

## Scheda informativa sul passaggio ad All IP negli istituti di cura

Luglio 2017

### **Passaggio alla telefonia All IP entro la fine del 2017**

Con All IP, Swisscom fornisce le basi tecniche per la digitalizzazione del panorama economico svizzero, favorendo dunque la competitività dei propri clienti. Grazie ad All IP, i clienti saranno connessi ai loro servizi e ai loro dati sempre e ovunque e con qualsiasi apparecchio terminale. Già oggi sono quasi tre quarti i clienti che hanno effettuato il passaggio alla tecnologia IP e che beneficiano dei vantaggi. Entro la fine del 2017 la comunicazione di praticamente tutti i clienti privati e di gran parte dei clienti commerciali avverrà tramite All IP. A partire dal 2018, verrà effettuato il passaggio completo dei collegamenti della clientela a IP regione per regione in tutta la Svizzera, in modo da portare avanti parallelamente lo smantellamento delle vecchie infrastrutture di rete del posto. Le regioni interessate avranno modo di approfittare dei mezzi di comunicazione più moderni.

Il passaggio ad All IP interessa anche i membri di Curaviva Svizzera, quindi sia il sistema di telefonia dell'istituzione stessa che i singoli allacciamenti dei residenti. Per entrambi esistono soluzioni che vanno verificate nel quadro di una strategia di digitalizzazione sovraordinata.

### **DOMANDE E RISPOSTE in merito al passaggio ad All IP**

(alla fine del presente documento nonché al seguente indirizzo sono disponibili un glossario dei termini tecnici e maggiori informazioni su All IP: [www.swisscom.ch/ip](http://www.swisscom.ch/ip))

### **In che misura un istituto di cura potrà godere dei vantaggi della tecnologia All IP?**

Il tipo di telefonia di rete fissa, il modello tariffario e i componenti relativi a internet e servizi possono essere selezionati e combinati a piacere. Gli impianti telefonici esistenti possono essere collegati in gran parte alla rete IP Swisscom. In alternativa Swisscom offre una cosiddetta «Full Service Solution». Nell'ambito del servizio proposto, al cliente verrà messo a disposizione un impianto moderno. Un team di specialisti si occuperà del funzionamento e della manutenzione. Grazie alla nuova tecnologia sarà possibile sfruttare nuovi servizi, cosicché a partire da quest'anno anche gli istituti di cura potranno offrire ai propri residenti la visione di Swisscom TV Public nelle sale di ricreazione.

### **Quali sono i vantaggi della nuova tecnologia?**

Semplicità: con All IP potrete comunicare e lavorare sempre e in ogni luogo, con qualsiasi dispositivo e senza limiti.

Flessibilità: indipendentemente da dove vi troviate e dal dispositivo che utilizzate, potrete comunicare e lavorare senza problemi, ad esempio sfruttando l'app di telefonia Business, che vi consentirà di utilizzare il numero di rete fissa anche fuori ufficio.

Efficienza: grazie ad All IP è possibile scoprire nuovi modelli di servizio che permettono di ottimizzare i costi di investimento e di esercizio migliorando la trasparenza. Processi di lavoro più semplici, strutture chiare e un accesso più mobile ai dati aziendali si traducono in maggiore produttività ed efficienza.

I collegamenti analogici sono ancora molto diffusi e apprezzati nelle strutture di piccole dimensioni. È necessario che anche queste compiano questo passaggio o sarà possibile continuare a utilizzare le risorse già esistenti?

Se il cliente utilizza già oggi internet, potrà collegare i propri terminali analogici all'interfaccia analogica del router che possiede. Il passaggio dalla telefonia tradizionale a un collegamento IP in linea di principio al cliente non costa nulla, poiché la conversione verso il nuovo servizio basato su IP sottintende anche il cambio di collegamento. In presenza di determinate condizioni saranno applicati costi per la sostituzione dei terminali e degli impianti telefonici esistenti. Cosa significa esattamente?

**A partire da quando è previsto il passaggio degli allacciamenti di rete fissa analogici alla telefonia internet? Entro quando sarà necessario che tutti gli allacciamenti abbiano eseguito la conversione?**

Entro la fine del 2017, praticamente tutti i clienti privati e gran parte dei clienti commerciali saranno passati a IP. A partire dal 2018 avrà inizio la progressiva ristrutturazione delle infrastrutture telefoniche. In ogni caso i clienti che fino ad allora non saranno passati ai prodotti IP passeranno alla nuova tecnologia con l'ausilio di Swisscom.

Già oggi ogni mese sono più di 30'000 i collegamenti che passano alla tecnologia IP. A metà 2017 già oltre tre quarti dei clienti di Swisscom (pari a 1.7 milioni) beneficiano dei vantaggi dei prodotti IP.

**Finora la telefonia via internet è conosciuta grazie a fenomeni come Skype e simili, che offrono all'utente un servizio gratuito. Anche telefonare con la tecnologia Voice over IP (VoIP) proposta da Swisscom sarà gratuito?**

La telefonia via internet offerta da Skype non può essere paragonata alla telefonia IP di Swisscom, che sfrutta la rete propria di Swisscom presente su tutto il territorio svizzero. La disponibilità e la sicurezza della telefonia IP di Swisscom sono molto maggiori rispetto a quelle offerte dalle soluzioni VoIP di Skype e simili, che si agganciano al World Wide Web.

