

Versione del 14/3/2026

# Service Level Agreement (SLA)

## OptiGest Cloud

Il presente Service Level Agreement (di seguito "SLA") è stipulato tra EosMedTech Srl, con sede legale in Parma, Viale Duca Alessandro, 34 - 43123, P.IVA 03072310349 (di seguito "Fornitore"), e la struttura sanitaria sottoscrittrice (di seguito "Cliente").

Il presente documento disciplina i livelli di servizio applicabili alla piattaforma OptiGest Cloud, definendo le condizioni operative, i livelli di disponibilità garantiti, le modalità di supporto e le limitazioni di responsabilità del Fornitore.

Il presente SLA integra il contratto di licenza d'uso del servizio e ne costituisce parte integrante. In caso di contrasto o difformità, prevarranno le disposizioni contenute nel contratto principale.

### **DISPONIBILITÀ DELLA PIATTAFORMA**

EosMedTech garantisce una disponibilità della piattaforma OptiGest Cloud pari al 99,5% su base mensile, calcolata al netto delle esclusioni di seguito dettagliate.

La disponibilità è calcolata con la seguente formula:

$$\text{Disponibilità (\%)} = \left[ \frac{\text{Minuti totali del mese} - \text{Minuti di downtime non programmato}}{\text{Minuti totali del mese}} \right] \times 100$$

### **ESCLUSIONI DAL CALCOLO DEL DOWNTIME**

Non sono computati ai fini del calcolo della disponibilità:

- Interventi di manutenzione programmata comunicati al Cliente con almeno 48 ore di preavviso;
- Interruzioni causate da forza maggiore (eventi naturali, interruzioni di rete degli operatori upstream, atti di terzi);
- Disservizi imputabili a configurazioni errate o azioni del Cliente o di soggetti da esso autorizzati;
- Interruzioni derivanti da servizi di terze parti non direttamente gestiti da EosMedTech;
- Aggiornamenti urgenti di sicurezza che richiedano intervento immediato a tutela dell'integrità della piattaforma.

## **FINESTRE DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA**

La manutenzione programmata viene eseguita preferibilmente nella fascia oraria 23:00–06:00 (CET). EosMedTech si riserva la facoltà di effettuare interventi di manutenzione straordinaria senza preavviso nei casi in cui sia necessario garantire la sicurezza o l'integrità dei dati.

## **BACKUP E RIPRISTINO DEI DATI**

EosMedTech esegue backup automatici giornalieri di tutti i dati delle strutture clienti secondo il seguente schema:

<b>Parametro</b>	<b>Valore piano standard</b>
Frequenza	Giornaliera (esecuzione notturna 23:00–04:00)
RPO (Recovery Point Objective)	≤ 24 ore dall'ultimo backup completato
RTO (Recovery Time Objective)	Entro 24 ore dalla segnalazione formale
Periodo di conservazione	Secondo normativa GDPR vigente
Verifica integrità	Automatica al termine di ogni ciclo

## **PIANO DI BACKUP AVANZATO**

Le strutture che necessitano di livelli di protezione dei dati superiori allo standard possono richiedere a EosMedTech l'attivazione di un piano di backup avanzato personalizzato. Le opzioni disponibili su richiesta includono, a titolo esemplificativo:

- Backup intraday: esecuzione di backup multipli nell'arco della giornata lavorativa, con RPO ridotto a poche ore;
- RTO garantito: tempi di ripristino inferiori alle 24 ore.

I piani avanzati sono soggetti a valutazione tecnica e a quotazione economica separata. Le condizioni specifiche – inclusi RPO, RTO e periodo di conservazione garantiti – vengono formalizzate in un allegato contrattuale dedicato che sostituisce, per i parametri ivi definiti, le disposizioni del piano standard.

