

## **MEDIDATA SERVICE LEVEL AGREEMENT (MEDIDATA SLA)**

Die Bestimmungen des MediData Service Level Agreement (**MediData SLA**) sind integrierender Bestandteil des Rahmenvertrages zwischen dem Kunden und der MediData.

### **1 Betrieb Support/Kundendienst**

MediData garantiert für alle ihre Produkte und Dienstleistungen umfassende Supportdienstleistungen. Zuständig für die Supportdienstleistungen von MediData ist der Kundendienst von MediData. Eintreffende Anfragen und Meldungen werden entweder vom Kundendienst erledigt oder an interne Fachstellen weitergeleitet. Die MitarbeiterInnen des Kundendienstes sind via Telefonhotline, E-Mail und Fax erreichbar.

#### *1.1 Telefonhotline*

<b>Direkte Telefonhotline-Nummer</b>	<b>041 368 23 66</b>
--------------------------------------	----------------------

Für Anrufe an die Hotline-Nummer gelten die üblichen Verbindungskosten des Fernmeldeunternehmens. MediData erhebt keine zusätzlichen Kosten.

#### *1.2 E-Mail*

<b>E-Mailadresse</b>	<b>support@medidata.ch</b>
----------------------	----------------------------

E-Mails an unseren Kundendienst/Support werden während den Bereitschaftszeiten bewirtschaftet. Dabei ist folgendes zu beachten:

1. E-Mail eignet sich nicht für die Meldung von kritischen Störungen ohne zusätzliche Massnahmen. Die Zustellung von E-Mails ist nicht garantiert.
2. E-Mails sind durch Dritte leicht einsehbar und eignen sich ohne zusätzliche Verschlüsselung nicht für die Übermittlung von vertraulichen Informationen. Es ist in der Verantwortung des Absenders, diesem Umstand Rechnung zu tragen und für vertrauliche Daten den sicheren Zustelldienst von MediData zu verwenden.

### 1.3 Fax

<b>Faxnummer</b>	<b>041 368 23 33</b>
------------------	----------------------

Statusinformationen über unsere Aktivitäten erfolgen in der Regel via E-Mail. Für die reibungslose Übermittlung von Störungen per Fax kann das Formular auf der Website von MediData ([www.medidata.ch](http://www.medidata.ch)) verwendet werden.

### 1.4 Zustellung besonders schützenswerter Daten

Für den Austausch von besonders schützenswerten Daten während einer Störungsbehebung steht ein sicherer Dateitransfer zur Verfügung. Die Zugangsdaten werden vom Support/Kundendienst für den Supportfall mitgeteilt.

### 1.5 Informationsservice

#### *Meldungen bei Wartung und Unterhalt*

MediData informiert über bevorstehende Wartungen, über den Status von offenen Supportfällen und über andere, für die Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der Produkte und Dienstleistungen relevante Erkenntnisse.

### 1.6 Auskunftsdienst

Auskünfte über die Produkte und Dienstleistungen von MediData werden unentgeltlich erbracht, wenn sie zur Klärung von Sachverhalten im direkten Zusammenhang mit einer Problemlösung in der Anwendung eines Produkts oder dem Inanspruchnahme einer Dienstleistung entstehen.

### 1.7 Intervention beim Kunden vor Ort

Die beschriebenen Services werden am Standort der MediData erbracht. Sofern es sich als notwendig erweist und in Absprache mit dem Kunden kann auch eine Intervention vor Ort erfolgen.

Eine Intervention durch MediData beim Kunden vor Ort ist kostenpflichtig. Der geschätzte Aufwand wird von MediData vorgängig geschätzt und dem Kunden mitgeteilt. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand und wird dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

## 2 Bereitschaftszeiten

### 2.1 Normale Bereitschaftszeit

Der Kundendienst/Support ist während folgenden Öffnungszeiten erreichbar.

