SLA / Règles d’assistance medidux™

Sommaire

1. Objet et champ d’application 2
2. Étendue de l’assistance 2
3. Heures de service 2
4. Canal d’assistance 2
5. Obligations de signalement du Client 3
6. Catégories d’incidents 3
8. Résolution des erreurs 4
9. Maintenance 5
10. Mises à jour et développement 5
11. Systèmes tiers et interfaces 5
12. Assistance aux patients 6
13. Escalade 6
14. Limites du SLA 6
15. Rémunération des services d’assistance supplémentaires 6
16. Dispositions finales 7

1. Objet et champ d'application

Les présentes règles relatives aux SLA et à l'assistance décrivent les services d'assistance, les heures de service, les canaux de signalement et la priorisation des incidents liés à l'utilisation de medidux™. Elles complètent l'offre / le formulaire de commande concerné ainsi que les Conditions générales / Conditions d'utilisation de medidux™ SaaS.

2. Étendue de l'assistance

L'assistance comprend le soutien en cas de questions techniques et d'incidents liés à l'utilisation de medidux™ conformément au contrat.

L'assistance comprend notamment :

- la réception des signalements d'incidents,
- l'examen technique des erreurs signalées,
- l'assistance en cas de problèmes d'utilisateur et d'accès,
- l'assistance concernant les questions de configuration dans les limites convenues,
- l'analyse des erreurs,
- la mise à disposition de solutions de contournement dans la mesure du possible,
- la correction des erreurs logicielles dans le cadre des responsabilités convenues.

Sauf accord exprès, ne sont pas compris :

- les conseils médicaux,
- le triage des patients,
- la prise en charge directe des patients,
- les formations en dehors du périmètre convenu,
- les développements spécifiques au client,
- le développement d'interfaces,
- les migrations de données,
- les erreurs dans des systèmes tiers,
- les problèmes de connexion Internet, de matériel ou d'informatique locale du Client,
- l'assistance sur site,
- l'assistance en dehors des heures de service.

3. Heures de service

Les heures de service ordinaires sont :

Du lundi au vendredi, de 08 h 00 à 17 h 00, à l'exception des jours fériés légaux au siège de mobile Health AG (ci-après également le « Fournisseur »).

Des heures de service différentes peuvent être convenues dans l'offre.

4. Canal d'assistance

Les demandes d'assistance sont adressées par :
E-Mail: support@medidux.ch

Le Client désigne des personnes de contact ou des utilisateurs clés qui regroupent les demandes d'assistance et les transmettent à mobile Health.

Une assistance directe aux patients n'est fournie que si elle a été expressément convenue.

5. Obligations de signalement du Client

Le Client décrit les demandes d'assistance aussi précisément que possible.

Dans la mesure où ces informations sont disponibles, le signalement devrait contenir :

- l'organisation / le cabinet / la clinique concerné(e),
- les utilisateurs concernés,
- les données de patients concernées uniquement si nécessaire et dans la mesure strictement requise,
- le moment où le problème est survenu,
- la description du problème,
- les messages d'erreur,
- des captures d'écran, dans la mesure autorisée,
- les mesures déjà prises,
- le degré d'urgence selon le Client,
- les conséquences sur l'exploitation.

Des signalements incomplets ou tardifs peuvent retarder le traitement.

6. Catégories d'incidents

Catégorie D1 – Incident critique

Un incident est critique lorsque medidux™ n'est pas disponible pour la majorité des utilisateurs actifs du Client et qu'aucune solution de contournement raisonnable n'existe.

Exemples :

- application inaccessible,
- base de données centrale ou fonction essentielle indisponible,
- utilisation impossible pour la majorité des utilisateurs,
- erreur grave présentant un risque de perte, d'altération ou d'incohérence des données.

Catégorie D2 – Incident majeur

Un incident est majeur lorsqu'une fonction importante est fortement perturbée, mais qu'une solution de contournement raisonnable existe.

Exemples :

- perturbation d'une fonction essentielle,
- rapports ou exports ne fonctionnant pas comme prévu,
- alertes ou notifications limitées,
- certains groupes d'utilisateurs touchés,
- incident pouvant être temporairement contourné par des mesures organisationnelles.

Catégorie D3 – Autre incident ou demande

Les autres incidents ou demandes concernent des erreurs mineures, des questions d'utilisation ou de configuration, ou des restrictions sans incidence importante sur l'exploitation.

Exemples :
- erreurs d'affichage,
- légères fluctuations de performance,
- questions d'utilisation,
- petites adaptations de configuration,
- demandes d'utilisateurs,
- messages d'erreur non critiques.

7. Délais de réponse cibles

Les délais ci-dessous sont des délais de réponse cibles pendant les heures de service.

Catégorie	Délai de réponse cible
D1 Incident critique	2 heures
D2 Incident majeur	1 jour ouvrable
D3 Autre incident / demande	3 jours ouvrables

Un délai de réponse correspond au premier retour ou au début du traitement. Il ne garantit pas que l'incident sera entièrement résolu dans ce délai.