## **BACKUP E RIPRISTINO DEI DATI**

EosMedTech non può garantire il ripristino dei dati in caso di cancellazione volontaria da parte del Cliente o di soggetti autorizzati. Il Fornitore declina ogni responsabilità per la perdita di dati derivante da errori operativi del Cliente.

## ARCHITETTURA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

OptiGest Cloud è erogato su infrastruttura Cloud Aruba e presenta le seguenti caratteristiche architetturali:

- Ridondanza dei componenti critici;
- Monitoraggio continuo h24 con sistemi di alerting automatico;
- Sistema di logging integrato;
- Segregazione logica dei dati tra strutture clienti distinte (logica multitenant);
- Trasmissione dati cifrata tramite protocollo TLS e HTTPS;
- Crittografia dei dati sensibili dei pazienti;
- Data center conformi agli standard di sicurezza applicabili <https://www.datacenter.it/certificazioni-aruba>;
- Certificazioni ISO 9001 e 27001 OptiGest Cloud: <https://www.eosmedtech.it/info/certificazioni-iso-9001-27001/>

## TEMPI DI RIPRISTINO

I tempi indicati sono riferimenti operativi del piano standard e non costituiscono garanzia contrattuale vincolante, salvo quanto diversamente previsto in un piano SLA dedicato:

Scenario	Tempo di ripristino indicativo
Interruzione di servizio (alta priorità)	Da 4 a 8 ore lavorative
Malfunzionamento applicativo	Entro la giornata lavorativa
Ripristino da backup (perdita dati)	Entro 24 ore dalla segnalazione, in base a RPO e RTO definiti con la struttura

## SUPPORTO TECNICO

Il supporto tecnico è disponibile nei giorni lavorativi (lunedì–venerdì, 09:00–18:00, esclusi festivi nazionali italiani) attraverso i seguenti canali:

E-mail: [assistenza@optigest.cloud](mailto:assistenza@optigest.cloud)

Telefono / Whatsapp: [+39 3514901097](tel:+393514901097)

La classificazione della priorità della richiesta è determinata da EosMedTech sulla base della natura e dell'impatto della segnalazione ricevuta. EosMedTech si riserva il diritto di riclassificare i ticket in funzione dell'analisi tecnica effettuata.

Priorità	Descrizione	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione target
P1 - Critico	Servizio completamente non disponibile o perdita/corruzione dati in corso.	Entro 2 ore lavorative	8 ore lavorative
P2 - Alto	Funzionalità non disponibile per un numero significativo di utenti, senza soluzione alternativa praticabile.	Entro 4 ore lavorative	1 giorno lavorativo
P3 - Medio	Funzionalità non core compromessa o disponibile con workaround. Impatto limitato sull'operatività quotidiana.	Entro 1 giorno lavorativo	3 giorni lavorativi
P4 - Basso	Richiesta informazioni, comportamento anomalo non bloccante, suggerimento migliorativo.	Entro 3 giorni lavorativi	Pianificato

Il supporto tecnico incluso nel piano standard non comprende: formazione utenti, personalizzazioni software, integrazioni con sistemi di terze parti non previste contrattualmente, assistenza su dispositivi hardware del Cliente.

### PROCEDURA DI ESCALATION

In caso di incidenti o criticità, EosMedTech adotta un processo di escalation strutturato su tre livelli:

Livello	Attivazione	Azioni
L1 – Standard	Segnalazione iniziale	Presa in carico ticket, analisi e gestione entro SLA
L2 – Tecnico	Problema non risolvibile a L1 o con impatto operativo rilevante	Escalation a team tecnico specialistico
L3 – Prioritario	Indisponibilità totale, sospetto accesso non autorizzato ai dati	Coinvolgimento diretto del management tecnico e, ove pertinente, del DPO

Durante l'intera gestione dell'incidente EosMedTech si impegna a fornire aggiornamenti puntuali sullo stato di avanzamento fino alla chiusura del ticket.