Wochentage	Öffnungszeiten
Montag bis Freitag (exklusiv Feiertage)	08:00 – 12:00 13:30 – 17:00

Als Feiertage gelten:

Neujahr 1. Januar, Berchtoldstag 2. Januar, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, Fronleichnam, Nationalfeiertag 1. August, Maria Himmelfahrt 15. August, Allerheiligen 1. November, Maria Empfängnis 8. Dezember, Weihnachtstag 25. Dezember, Stefanstag 26. Dezember, sowie 24. und 31. Dezember ab 12:00 Uhr

### 2.2 Erweiterte Bereitschaftszeit

Kunden können in Absprache mit MediData für einzelne Fälle oder Ereignisse eine erweiterte Bereitschaft vereinbaren (z.B. bei Systemmigrationen, welche nicht in der ordentlichen Bereitschaftszeit vorgenommen werden können). Damit die entsprechenden Spezialisten aufgeboten werden können, muss die Vereinbarung spätestens vier Wochen vor dem Ereignis erfolgen. Die Absprache erfolgt für jedes Ereignis separat und via Support/Kundendienst. Die erweiterte Bereitschaft ist kostenpflichtig.

## 3 Service Level Management

### *Eintreffende Meldungen*

Für die Bearbeitung unterscheidet der Support/Kundendienst zwischen Störungs- und Änderungsmeldungen. Störungsmeldungen werden klassifiziert und entsprechend der Klassifizierung bearbeitet. Änderungsanträge werden verarbeitet und können sich auf die Produktgestaltung auswirken.

### 3.1 Störungsmeldung

Damit eine Störungsmeldung reibungslos verarbeitet werden kann, müssen mindestens folgende Angaben enthalten sein.

Angaben
Firmenname des Kunden
Name, Vorname der verantwortlichen Person
Telefonnummer
E-Mail Adresse
Fehlerbeschreibung
Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers

Bei einzelnen Produkten/Dienstleistungen können weitere Angaben benötigt werden, welche im Produkt Service Level Agreement (Produkt SLA) umschrieben sind.

#### Nachricht bei Störungsmeldungen

Hinterlässt der Kunde bei seiner Störungsmeldung eine E-Mail-Adresse, so hat er Anspruch auf folgende Rückmeldungen per E-Mail:

Zeitpunkt	Nachricht
Innerhalb Reaktionszeit	Bestätigung über Empfang der Störungsmeldung mit Klassierung und geschätzter Störungsbehebungszeit
Innerhalb Störungsbehebungszeit	Bestätigung über abgeschlossene Behebung der Störung oder Verlängerung der Störungsbehebungszeit mit Begründung und neuer Störungsbehebungszeit

### 3.2 Änderungsmeldung

Änderungsmeldungen werden intern dem zuständigen Produktmanagement mit Quellenangabe weitergeleitet und im Rahmen der Weiterentwicklung verwendet. Eine Umsetzung der Änderung bleibt im Ermessen der MediData.

### 3.3 Klassifizierung der Meldungen

Eine Störungsmeldung kann in folgende Störungsarten eingestuft werden:

Klassifizierungsstufen
Kritische Störung
Wesentliche Störung
Geringfügige Störung

Die Klassifizierung ist produkt-/dienstleistungsabhängig und wird in den Produkt Service Level Agreements (SLA) genauer umschrieben.

### 3.4 Störungsbehebungsprozess

Eine Störungsbehebung beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung. Kann eine Störung nicht unmittelbar behoben werden, erfolgt innerhalb der Reaktionszeit eine Bestätigung des Meldungseingangs mit Angabe der Klassifizierung und der geschätzten Störungsbehebungszeit. Abhängig von der Klassierung beginnen die notwendigen Arbeiten innerhalb der Latenzzeit entsprechend der Klassifizierung. Eine abgeschlossene Störungsbehebung wird schriftlich bestätigt.

