SLA / Regolamento di assistenza medidux™

Indice

1. Scopo e campo di applicazione 2
2. Ambito dell'assistenza 2
3. Orari di servizio 2
4. Canale di assistenza 2
5. Obblighi di segnalazione del Cliente 3
6. Categorie di incidenti 3
8. Risoluzione degli errori 4
9. Manutenzione 5
10. Aggiornamenti e ulteriore sviluppo 5
11. Sistemi di terzi e interfacce 5
12. Assistenza ai pazienti 6
13. Escalation 6
14. Limiti dello SLA 6
15. Corrispettivo per servizi di assistenza aggiuntivi 6
16. Disposizioni finali 7

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento SLA/di assistenza descrive i servizi di assistenza, gli orari di servizio, i canali di segnalazione e la priorità degli incidenti connessi all'utilizzo di medidux™. Integra la relativa offerta / il modulo d'ordine e le Condizioni generali / Condizioni d'uso di medidux™ SaaS.

2. Ambito dell'assistenza

L'assistenza comprende il supporto in caso di domande tecniche e incidenti connessi all'utilizzo di medidux™ conforme al contratto.

L'assistenza comprende in particolare:

- la ricezione delle segnalazioni di incidenti,
- la verifica tecnica degli errori segnalati,
- il supporto per problemi relativi agli utenti e agli accessi,
- il supporto per questioni di configurazione nell'ambito concordato,
- l'analisi degli errori,
- la messa a disposizione di soluzioni alternative, ove possibile,
- la correzione degli errori software nell'ambito delle competenze concordate.

Salvo diverso accordo espresso, non rientrano nell'assistenza:

- la consulenza medica,
- il triage dei pazienti,
- l'assistenza diretta ai pazienti,
- la formazione al di fuori dell'ambito concordato,
- gli sviluppi specifici per il cliente,
- lo sviluppo di interfacce,
- le migrazioni di dati,
- gli errori nei sistemi di terzi,
- i problemi relativi alla connessione Internet, all'hardware o all'IT locale del Cliente,
- l'assistenza in loco,
- l'assistenza al di fuori degli orari di servizio.

3. Orari di servizio

Gli orari di servizio ordinari sono:

dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 17:00, esclusi i giorni festivi legali presso la sede di mobile Health AG (di seguito anche il «Fornitore»).

Orari di servizio diversi possono essere concordati nell'offerta.

4. Canale di assistenza

Le richieste di assistenza devono essere inviate tramite:
E-Mail: support@medidux.ch

Il Cliente designa referenti definiti o power user che raggruppano i casi di assistenza e li trasmettono a mobile Health.

L'assistenza diretta ai pazienti viene fornita soltanto se espressamente concordata.

5. Obblighi di segnalazione del Cliente

Il Cliente descrive i casi di assistenza nel modo più preciso possibile.

Ove disponibili, la segnalazione dovrebbe contenere le seguenti informazioni:

- organizzazione / studio / clinica interessati,
- utenti interessati,
- dati dei pazienti interessati soltanto se necessario e nella misura minima indispensabile,
- momento in cui si è verificato il problema,
- descrizione del problema,
- messaggi di errore,
- screenshot, ove consentito,
- passaggi già eseguiti,
- urgenza secondo il Cliente,
- ripercussioni sull'attività.

Segnalazioni incomplete o tardive possono ritardare l'elaborazione.

6. Categorie di incidenti

Categoria D1 – Incidente critico

Si configura un incidente critico quando medidux™ non è disponibile per la maggior parte degli utenti attivi del Cliente e non esiste una soluzione alternativa ragionevole.

Esempi:

- applicazione non raggiungibile,
- database centrale o funzione essenziale non disponibile,
- utilizzo impossibile per la maggior parte degli utenti,
- errore grave con rischio di perdita, alterazione o incoerenza dei dati.

Categoria D2 – Incidente rilevante

Si configura un incidente rilevante quando una funzione importante è notevolmente compromessa, ma è disponibile una soluzione alternativa ragionevole.

Esempi:

- singola funzione essenziale non funzionante,
- report o esportazioni non funzionano come previsto,
- avvisi o notifiche limitati,
- singoli gruppi di utenti interessati,
- incidente temporaneamente gestibile con misure organizzative.

Categoria D3 – Altro incidente o richiesta

Un altro incidente o una richiesta riguarda errori minori, domande sull'utilizzo o sulla configurazione oppure limitazioni che non compromettono in modo sostanziale l'attività.

Esempi:
- errori di visualizzazione,
- lievi oscillazioni delle prestazioni,
- domande sull'utilizzo,
- piccoli adeguamenti della configurazione,
- richieste degli utenti,
- messaggi di errore non critici.

7. Tempi di risposta obiettivo

I tempi seguenti sono tempi di risposta obiettivo durante gli orari di servizio.

Categoria	Tempo di risposta obiettivo
D1 Incidente critico	2 ore
D2 Incidente rilevante	1 Giorno lavorativo
D3 Altro incidente / richiesta	3 Giorni lavorativi

Per tempo di risposta si intende il primo riscontro o l'avvio dell'elaborazione. Non è garantita la risoluzione completa dell'incidente entro tale termine.