## **PROTEZIONE DEI DATI**

EosMedTech tratta i dati personali dei pazienti e degli operatori sanitari in qualità di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), su istruzione documentata del Cliente, che agisce in veste di Titolare del Trattamento. Il rapporto è disciplinato dall'apposito Accordo di Trattamento dei Dati (Data Processing Agreement – DPA), sottoscritto dal Cliente in fase di attivazione della licenza e disponibile all'interno della piattaforma.

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO): **Marco Olivero** – contattabile tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [marco.olivero13@pec.it](mailto:marco.olivero13@pec.it).

Link alla documentazione completa: <https://www.eosmedtech.it/info/optigest-cloud-by-eosmedtech-legal>

## **LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

EosMedTech si impegna ad erogare il servizio con la diligenza professionale richiesta e nel rispetto dei livelli di servizio definiti nel presente documento.

Fermo quanto previsto dalle norme inderogabili di legge applicabili, EosMedTech non risponde per:

- danni indiretti, consequenziali, perdita di profitto o di dati imputabili a cause non direttamente riconducibili a propria colpa grave o dolo;
- disservizi derivanti da infrastrutture o servizi di terze parti al di fuori del proprio perimetro gestionale;
- utilizzo non conforme della piattaforma da parte del Cliente.

In ogni caso, l'ammontare complessivo di qualsiasi rimedio riconosciuto al Cliente (a qualunque titolo e per qualunque causa) non potrà in nessun caso superare il valore della licenza annualizzata del servizio applicabile alla struttura al momento dell'evento che ha dato origine alla richiesta.

Tale limite si applica anche in presenza di più richieste cumulate nel corso del medesimo anno contrattuale.

## **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Il Cliente può presentare reclami relativi alla qualità del servizio o al mancato rispetto dei livelli definiti nel presente SLA tramite pec all'indirizzo di posta elettronica certificata [eosmedtech@pec.it](mailto:eosmedtech@pec.it) con oggetto "RECLAMO SLA OPTIGEST CLOUD - NOME STRUTTURA".

EosMedTech si impegna a fornire riscontro scritto entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, con indicazione dell'esito dell'istruttoria e delle eventuali azioni intraprese.

Il reclamo deve contenere: la descrizione dell'evento contestato, la data e l'ora di inizio del disservizio, l'impatto operativo riscontrato e l'eventuale numero di ticket associato. Reclami privi di tali elementi potranno essere rigettati o sospesi fino al completamento delle informazioni richieste.

I reclami devono essere presentati entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento oggetto di contestazione. Segnalazioni pervenute oltre tale termine non saranno prese in considerazione ai fini del presente SLA.

EosMedTech tiene traccia di tutti i reclami ricevuti e ne tiene conto nel processo di miglioramento continuo del servizio. L'accoglimento di un reclamo non implica in alcun caso il riconoscimento di responsabilità oltre i limiti stabiliti nella sezione "Limitazione della Responsabilità" del presente documento.

#### **FORO COMPETENTE E DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente SLA ha validità per tutta la durata del contratto di licenza. EosMedTech si riserva il diritto di aggiornare il presente documento con preavviso di almeno 30 giorni, salvo modifiche imposte da obblighi normativi che richiedano intervento immediato.

La versione vigente del presente documento è sempre disponibile sul portale OptiGest Cloud. La continuazione nell'utilizzo del servizio successivamente alla data di efficacia degli aggiornamenti costituisce accettazione delle nuove condizioni.

Per qualsiasi questione relativa al presente SLA, il Cliente può contattare EosMedTech attraverso i canali ufficiali indicati nel contratto.

Per le controversie non risolubili in via straordinaria, si applicano le disposizioni sul foro competente di Parma.

#### **EosMedTech Srl**

Viale Duca Alessandro, 34 - 43123 Parma

P.IVA 03072310349

N.REA PR-REA: 354776

Startup Innovativa iscritta nella sezione speciale del Registro delle Imprese di Parma.