A seconda del modello tariffario è possibile telefonare a una tariffa forfettaria verso tutte le reti fisse e mobili svizzere. Inoltre abbiamo ideato un modello tariffario con minuti gratis inclusi verso le reti fisse e mobili dei paesi UE/dell'Europa occidentale, degli USA e del Canada (gruppo paesi 1).

**Se un istituto di cura non è in grado di acquistare 70 telefoni in una sola volta, sarà possibile continuare a usare i telefoni analogici? Sono previste alternative convenienti ai nuovi acquisti, ad esempio soluzioni con adattatore?**

In linea di massima la maggior parte degli apparecchi terminali potrà essere utilizzata anche in futuro. Con l'opzione SIP-ISDN di Smart Business Connect potranno essere collegati anche gli impianti ISDN con connessione base o primaria.

**Quali impianti sono interessati dal passaggio a IP negli istituti di cura?**

Tutti gli impianti finora funzionanti grazie a un collegamento telefonico analogico: telefoni, fax, telefoni per ascensori, impianti d'allarme, terminali CE, affrancatrici, impianti di tecnica domotica ecc. L'installatore potrà aiutare a compilare un inventario. Per quanto riguarda le soluzioni IP di telefoni per ascensori e impianti d'allarme, Swisscom consiglia di rivolgersi direttamente al produttore. Le altre applicazioni devono essere verificate al fine di testarne la compatibilità con la tecnologia IP.

**Quali collegamenti e terminali non potrò più sfruttare presso la mia struttura una volta compiuto il passaggio?**

La maggior parte degli apparecchi terminali potrà essere utilizzata anche in futuro. In occasione della conversione una connessione base o primaria passerà automaticamente alla tecnologia IP. Grazie a My PMI Office sarà possibile continuare a utilizzare ancora telefoni analogici e terminali ISDN. Per poter sfruttare tutti i vantaggi offerti da questo tipo di telefonia sono però necessari telefoni IP.

**Il mio impianto telefonico è stato installato l'anno scorso e deve essere già cambiato: com'è possibile?**  
I nuovi impianti telefonici sono compatibili con la tecnologia IP e possono essere convertiti senza grandi spese o essere collegati a un convertitore SIP-ISDN.

**Quali costi sono previsti per il passaggio?**

A questa domanda non è possibile dare una risposta generale. I costi dipendono molto dalla soluzione scelta, dalle dimensioni della struttura, dai requisiti che deve avere la soluzione di comunicazione ecc. La conversione offre inoltre la possibilità di ripensare i processi configurandoli nel senso di una maggior efficienza grazie alle nuove opportunità disponibili. Si tratta pertanto di un investimento che dimostrerà ben presto il proprio valore.

**Come verrà attuata la soluzione di telefonia IP nell'istituto di cura per i residenti?**

Con IP sarà possibile integrare direttamente nella soluzione di telefonia i collegamenti telefonici dei singoli residenti, quindi non dovranno più portare con sé un proprio numero di rete fissa. Ciò rendeva complessa l'installazione con la telefonia tradizionale e ogni residente riceveva la propria fattura dal suo operatore. Con il passaggio ad All IP, l'istituto di cura riceverà una sola fattura e i residenti pagheranno un importo mensile fisso, conforme alla normale pratica commerciale. In tal modo i costi risulteranno pianificabili per l'istituto, e potrà impiegare le entrate supplementari per accantonamenti o eventuali progetti di miglioramento o potenziamento dell'infrastruttura.

**Come devo procedere per passare alla tecnologia All IP presso la mia struttura? Cosa devo tenere presente?**

In un primo momento viene fatto un inventario delle applicazioni attualmente funzionanti attraverso l'interfaccia analogica del telefono. In seguito sarà necessario testare la compatibilità delle applicazioni con la tecnologia IP. Soprattutto per quanto riguarda i telefoni per ascensori e gli impianti d'allarme consigliamo di effettuare la verifica direttamente con il produttore.

Per una selezione ottimale della giusta soluzione di telefonia vi invitiamo ad avvalervi di una consulenza personalizzata e di rivolgervi quindi a Swisscom o a partner Swisscom esperti, indipendentemente dalle dimensioni o dal tipo di struttura che gestite.

**A fronte di un'interruzione di corrente, in futuro anche l'allacciamento di rete fissa non sarà più raggiungibile. Cosa posso fare per scongiurare questa eventualità?**

Per quanto riguarda la telefonia IP non è più possibile garantire l'«alimentazione remota» in caso di interruzione locale della corrente. Per questo motivo è necessario garantire l'alimentazione elettrica di emergenza a livello locale. Occorre tenere presente che un'interruzione locale della corrente non riguarda soltanto il telefono di rete fissa IP, ma anche internet e il TV-Box.