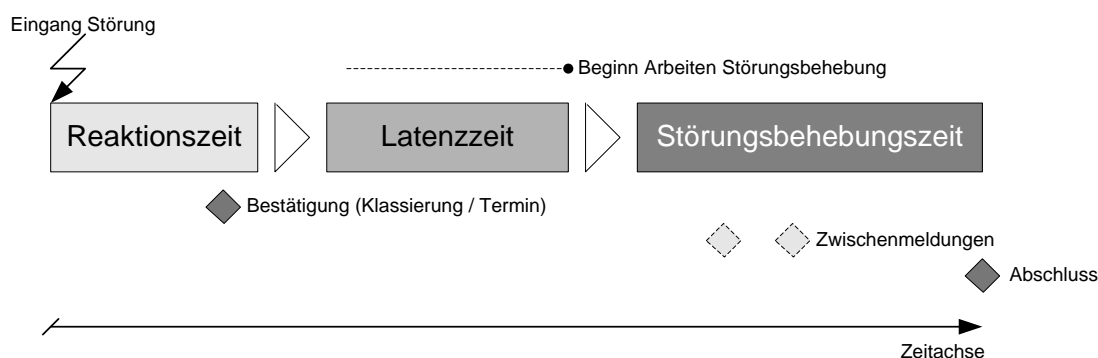


Abbildung 1 Störungsbehebungsprozess

#### Überschreiten der geschätzten Störungsbehebungszeit

Bei Überschreitung der Störungsbehebungszeit teilt MediData unaufgefordert eine Information mit Begründung und unter Angabe der neuen Störungsbehebungszeit.

### **Längerandauernde Störungsbehebungen**

Erstreckt sich die Störungsbehebung über eine längere Periode (ab circa 2 Wochen), so erfolgt eine periodische Orientierung über den Status des offenen Supportfalls.

### *3.5 Reaktionszeit – Latenzzeit – Störungsbehebungszeit*

Für den Störungsbehebungsprozess gelten die folgenden Zeiten abhängig von der Klassifizierung einer Störung:

<b>Klassifizierung</b>	<b>Reaktionszeit</b>	<b>Latenzzeit</b>	<b>Störungsbehebungszeit</b>
Kritische Störung	< 1h	< 4 h	Die Behebungszeit der Störung wird abhängig von der Art der Störung vom Support/Kundendienst mitgeteilt.
Wesentliche Störung	< 1h	< 1 Tag	
Geringfügige Störung	< 1h	< 3 Tage	

Die Zeitspannen beziehen sich auf die Bereitschaftszeiten. Bei Eintreffen einer Störungsmeldung mit der Klassierung „kritisch“ bis eine Stunde vor Abschluss der Bereitschaftszeit hat der Kunde Anspruch auf sofortigen Beginn der Störungsbehebung. Der zeitliche Ablauf wird dann in Absprache mit den betroffenen internen Stellen und dem Kunden festgelegt und kommuniziert.

### *3.6 Eskalations- und Feedbackprozesse*

Kann ein Supportfall nicht auf Anhieb befriedigend erledigt werden, so wird ein Eskalationsprozess beschritten. Zweck des Prozesses ist es, die betroffenen Stellen so zu involvieren, dass auch alternative Lösungsmöglichkeiten diskutiert werden können.

Die mit den Produkten/Dienstleistungen gemachten normalen Erfahrungen können im Feedbackprozess gemeldet werden.

### **Eskalation im Störfall**

MediData arbeitet mit einem definierten Eskalationsprozess. Die Eskalation erfolgt aufgrund von eintreffenden Ereignissen und wird mit vorgegebenen Massnahmen begleitet.

<b>Eskalationsstufe</b>	<b>Ereignis</b>	<b>Massnahmen</b>
<b>Stufe 1</b>	Die zu Beginn gemeldete Störungsbehebungszeit kann nicht eingehalten werden.	Es wird eine weitere Störungsbehebungszeit in Absprache mit dem Kunden festgelegt, und der Kunde erhält eine entsprechende Meldung.
<b>Stufe 2</b>	Auch die verlängerte Störungsbehebungszeit kann wiederum nicht eingehalten werden.	Das weitere Vorgehen wird mit dem Kunden besprochen. Der Einbezug weiterer Fachpersonen auf beiden Seiten wird initiiert.
<b>Stufe 3</b>	Eine Lösung scheint im Rahmen des Standardprozesses nicht möglich zu sein.	Das Problem wird auf die Stufe Management gehoben. Diese entscheidet, ob ein erweiterter Eskalationsprozess angestossen werden soll.

