre établissement de santé et le centre de données des services à distance de Philips. Le tunnel RPV IPSec fournit un cryptage de site à site. Nous utilisons un tunnel RPV pour établir une connexion sécurisée entre votre établissement de santé et le centre de données des services à distance de Philips.



Connexion SSL sortante

Cette solution établit un tunnel entièrement crypté entre les deux-points terminaux. L'avantage d'une connexion SSL sortante entre l'instrument médical et le centre de données des services à distance de Philips est que l'instrument médical doit seulement être en mesure de se connecter à Internet pour établir une connexion. Aucune configuration de routeur supplémentaire n'est requise.

Quels sont les avantages de nos connexions à distance sécurisées?



5. À quelles normes de sécurité les services à distance de Philips adhèrent-ils?

Philips Santé s'engage à répondre de manière proactive aux préoccupations en matière de sécurité et de confidentialité de votre établissement de santé. Nos services à distance reposent sur une infrastructure de sécurité complète ainsi que sur des procédures et des contrôles stricts pour protéger la sécurité des systèmes et la confidentialité des données. Philips est régie par ses règles d'entreprise contraignantes afin de faciliter le respect de la confidentialité dans l'ensemble de l'organisation.

Vous trouverez les détails de nos politiques de protection de la vie privée sur le site Internet de Philips sous Investor Relation / General Business Principles. L'environnement d'exploitation des services à distance de Philips met en œuvre des contrôles de sécurité conformes à la norme internationale ISO 27001 de systèmes de gestion de la sécurité de l'information et fait l'objet d'une vérification effectuée par un tiers indépendant, chaque année.

6. Quel contrôle ai-je sur mes systèmes et mes renseignements?

Pour répondre aux besoins fondamentaux de votre établissement, nous proposons une variété de fonctionnalités à distance et de contrôles d'accès qui vous donnent la flexibilité de gérer et de surveiller l'accès à distance de Philips à votre solution. Vous pouvez décider de permettre la surveillance proactive de vos instruments 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en fonction des capacités du produit et/ou de la réglementation locale. Le téléchargement automatique peut activer les fichiers journaux techniques pour l'analyse du système et le téléversement de correctifs de sécurité.

Pour gagner du temps, vous pouvez choisir d'autoriser un technicien des services à distance à régler un problème que vous avez signalé ou d'utiliser une application d'accès à distance aux fins de service à distance, de soutien clinique et de formation. Vous pouvez également activer certaines fonctions lors de chaque session, si vous préférez. Pour assurer la sécurité en tout temps, des mesures de protection sont mises en œuvre dans nos solutions pour limiter l'accès à distance des utilisateurs à des fonctions précises de l'instrument lors de l'exécution de diagnostics à distance. Votre établissement de santé peut surveiller toutes les activités des services à distance. Si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont vous pouvez surveiller nos activités de services à distance, veuillez lire l'information ci-dessous.

7. Comment puis-je surveiller qui accède à mon système par l'intermédiaire des services à distance de Philips?

Les activités de soutien à distance effectuées par l'intermédiaire des services à distance de Philips sont consignées et peuvent être retracées jusqu'à l'utilisateur individuel du service de Philips. Les listes de contrôle sont stockées pendant un an dans les systèmes de Philips. Les modifications d'application ou de configuration propres à des produits exécutées à distance ne sont pas consignées dans le système à distance de Philips, mais sont consignées dans le registre de service ou les listes de contrôle du produit. Philips peut fournir des listes de contrôle détaillées des activités des services à distance de Philips à votre établissement de santé, sur demande.

* La liste complète des abréviations est fournie à la fin de ce document.

8. Comment Philips protège-t-elle mes renseignements sur la santé protégés / données sensibles?

Seuls les experts de Philips disposant d'une autorisation d'accès en fonction du principe du besoin de connaître et utilisant une authentification à deux facteurs sont autorisés à accéder à votre instrument médical. Philips prend plusieurs mesures pour réduire le risque de collecte et de divulgation non autorisée de données personnelles pouvant être transférées à Philips par l'intermédiaire des services à distance. Par exemple, en concevant des produits Philips Santé qui limitent la collecte de données personnelles et de données sensibles (RS(e)P) dans les fichiers journaux du système, et/ou qui nettoient automatiquement les renseignements personnels lors de la récupération des données des fichiers journaux par le biais du réseau de services à distance.

9. Quels types de renseignements sont examinés par les experts de Philips et comment ces examens sont-ils gérés?

Le type de renseignements examinés dépend de l'instrument. En général, cela comprend des rapports sur le statut et l'état de l'instrument qui sont produits à l'aide de paramètres essentiels tels que le niveau d'hélium, la température, l'utilisation de l'unité centrale et de la mémoire, etc. L'instrument peut envoyer des fichiers journaux à Philips périodiquement ou dès la détection d'un défaut. Si votre instrument doit être réparé, le logiciel système de l'instrument peut autoriser les applications de service, par exemple Bureau à distance, à activer l'accès à distance de Philips. Les applications de console à distance permettent à un spécialiste d'obtenir une vue en direct de votre écran et d'accéder à distance au système lorsque vous en faites la demande.

10. Où puis-je obtenir de plus amples renseignements?

Pour obtenir plus de renseignements d'ordre général sur les services à distance de Philips ou pour connaître les caractéristiques particulières du réseau de votre instrument, veuillez communiquer avec le Centre de service à la clientèle de Philips de votre région.

Liste d'abréviations

UC	Unité centrale
DHCP	Protocole de configuration dynamique des hôtes
ESS	Établissement de soins de santé
IP	Protocole Internet
IPSec	Protocole de sécurité IP
ISO 27001	Norme de systèmes de gestion de la sécurité de l'information
TI	Technologies de l'information
RS(e)P	Renseignements sur la santé (électroniques) protégés
RSN	Réseau de services à distance
SSL	Couche de sockets sécurisés
RPV	Réseau privé virtuel
Rayons X	Rayonnement électromagnétique



Soutien proactif

Pour vous aider à obtenir un temps de disponibilité plus élevé et un contrôle accru pour vos solutions cliniques, nous innovons par l'introduction de nouveaux services visant à optimiser le rendement, l'utilisation et la disponibilité de vos solutions cliniques de Philips. Pour fournir ces services avancés, nous surveillons les paramètres clés en permanence, nous vous informons des problèmes potentiels et nous capturons les données des tendances sur le plan du rendement pour maintenir votre solution en bon état, de façon proactive.

Philips applique des algorithmes de tendances avancés à ces données de rendement sur une période plus longue et est en mesure de tirer des conclusions fondées sur ces renseignements, ce qui permet à Philips d'effectuer des diagnostics avancés à distance sur vos appareils de Philips. Dans de nombreux cas, cela nous permet de déterminer quand votre appareil éprouve un problème avant même que les symptômes ne soient apparents pour l'utilisateur. Le volume de données et la fréquence des transferts varient selon le produit.