Tempi di risposta diversi possono essere concordati nell'offerta.

8. Risoluzione degli errori

Il Fornitore si impegna a risolvere gli incidenti in modo adeguato e ragionevole.

La risoluzione può avvenire mediante:
- correzione dell'errore,
- adeguamento della configurazione,
- soluzione alternativa,
- aggiornamento,
- istruzioni al Cliente,
- coordinamento con fornitori terzi, ove concordato,
- inserimento nello sviluppo del prodotto qualora non sia possibile una risoluzione immediata.

Il Fornitore non è tenuto a correggere errori causati da:
utilizzo improprio,
- configurazioni non approvate,
- sistemi di terzi,
- IT locale del Cliente,
- connessione Internet insufficiente,
- dispositivi o browser non supportati,
- interventi non autorizzati,
- violazione delle Condizioni d'uso.

9. Manutenzione

Il Fornitore può eseguire lavori di manutenzione per garantire la sicurezza, la stabilità, la disponibilità e l'ulteriore sviluppo di medidux™.

Le manutenzioni programmate vengono annunciate in anticipo ove possibile.

Le manutenzioni urgenti, in particolare per motivi di sicurezza, possono essere effettuate senza preavviso.

Durante gli intervalli di manutenzione l'utilizzo di medidux™ può essere limitato o temporaneamente impossibile.

10. Aggiornamenti e ulteriore sviluppo

Il Fornitore può sviluppare ulteriormente, aggiornare e migliorare medidux™ durante la durata del contratto.

Gli aggiornamenti possono essere effettuati in particolare per:

- correggere errori,
- migliorare la sicurezza,
- adeguarsi ai requisiti normativi,
- migliorare la facilità d'uso,
- modernizzare la tecnologia,
- ampliare o modificare le funzioni.

Il Fornitore si impegna a comunicare adeguatamente le modifiche sostanziali.

Il Cliente ha diritto a specifici sviluppi ulteriori soltanto se espressamente concordati.

11. Sistemi di terzi e interfacce

Per incidenti relativi a sistemi di terzi, interfacce, dispositivi medici, sistemi di laboratorio, diagnostica, genomica, registri, board o sistemi informativi ospedalieri, il Fornitore presta assistenza soltanto nell'ambito concordato.

Il Fornitore non è responsabile di:

- disponibilità dei sistemi di terzi,
- modifiche delle interfacce di terzi,
- qualità dei dati provenienti da sistemi di terzi,
- sicurezza dei sistemi esterni,
- interruzioni presso fornitori esterni,
- configurazioni errate al di fuori della propria sfera di responsabilità.

Il lavoro aggiuntivo relativo a sistemi di terzi può essere fatturato in base al tempo impiegato.

12. Assistenza ai pazienti

L'assistenza ai pazienti non fa parte dell'assistenza standard.

Se viene concordata l'assistenza ai pazienti, ambito, canale, lingua, orari, responsabilità e costi sono disciplinati nell'offerta o in un accordo separato.

Il Fornitore non risponde alle domande mediche dei pazienti; questi vengono rinviati al Cliente o ai professionisti sanitari competenti.

13. Escalation

In caso di incidenti gravi o ricorrenti, le parti possono concordare un'escalation.

L'escalation comprende in particolare:

- designazione di ulteriori referenti,
- aggiornamenti sullo stato tecnico,
- prioritizzazione,
- analisi congiunta delle cause,
- piano di misure,
- rapporto conclusivo, ove concordato.

14. Limiti dello SLA

Il presente regolamento SLA/di assistenza non garantisce una disponibilità ininterrotta o un funzionamento sempre privo di errori.

Le limitazioni dovute a quanto segue non costituiscono una violazione dello SLA:

- manutenzioni programmate,
- forza maggiore,
- interruzioni di Internet,
- interruzioni presso terzi,
- problemi di IT locale del Cliente,
- dispositivi o browser non supportati,
- errori d'uso,
- modifiche non approvate,
- attacchi informatici nonostante misure di protezione adeguate,
- ritardi dovuti alla mancata collaborazione del Cliente.

15. Corrispettivo per servizi di assistenza aggiuntivi

I servizi di assistenza al di fuori dell'ambito concordato possono essere fatturati in base al tempo impiegato.

Ciò riguarda in particolare:

- formazione aggiuntiva,
- analisi speciali,
- esportazioni di dati,
- bonifica dei dati,

- verifiche delle interfacce,
- interventi in loco,
- assistenza per sistemi di terzi,
- ripristino a seguito di errori d'uso,
- documentazione aggiuntiva,
- coordinamento di progetto al di fuori dell'ambito concordato.

La tariffa oraria applicabile è indicata nell'offerta o nel modulo d'ordine.

16. Disposizioni finali

In caso di conflitto tra il presente regolamento SLA/di assistenza e le disposizioni concordate individualmente nell'offerta o nel modulo d'ordine, prevalgono queste ultime.

Le modifiche al presente regolamento SLA/di assistenza devono essere effettuate per iscritto o in forma elettronica accettata dalle rispettive parti.