### **Erweiterter Eskalationsprozess**

Kann innerhalb des Eskalationsprozesses keine Lösung gefunden werden, so kann durch den Kunden oder durch MediData der erweiterte Eskalationsprozess ausgelöst werden. An diesem Prozess beteiligen sich Führungspersonen beider Unternehmen sowie die betroffenen Fachkräfte. Das Gremium wird entsprechend den Vorgaben im MediData Service Level Agreement (SLA) oder, falls nichts definiert ist, ad-hoc zusammengestellt. Organisation und Leitung wird von MediData sichergestellt.

### **Feedbackprozess**

Der Kunde hat das Recht, mindestens jährlich über die Erfahrungen mit dem Produkt zu berichten und allfällige Erfahrungen von MediData in die eigenen Prozesse einfließen zu lassen. Zu diesem Zweck organisiert MediData Feedbackmeetings. Der Teilnehmerkreis wird in Absprache zwischen dem Kunden und MediData festgelegt.

### 3.7 *Wartungsarbeiten*

Für periodische Wartungsarbeiten an den MediData–Systemen ist jeweils der Nachmittag des zweiten Mittwochs im Monat vorgesehen. Die betroffenen Kunden werden vorgängig benachrichtigt.

<b>Wartungsfenster</b>	<b>Zeit</b>
Jeweils 2. Mittwoch des Monats	13:00 bis 18:00Uhr

Länger dauernde Wartungsarbeiten werden auf die Wochenenden gelegt und drei Wochen im Voraus angekündigt.

Diese Regelungen für die Absicherung der Entstör- und Ausfallzeiten finden keine Anwendung, wenn MediData aufgrund höherer Gewalt oder nicht gewährter Unterstützung des Kunden an der Ausführung von Entstör- oder Wartungsarbeiten gehindert wird.

## 4 Service Level Agreement MediPort

### 4.1 Art von Störungsmeldungen

Für MediPort gelten folgende Störungsarten:

Art	Merkmal	Beschreibung
<b>Kritische Störung</b>	Betrieb ausgefallen	<ul style="list-style-type: none"><li>- MediPort ist nicht verfügbar.</li><li>- Fehlerhafte MediPort-Funktionalität wie:<ul style="list-style-type: none"><li>- Keine Dokumente können gesendet oder empfangen werden.</li><li>- MediPort Gateway kann nicht gestartet werden.</li></ul></li><li>- Davon ausgenommen sind Störungen an Produkten und Lieferungen Dritter (z.B. Internet-Verbindung).</li></ul>
<b>Wesentliche Störung</b>	Betrieb ist nur noch eingeschränkt möglich	<ul style="list-style-type: none"><li>- Einzelne Dokumente können nicht gesendet und/oder empfangen werden.</li><li>- Einzelne Teilnehmer /-gruppen sind nicht mehr erreichbar.</li><li>- Einzelne Dokumenttypen können nicht mehr empfangen, gesendet oder gedruckt werden.</li><li>- Work arounds sind möglich und zumutbar.</li></ul>
<b>Geringfügige Störung</b>	Betrieb ist nicht behindert	<ul style="list-style-type: none"><li>- Störungen mit kleinen Auswirkungen ohne Einschränkung der Funktionalität.</li><li>- Die Dokumentenverfolgung per WebAccess ist nicht möglich.</li></ul>

### 4.2 Systemverfügbarkeit und Wartungsarbeiten

MediData ist bestrebt, die Systemverfügbarkeiten so hoch wie möglich zu halten. Ausserhalb der geplanten Wartungsfenster (siehe 4.2.1) wird eine Verfügbarkeit des Systems von 98.5% pro Jahr zugesichert. Die maximale Ausfallzeit des Systems darf im Worstcase 5 Arbeitstage nicht übersteigen. Kann diese Verfügbarkeit nicht gehalten werden, so ergreift MediData selbstständig Aktivitäten, um die Situation zu korrigieren.