Des délais de réponse différents peuvent être convenus dans l'offre.

8. Résolution des erreurs

Le Fournisseur s'efforce de résoudre les incidents de manière appropriée et raisonnable.

La résolution peut notamment consister à :
- corriger l'erreur,
- adapter la configuration,
- mettre en place une solution de contournement,
- installer une mise à jour,
- donner des instructions au Client,
- coordonner avec des prestataires tiers, si convenu,
- intégrer le problème au développement du produit si une résolution immédiate n'est pas possible.

Le Fournisseur n'est pas tenu de résoudre les erreurs causées par :
une utilisation inappropriée,
- des configurations non autorisées,
- des systèmes tiers,
- l'informatique locale du Client,
- une connexion Internet insuffisante,
- des appareils ou navigateurs non pris en charge,
- des interventions non autorisées,
- une violation des Conditions d'utilisation.

9. Maintenance

Le Fournisseur peut effectuer des travaux de maintenance afin d'assurer la sécurité, la stabilité, la disponibilité et le développement de medidux™.

Les maintenances planifiées sont annoncées à l'avance dans la mesure du possible.

Les maintenances urgentes, notamment pour des raisons de sécurité, peuvent avoir lieu sans préavis.

Pendant les périodes de maintenance, l'utilisation de medidux™ peut être limitée ou temporairement impossible.

10. Mises à jour et développement

Le Fournisseur peut développer, mettre à jour et améliorer medidux™ pendant la durée du contrat.

Des mises à jour peuvent notamment viser à :

- corriger des erreurs,
- améliorer la sécurité,
- s'adapter aux exigences réglementaires,
- améliorer la facilité d'utilisation,
- moderniser la technologie,
- étendre ou modifier des fonctions.

Le Fournisseur s'efforce de communiquer de manière appropriée les changements importants.

Le Client ne peut prétendre à des développements spécifiques que s'ils ont été expressément convenus.

11. Systèmes tiers et interfaces

En cas d'incidents impliquant des systèmes tiers, des interfaces, des dispositifs médicaux ou des systèmes de laboratoire, de diagnostic, de génomique, de registre, de réunion collégiale ou d'information hospitalière, le Fournisseur n'assure l'assistance que dans les limites convenues.

Le Fournisseur n'est pas responsable :

- de la disponibilité des systèmes tiers,
- des modifications des interfaces de tiers,
- de la qualité des données provenant de systèmes tiers,
- de la sécurité des systèmes externes,
- des pannes de prestataires externes,
- des mauvaises configurations hors de son domaine de responsabilité.

Les travaux supplémentaires liés aux systèmes tiers peuvent être facturés selon le temps consacré.

12. Assistance aux patients

L'assistance aux patients ne fait pas partie de l'assistance standard.

Si une assistance aux patients est convenue, son étendue, son canal, sa langue, ses horaires, les responsabilités et les coûts sont définis dans l'offre ou dans un accord distinct.

Le Fournisseur ne répond pas aux questions médicales des patients ; ceux-ci sont orientés vers le Client ou les professionnels de santé compétents.

13. Escalade

En cas d'incidents graves ou récurrents, les parties peuvent convenir d'une procédure d'escalade.

L'escalade peut notamment comprendre :

- la désignation de personnes de contact supplémentaires,
- des mises à jour techniques sur l'état de la situation,
- la priorisation,
- une analyse conjointe des causes,
- un plan de mesures,
- un rapport final si convenu.

14. Limites du SLA

Les présentes règles relatives aux SLA et à l'assistance ne garantissent ni une disponibilité ininterrompue ni un fonctionnement exempt d'erreurs à tout moment.

Les restrictions résultant des éléments suivants ne constituent pas une violation du SLA :

- maintenances planifiées,
- force majeure,
- perturbations d'Internet,
- pannes de tiers,
- problèmes d'informatique locale du Client,
- appareils ou navigateurs non pris en charge,
- erreurs de manipulation,
- modifications non autorisées,
- cyberattaques malgré des mesures de protection appropriées,
- retards dus au défaut de coopération du Client.

15. Rémunération des services d'assistance supplémentaires

Les services d'assistance en dehors du périmètre convenu peuvent être facturés selon le temps consacré.

Cela concerne notamment :

- les formations supplémentaires,
- les analyses spéciales,
- les exports de données,
- le nettoyage des données,

- les examens d'interfaces,
- les interventions sur site,
- l'assistance relative à des systèmes tiers,
- la restauration consécutive à une erreur de manipulation,
- la documentation supplémentaire,
- la coordination de projet en dehors du périmètre convenu.

Le tarif horaire applicable est indiqué dans l'offre ou le formulaire de commande.

16. Dispositions finales

En cas de contradiction entre les présentes règles relatives aux SLA et à l'assistance et des dispositions individuelles convenues dans l'offre ou le formulaire de commande, ces dernières prévalent.

Toute modification des présentes règles relatives aux SLA et à l'assistance doit être faite par écrit ou sous une forme électronique acceptée par les parties concernées.