Nivel de serviciu

MedAdmin · Versiunea 1.1 · în vigoare din 11 noiembrie 2026

1. Ce acoperă

1.1. Această pagină descrie nivelul de serviciu pe care îl urmărim pentru MedAdmin pe planurile Cabinet, Echipă și Clinică și face parte din Termeni și condiții, secțiunea 2.3. Nu este un acord de nivel de serviciu (SLA) contractual: nu dă naștere la penalități, ci la compensațiile din secțiunea 7.

1.2. Pentru SLA contractual, instanță dedicată, termene garantate și penalități, oferim planul Enterprise (secțiunea 8).

2. Disponibilitate

2.1. Urmărim o disponibilitate lunară de cel puțin 99,5 % pentru aplicația web, API și portalul pacientului, măsurată din afara serverului, la fiecare minut, și publicată transparent la https://medadmin.ro/stare.

2.2. Disponibilitatea lunară se calculează ca procent din minutele lunii în care Serviciul a răspuns corect, fără minutele de mentenanță planificată și fără cele din secțiunea 2.3.

2.3. Nu se consideră indisponibilitate: căderile furnizorilor terți de care depinde o funcție (ANAF SPV și e-Factura, SIUI și cardul de sănătate, operatorii SMS, Stripe, casa de marcat și FiscalNet), problemele rețelei sau ale echipamentelor Clientului, suspendarea contului pentru neplată sau încălcarea Termenilor, atacurile asupra Serviciului cât timp aplicăm măsurile de protecție, și forța majoră.

3. Mentenanță planificată

3.1. Mentenanța care întrerupe Serviciul se anunță cu cel puțin 48 de ore înainte, în aplicație și pe https://medadmin.ro/stare, și se face între 22:00 și 06:00, ora României. Nu depășește, în total, 4 ore pe lună.

3.2. Actualizările obișnuite se instalează fără întrerupere; după o actualizare, pagina deschisă se reîncarcă singur la prima acțiune.

3.3. Mentenanța de urgență (de securitate) poate fi făcută fără preaviz; o anunțăm imediat ce este posibil.

4. Incidente

4.1. Un incident este orice indisponibilitate sau funcționare greșită a Serviciului care afectează mai multe cabinete. Îl publicăm pe https://medadmin.ro/stare în cel mult 30 de minute de la confirmare, cu actualizări cel puțin la fiecare 2 ore până la rezolvare și cu o scurtă explicație după.

4.2. Incidentele de securitate care privesc datele personale urmează Acordul de prelucrare a datelor, secțiunea 11: notificarea cabinetelor afectate în cel mult 48 de ore de la constatare.

5. Suport

5.1. Suportul se face din aplicație (tichete) și pe email, în zilele lucrătoare, între 9:00 și 18:00, ora României. Întrebările care țin de folosirea programului primesc răspuns de la echipa noastră, nu de la un robot.

5.2. Termenele de prim răspuns sunt informative: o zi lucrătoare pe planurile Cabinet și Echipă, 4 ore lucrătoare pe planul Clinică. Problemele care blochează lucrul în cabinet (nu se poate programa, încasa sau emite bon) au prioritate indiferent

de plan.

5.3. Suportul nu include configurarea echipamentelor Clientului, instruirea la sediu sau servicii de contabilitate și de raportare; acestea se oferă separat, la cerere.

6. Copii de rezervă și restaurare

6.1. Facem zilnic, la 03:00, copii de rezervă complete ale bazelor de date și ale fișierelor, criptate AES-256, păstrate 30 de zile; opțional, o copie externă în alt centru de date din UE, păstrată cel mult 35 de zile. Detalii în Acordul de prelucrare a datelor, Anexa 3.

6.2. Pierderea maximă de date la un incident grav este de cel mult 24 de ore (ultima copie zilnică); restaurarea completă a Serviciului se face în cel mult 8 ore lucrătoare de la decizia de restaurare.

6.3. La cererea Clientului, restaurăm individual datele cabinetului dintr-o copie din ultimele 30 de zile, cu salvarea prealabilă a stării curente. Prima restaurare pe an este gratuită; următoarele pot fi facturate la tariful orar afișat la cerere.

7. Compensații

7.1. Dacă disponibilitatea lunară scade sub 99,5 % din cauza noastră, Clientul poate cere, în 30 de zile de la sfârșitul lunii, un credit egal cu partea din abonamentul lunar corespunzătoare orelor de indisponibilitate peste limită, acordat la următoarea factură.

7.2. O indisponibilitate gravă din cauza noastră, de peste 72 de ore consecutive, dă dreptul la credit sau rambursare proporțională pentru perioada afectată, conform Politicii de anulare și rambursare, secțiunea 4.2.

7.3. Creditele și rambursările din această secțiune sunt singura compensație pentru indisponibilitate, în limitele secțiunii 15 din Termeni.

8. Planul Enterprise

Pe planul Enterprise se poate negocia un SLA contractual: disponibilitate garantată de 99,9 %, instanță dedicată, termene de răspuns garantate cu penalități, fereastră de mentenanță aleasă de Client, copii de rezervă cu păstrare extinsă și raport lunar de disponibilitate. Scrie-ne la gdpr@medadmin.ro.