#### Geplante Wartungsarbeiten

MediData kann Wartungsarbeiten wie folgt ausführen:

1. Für normale Wartungsarbeiten ist der zweite Mittwoch des Monats zwischen 13.00 und 18.00 Uhr (maximal 4 mal pro Jahr) reserviert
2. Grössere Wartungsarbeiten können der ausserhalb der ordentlichen Bürozeiten durchgeführt werden. Diese werden jeweils fünf Tage im Voraus angekündigt.

3. Der Zertifikatswechsel bei MediPort Ende Monat führt am letzten Tag des Monats zu einem Betriebsunterbruch zwischen 23.00Uhr und 01:00Uhr

Alle Wartungsarbeiten werden der hinterlegten Kontaktadresse per E-Mail gemeldet.

## **5 Service Level Agreement MediFrame**

### *5.1 Störungsmeldungen*

Ergänzend zum MediData Service Level Agreement beinhaltet die MediFrame Fehlerdokumentation folgende Angaben:

- MediFrame Auftrags-Nr.
- Tarifname oder Tarifnummer
- Kurze Fehlerbeschreibung
- Betroffene Records

## 5.2 Art von Störungsmeldungen

Für MediFrame gelten folgende Störungsarten. Davon ausgenommen sind Störungen an Produkten von Drittlieferanten:

Art	Merkmal	Beschreibung
<b>Kritische Störung</b>	Produktiver Einsatz der Stammdaten ist vollständig beeinträchtigt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unvollständigkeit der Stammdaten (mindestens 50% der erwarteten Inhalte fehlen) und der Stammdatenstruktur (Mehrere Spalten fehlen bzw. Auslieferung entspricht nicht den Format- bzw. Produktspezifikationen).</li> <li>- Unkorrektheit der Stammdaten (mindestens 50% der Inhalte ist nicht korrekt).</li> <li>- Technische Störungen (die Dateien sind für den Kunden nicht verfügbar).</li> <li>- Fehlende Auslieferung von Mutationen gemäss den Produktspezifikationen.</li> <li>- Korrupte Stammdaten (nicht maschinenlesbare Stammdaten).</li> </ul>
<b>Wesentliche Störung</b>	Produktiver Einsatz der Stammdaten ist eingeschränkt möglich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unvollständigkeit der Stammdaten (mindestens 6% der erwarteten Inhalte fehlen).</li> <li>- Unkorrektheit der Stammdaten (mindestens 6% der Inhalte ist nicht korrekt).</li> <li>- Technische Störungen (mindestens 6% der Inhalte ist nicht verfügbar).</li> <li>- Einige falsche Funktionen werden beim Einlesen der Stammdaten ausgelöst, die Dateien werden aber durch das System akzeptiert.</li> <li>- Einige erlaubte Funktionen können beim Einlesen nur eingeschränkt ausgeführt werden, die Dateien werden aber durch das System akzeptiert.</li> </ul>
<b>Geringe Störung</b>	Produktiver Einsatz der Stammdaten ist nicht behindert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unvollständigkeit der Stammdaten (höchstens 5% der erwarteten Inhalte fehlen).</li> <li>- Unkorrektheit der Stammdaten (höchstens 5% der Inhalte ist nicht korrekt).</li> <li>- Technische Störungen (höchstens 5% der Inhalte ist nicht verfügbar).</li> </ul>

## 6 Service Level Agreement InvoiceInspector

Für den InvoiceInspector gelten folgende Störungsarten:

<b>Art</b>	<b>Merkmal</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Kritische Störung</b>	Betrieb ist längerfristig nicht möglich	Die Prüfung von Rechnungen ist während mehr als 7 Werktagen nicht möglich.
<b>Wesentliche Störung</b>	Betrieb ist vorübergehend nicht möglich	Die Prüfung von Rechnungen ist während weniger als 5 Werktagen nicht möglich.
<b>Geringfügige Störung</b>	Betrieb ist kurzfristig nicht möglich	Die Prüfung von Rechnungen ist während weniger als 48 Stunden nicht möglich.