Con la tecnologia IP è però possibile trasferire le chiamate a un dispositivo mobile. In questo modo si rimane raggiungibili anche in caso di interruzione di corrente. Per i clienti commerciali, Swisscom ha inoltre sviluppato delle offerte provviste di una protezione da guasto, come ad esempio My PMI Office

(M ed L) e Smart Business Connect (M, L e XL). In caso di problemi alla rete sarà quindi possibile continuare a navigare e a telefonare sfruttando la rete mobile.

La copertura della rete mobile è già oggi molto alta e viene continuamente migliorata e ampliata (anche all'interno degli edifici così come nelle regioni isolate). La rete mobile di Swisscom è concepita in modo che per il 93 per cento dell'attuale copertura (che passerà al 98 per cento entro il 2018) vi sia un'autonomia energetica di almeno un'ora. Tuttavia non in tutte le stazioni ma solo in quelle dove la copertura deve essere assicurata.

#### **Qual è la situazione sul piano della sicurezza dei dati e della protezione dalle interruzioni?**

Uno dei massimi principi di Swisscom è quello della protezione dei dati e delle conversazioni dei clienti – indipendentemente dalla tecnologia impiegata. Swisscom è anche tenuta per legge (Legge sulle telecomunicazioni, Legge federale sulla protezione dei dati) a garantire questi principi. Nel caso di atti criminali è sempre possibile intercettare il traffico di un cliente, come accade però anche con la telefonia tradizionale.

Per poter disporre di una soluzione di backup anche in caso di guasto dell'impianto telefonico, nel campo della trasmissione di allarmi e dei sistemi di chiamata infermiere/chiamata ospedaliera esistono configurazioni che prevedono l'integrazione di un cellulare UMTS (GSM). Ciò garantisce la ridondanza e la sicurezza in caso di guasto.

#### **Come sono integrati impianti di chiamata interni come sistemi di chiamata infermiere o numeri di emergenza?**

##### **Chiamata infermiere/chiamata ospedaliera**

In linea di massima la chiamata infermiere/chiamata ospedaliera non è interessata dal passaggio. Questi sistemi rappresentano infatti soluzioni interne che funzionano autonomamente o trasmettono una segnalazione tramite l'impianto telefonico (dispositivi terminali mobili). Questa segnalazione è di natura interna e non ha nulla a che fare con il passaggio ad All IP, nell'ambito del quale si tratta di garantire la raggiungibilità dall'esterno.

Presso alcuni clienti, oltre al passaggio ad All IP è prevista la realizzazione di altri progetti, come il rinnovo dell'infrastruttura, il rinnovo del sistema di chiamata infermiere/chiamata ospedaliera e l'ammodernamento dell'infrastruttura ICT. In questi casi è consigliabile analizzare le tematiche ICT da un punto di vista superiore insieme all'ICT Sales Consultant o al partner Swisscom.

##### **Numeri di emergenza**

I numeri di emergenza (in correlazione alla trasmissione interna di allarmi) per la richiesta di supporto immediato in loco ai prestatori di assistenza riguardano essenzialmente la comunicazione interna, come del resto la chiamata infermiere/chiamata ospedaliera. Pertanto anch'essi non sono direttamente interessati dal passaggio ad All IP. Anche qui però è consigliabile considerare i numeri di emergenza nell'ambito di un'analisi complessiva.

#### **Apparecchi per chiamate d'emergenza negli alloggi assistiti**

Spesso gli istituti di cura offrono anche alloggi assistiti dotati di apparecchi per chiamate d'emergenza dei residenti. Con il passaggio ad All IP, Swisscom offre nel pacchetto «SmartLife Care» diverse soluzioni basate su UMTS che garantiscono una sorveglianza al 100 per cento. Questi collegamenti possono essere trasferiti semplicemente a soluzioni moderne.

Possibili soluzioni  
Smart Business Connect Trunk



Con Business Communication Services Trunk è possibile telefonare tramite IP utilizzando l'impianto telefonico esistente, sia tramite il tradizionale impianto ISDN che con una moderna soluzione SIP. Con Smart Business Connect gli impianti telefonici possono essere collegati alla rete direttamente (SIP Direct), tramite un box SIP-to-SIP o tramite un box SIP-to-ISDN.

**Smart Business Connect Hosted**



Business Communication Services Hosted consente di sfruttare in maniera ottimale i vantaggi della comunicazione IP, senza necessità di investire in un costoso impianto telefonico. Smart Business Connect con un impianto telefonico virtuale è l'offerta ideale per godere di una moderna soluzione Cloud esente da costi di manutenzione supplementari e sempre all'avanguardia.

Saremo lieti di assistervi nel passaggio alla nuova tecnologia orientata al futuro. Potete richiedere maggiori informazioni chiamando il numero 0800 055 055 (postselezione 2) o rivolgendovi al vostro consulente clienti. Al seguente indirizzo sono disponibili un glossario dei termini tecnici e maggiori informazioni su All IP: [www.swisscom.ch/ip](http://www.swisscom.ch/ip)  
Maggiori informazioni su Swisscom nella sanità pubblica: [www.swisscom.ch/health](http://www.swisscom.ch/health)