SLA / Supportregelung medidux™

Inhalt

1. Zweck und Geltungsbereich 2
2. Supportumfang 2
3. Servicezeiten 2
4. Supportkanal 2
5. Meldepflichten der Kundin 3
6. Störungskategorien 3
8. Fehlerbehebung 4
9. Wartung 5
10. Updates und Weiterentwicklung 5
11. Drittsysteme und Schnittstellen 5
12. Patientensupport 6
13. Eskalation 6
14. Grenzen des SLA 6
15. Vergütung zusätzlicher Supportleistungen 6
16. Schlussbestimmungen 7

1. Zweck und Geltungsbereich

Diese SLA-/Supportregelung beschreibt die Supportleistungen, Servicezeiten, Meldewege und Priorisierung von Störungen im Zusammenhang mit der Nutzung von medidux™. Sie ergänzt das jeweilige Angebot / Auftragsformular und die Allgemeinen Vertragsbedingungen / Nutzungsbedingungen medidux™ SaaS.

2. Supportumfang

Support umfasst die Unterstützung bei technischen Fragen und Störungen im Zusammenhang mit der vertragsgemässen Nutzung von medidux™.

Support umfasst insbesondere:

- Entgegennahme von Störungsmeldungen,
- technische Prüfung gemeldeter Fehler,
- Unterstützung bei Benutzer- und Zugriffsproblemen,
- Unterstützung bei Konfigurationsfragen im vereinbarten Umfang,
- Fehleranalyse,
- Bereitstellung von Workarounds, soweit möglich,
- Behebung von Softwarefehlern im Rahmen der vereinbarten Zuständigkeit.

Nicht umfasst sind, sofern nicht ausdrücklich vereinbart:

- medizinische Beratung,
- Patiententriage,
- direkte Patientenbetreuung,
- Schulungen ausserhalb des vereinbarten Umfangs,
- kundenspezifische Weiterentwicklungen,
- Schnittstellenentwicklung,
- Datenmigrationen,
- Fehler in Drittsystemen,
- Probleme mit Internetverbindung, Hardware oder lokaler IT der Kundin,
- Vor-Ort-Support,
- Support ausserhalb der Servicezeiten.

3. Servicezeiten

Die regulären Servicezeiten sind:

Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz der mobile Health AG (nachfolgend auch: «Anbieterin»).

Abweichende Servicezeiten können im Angebot vereinbart werden.

4. Supportkanal

Supportanfragen erfolgen über:
E-Mail: support@medidux.ch

Die Kundin bezeichnet definierte Ansprechpersonen oder Power-User, welche Supportfälle bündeln und an mobile Health übermitteln.

Direkter Support gegenüber Patientinnen und Patienten erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

5. Meldepflichten der Kundin

Die Kundin beschreibt Supportfälle möglichst genau.

Eine Meldung soll, soweit verfügbar, folgende Angaben enthalten:

- betroffene Organisation / Praxis / Klinik,
- betroffene Nutzer,
- betroffene Patientendaten nur falls erforderlich und datensparsam,
- Zeitpunkt des Auftretens,
- Beschreibung des Problems,
- Fehlermeldungen,
- Screenshots, soweit zulässig,
- bereits durchgeführte Schritte,
- Dringlichkeit aus Sicht der Kundin,
- Auswirkungen auf den Betrieb.

Unvollständige oder verspätete Meldungen können die Bearbeitung verzögern.

6. Störungskategorien

Kategorie D1 – Kritische Störung

Eine kritische Störung liegt vor, wenn medidux™ für die Mehrheit der aktiven Nutzer der Kundin nicht verfügbar ist und keine zumutbare Umgehungsmöglichkeit besteht.

Beispiele:

- Applikation nicht erreichbar,
- zentrale Datenbank oder Kernfunktion nicht verfügbar,
- Nutzung für die Mehrheit der Nutzer nicht möglich,
- schwerwiegender Fehler mit Risiko von Datenverlust, Datenverfälschung oder Dateninkonsistenz.

Kategorie D2 – Wesentliche Störung

Eine wesentliche Störung liegt vor, wenn eine wichtige Funktion erheblich beeinträchtigt ist, aber eine zumutbare Umgehungsmöglichkeit besteht.

Beispiele:

- einzelne Kernfunktion gestört,
- Reports oder Exporte funktionieren nicht wie erwartet,
- Alerts oder Benachrichtigungen eingeschränkt,
- einzelne Nutzergruppen betroffen,
- Störung kann vorübergehend organisatorisch umgangen werden.

Kategorie D3 – Sonstige Störung oder Anfrage

Eine sonstige Störung oder Anfrage liegt vor bei kleineren Fehlern, Bedienfragen, Konfigurationsfragen oder Einschränkungen ohne wesentliche Beeinträchtigung des Betriebs.

Beispiele:
- Darstellungsfehler,
- kleinere Performance-Schwankungen,
- Fragen zur Bedienung,
- kleinere Konfigurationsanpassungen,
- Benutzeranfragen,
- nicht kritische Fehlermeldungen.

7. Ziel-Reaktionszeiten

Die nachfolgenden Zeiten sind Ziel-Reaktionszeiten während der Servicezeiten.

Kategorie	Ziel-Reaktionszeit
D1 Kritische Störung	2 Stunden
D2 Wesentliche Störung	1 Arbeitstag
D3 Sonstige Störung / Anfrage	3 Arbeitstage

Eine Reaktionszeit bedeutet die erstmalige Rückmeldung oder Aufnahme der Bearbeitung. Sie garantiert nicht die vollständige Behebung innerhalb dieser Frist.

