

Leistungsübersicht

Service-Verfügbarkeit

Unsere Cloud-Instanzen werden bei Hosttech, unserem Service-Partner, betrieben. Hosttech gewährleistet für das von uns genutzte vDc-Hosting eine monatliche Dienstverfügbarkeit von 99,9 %. Zusätzlich führt ergodent maximal zwei Wartungsfenster pro Monat durch, die ausschliesslich zu Randzeiten stattfinden und im Voraus angekündigt werden. Ausgenommen hiervon sind sicherheitskritische oder arbeitsverhindernde Probleme, die nach Absprache mit dem Kunden schnellstmöglich behoben werden.

Updates

Cloud-Kunden erhalten automatisch die neuesten Updates, sobald diese verfügbar sind. Die Updates werden innerhalb der geplanten Wartungsfenster installiert. Sämtliche Kosten für Bereitstellung und Installation sind bereits in den Wartungsgebühren enthalten.

Backups

Die Datenspeicherung erfolgt durch Hosttech dreifach redundant. Es werden täglich Backups in zwei Generationen sowie wöchentliche Backups in zwei Generationen erstellt.

Archivierung

Alle relevanten Daten aus der Krankengeschichte werden mit einem Zeitstempel versehen und signiert. Dadurch kann die Krankengeschichte mit überprüfbaren Zeitstempeln exportiert werden, sodass im Bedarfsfall die Erstellungsdaten der Einträge sowie deren Unversehrtheit nachgewiesen werden können.

Datenschutz

Alle Vorgaben des neuen Datenschutzgesetzes werden vollumfänglich eingehalten. ergodent hat Auftragsverarbeitungsverträge mit allen involvierten Anbietern abgeschlossen und stellt Kunden auf Wunsch einen solchen Vertrag zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zur Verfügung. Sämtliche Daten werden in der Schweiz gespeichert (DataRock Datacenter in Nottwil).

Support & Betreuung

Unser Ziel ist es, dass Sie unser Produkt optimal nutzen können. Daher bieten wir Ihnen neben einer umfassenden Einführung und Grundkonfiguration im ersten Jahr unbegrenzten Support durch unsere Hotline. Ausserhalb der regulären Bürozeiten steht Ihnen zudem ein Pikettdienst zur Verfügung. Ab dem zweiten Nutzungsjahr greift das im Hotline-Paket definierte Stundenkontingent. Diese Pakete decken den normalen Bedarf in der Regel vollständig ab; eine zusätzliche Verrechnung erfolgt nicht bei geringfügiger Überschreitung.

Haben Sie Fragen zur ergodent Cloud?

Rufen Sie uns an unter Tel. 043 411 44 44 oder senden Sie uns eine E-Mail an beratung@ergodent.ch.

