

Cato

Information Conditions de Télémaintenance

Historique des modifications

Version	Date	Auteur	Description rapide	Date de validation	Validée par
1	09.01.03	HH	Création de nouveau	09.01.03	CH
2	30.08.05	HH	VPN	04.02.04	CH
3	05.11.05	MH	Ajustement de la mise en page	05.11.05	HH
3.1	22.08.06	AM	Correction de la traduction française	22.08.06	AM

Table de matières

1	Généralités	2
2	Conditions préalables d'une télémaintenance praticable	2

1 Généralités

Ce document vous présente une information générale et un bref aperçu pour l'utilisateur du **cato**[®], qui voudrait profiter d'un contrat de télémaintenance. Le document a été créé en conformité avec le document *ALG/Masterplan.doc*

2 Conditions préalables d'une télémaintenance praticable

Hanke & Hörner Software, le producteur du logiciel **cato**[®], s'efforce d'aider rapidement et efficacement ses clients en cas de problème ou question. Un support technique par téléphone est mis à disposition des utilisateurs possédant un contrat de maintenance.

Dans certains cas, seule la solution de la télémaintenance peut résoudre un problème technique.

La télémaintenance est possible uniquement sous certaines conditions :

- Afin de permettre la télémaintenance, un technicien de Hanke & Hörner doit avoir accès à la base de données **cato**[®] de l'hôpital (serveur MS-SQL ou MSDE).
Le technicien se connecte à distance avec la base données de l'hôpital afin de reproduire le problème rencontré et de trouver une solution adaptée.

Attention :

- Certains accès à la télémaintenance qui permettent uniquement une connexion avec le poste d'utilisation de **cato**[®] limite considérablement l'efficacité de la télémaintenance. En effet, pour que celle-ci soit vraiment efficace, elle requiert une connexion directe à la base de données.

Les types d'accès à la télémaintenance suivants sont possibles:

- **Accès direct à distance** ou **ISDN**, grâce auquel nous sommes dans la mesure de se connecter directement (ou de façon indirecte *routée*) au **serveur SQL**. Un **accès aux fichiers n'est pas nécessairement requis**, mais le **port TCP 1433** doit être ouvert (port standard du serveur MS-SQL), pour que le service du serveur soit disponible.
- Il existe une alternative fréquemment utilisée ; l'accès au serveur SQL peut être également réalisé par **RPV** (Réseau Privé Virtuel) ou **VPN** (Virtual Private Network).