Abweichende Reaktionszeiten können im Angebot vereinbart werden.

8. Fehlerbehebung

Die Anbieterin bemüht sich, Störungen sachgerecht und angemessen zu beheben.

Die Behebung kann erfolgen durch:
- Fehlerkorrektur,
- Konfigurationsanpassung,
- Workaround,
- Update,
- Instruktion der Kundin,
- Koordination mit Drittdienstleistern, soweit vereinbart,
- Aufnahme in die Produktentwicklung, sofern keine sofortige Behebung möglich ist.

Die Anbieterin ist nicht verpflichtet, Fehler zu beheben, die verursacht werden durch:
unsachgemässe Nutzung,
- nicht freigegebene Konfigurationen,
- Drittsysteme,
- lokale IT der Kundin,
- unzureichende Internetverbindung,
- nicht unterstützte Geräte oder Browser,
- unzulässige Eingriffe,
- Verstoss gegen Nutzungsbedingungen.

9. Wartung

Die Anbieterin kann Wartungsarbeiten durchführen, um Sicherheit, Stabilität, Verfügbarkeit und Weiterentwicklung von medidux™ sicherzustellen.

Geplante Wartungen werden nach Möglichkeit vorgängig angekündigt.

Dringende Wartungen, insbesondere aus Sicherheitsgründen, können ohne vorgängige Ankündigung erfolgen.

Während Wartungsfenstern kann die Nutzung von medidux™ eingeschränkt oder vorübergehend nicht möglich sein.

10. Updates und Weiterentwicklung

Die Anbieterin kann medidux™ während der Vertragsdauer weiterentwickeln, aktualisieren und verbessern.

Updates können insbesondere erfolgen zur:

- Fehlerbehebung,
- Verbesserung der Sicherheit,
- Anpassung an regulatorische Anforderungen,
- Verbesserung der Bedienbarkeit,
- technischen Modernisierung,
- Erweiterung oder Änderung von Funktionen.

Die Anbieterin bemüht sich, wesentliche Änderungen angemessen zu kommunizieren.

Ein Anspruch der Kundin auf bestimmte Weiterentwicklungen besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

11. Drittsysteme und Schnittstellen

Bei Störungen im Zusammenhang mit Drittsystemen, Schnittstellen, medizinischen Geräten, Labor-, Diagnostik-, Genomik-, Register-, Board- oder Klinikinformationssystemen unterstützt die Anbieterin nur im vereinbarten Umfang.

Die Anbieterin ist nicht verantwortlich für:

- Verfügbarkeit von Drittsystemen,
- Änderungen von Schnittstellen Dritter,
- Datenqualität aus Drittsystemen,
- Sicherheit externer Systeme,
- Ausfälle externer Anbieter,
- Fehlkonfigurationen ausserhalb ihres Verantwortungsbereichs.

Zusätzlicher Aufwand im Zusammenhang mit Drittsystemen kann nach Aufwand verrechnet werden.

12. Patientensupport

Patientensupport ist nicht Bestandteil des Standardsupports.

Falls Patientensupport vereinbart wird, werden Umfang, Kanal, Sprache, Zeiten, Verantwortlichkeiten und Kosten im Angebot oder in einer separaten Vereinbarung geregelt.

Medizinische Fragen von Patientinnen und Patienten werden nicht durch die Anbieterin beantwortet, sondern an die Kundin bzw. die zuständigen medizinischen Fachpersonen verwiesen.

13. Eskalation

Bei schwerwiegenden oder wiederkehrenden Störungen können die Parteien eine Eskalation vereinbaren.

Die Eskalation umfasst insbesondere:

- Benennung zusätzlicher Ansprechpersonen,
- technische Statusupdates,
- Priorisierung,
- gemeinsame Ursachenanalyse,
- Massnahmenplan,
- Abschlussbericht, sofern vereinbart.

14. Grenzen des SLA

Diese SLA-/Supportregelung begründet keine Garantie für unterbruchsfreie Verfügbarkeit oder jederzeitige Fehlerfreiheit.

Nicht als SLA-Verletzung gelten Einschränkungen durch:

- geplante Wartungen,
- höhere Gewalt,
- Internetstörungen,
- Ausfälle bei Dritten,
- lokale IT-Probleme der Kundin,
- nicht unterstützte Geräte oder Browser,
- Fehlbedienung,
- nicht freigegebene Änderungen,
- Cyberangriffe trotz angemessener Schutzmassnahmen,
- Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung der Kundin.

15. Vergütung zusätzlicher Supportleistungen

Supportleistungen ausserhalb des vereinbarten Umfangs können nach Aufwand verrechnet werden.

Dies betrifft insbesondere:

- zusätzliche Schulungen,
- Sonderauswertungen,
- Datenexporte,
- Datenbereinigungen,

- Schnittstellenabklärungen,
- Vor-Ort-Einsätze,
- Unterstützung bei Drittsystemen,
- Wiederherstellung aufgrund von Fehlbedienung,
- zusätzliche Dokumentation,
- Projektkoordination ausserhalb des vereinbarten Umfangs.

Der anwendbare Stundensatz ergibt sich aus dem Angebot oder Auftragsformular.

16. Schlussbestimmungen

Bei Widersprüchen zwischen dieser SLA-/Supportregelung und individuell vereinbarten Regelungen im Angebot oder Auftragsformular gehen Letztere vor.

Änderungen dieser SLA-/Supportregelung bedürfen der Schriftform oder einer von den jeweiligen Parteien akzeptierten elektronischen Form.