MediData

MediData AG
Platz 6
6039 Root D4

T. +41 41 368 23 23
F. +41 41 368 23 33
www.medidata.ch

Service Level Agreement MediData (SLA MediData)

Le disposizioni del Service Level Agreement MediData (**SLA MediData**) sono parte integrante degli accordi tra il cliente (intendendo anche i partner) e MediData e valgono per tutti i prodotti e servizi di MediData.[1]

1. Funzionamento del supporto

MediData garantisce prestazioni di supporto per tutti i suoi prodotti e servizi nella seguente misura. Il supporto è raggiungibile tramite la hotline telefonica e via e-mail.

1.1 Hotline telefonica

Numero diretto della hotline telefonica	**041 368 23 66**

Per le chiamate al numero della hotline si applicano i normali costi di connessione della società di telecomunicazioni. MediData non addebita costi aggiuntivi.

1.2 E-mail

Indirizzo e-mail	**support@medidata.ch**

Le e-mail inviate al supporto vengono gestite durante gli orari di disponibilità. A tale riguardo occorre osservare quanto segue:

1. Le e-mail non sono indicate per la segnalazione di guasti critici senza ulteriori misure. Il recapito delle e-mail non è garantito.

2. Le e-mail possono essere viste facilmente da terzi e pertanto, senza una crittografia aggiuntiva, non sono indicate per la trasmissione di informazioni confidenziali. La spedizione di messaggi e-mail non crittografati può costituire, in determinate circostanze, una violazione della vigente normativa sulla protezione dei dati e comportare la violazione del segreto professionale. È responsabilità del mittente tenerne conto e utilizzare il servizio di recapito sicuro di MediData per i dati confidenziali. I dati di accesso sono disponibili sul sito web MediData alla voce Supporto.

1.3 Recapito di dati particolarmente sensibili

Per lo scambio dei dati particolarmente sensibili durante un intervento di risoluzione dei problemi è disponibile un sistema di trasferimento sicuro dei file.

1.4 Segnalazioni in caso di manutenzione e assistenza

MediData informa nel miglior modo possibile in merito a manutenzioni imminenti, allo stato di richieste di supporto aperte e riguardo ad altre informazioni rilevanti per i clienti in relazione all'uso dei prodotti e dei servizi. Queste segnalazioni solitamente avvengono via e-mail.

[1] Non vale per i sistemi di prova.

1.5 Intervento presso il cliente in loco

Le prestazioni del servizio di supporto vengono fornite presso la sede di MediData. Interventi sui sistemi presso il cliente possono essere effettuati previo accordo tramite la soluzione di manutenzione a distanza utilizzata da MediData. Se la manutenzione a distanza avviene tramite una soluzione di manutenzione a distanza del cliente, il collegamento e l'attivazione sono a pagamento.

Se risulta necessario, previo accordo con il cliente può essere effettuato anche un intervento in loco. Un intervento presso il cliente in loco da parte di MediData è a pagamento. Verrà conteggiato in base al lavoro svolto e alle tariffe applicabili in quel momento e verrà fatturato separatamente al cliente.

2. Orari di disponibilità

2.1 Orario di disponibilità normale

Il supporto è raggiungibile nei seguenti orari di apertura:

Giorni della settimana	Orari di apertura
Da lunedì a venerdì (esclusi festivi)	Ore 8.00–12.00 Ore 13.00–17.00

Tabella 1: Orari di apertura

Sono considerati festivi:

Capodanno 1º gennaio, San Bertoldo 2 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Ascensione, Lunedì di Pentecoste, Festa Nazionale 1º agosto, Vigilia di Natale 24 dicembre dalle ore 12.00, Natale 25 dicembre, Santo Stefano 26 dicembre, San Silvestro 31 dicembre dalle ore 12.00.

2.2 Orario di disponibilità esteso

Previo accordo con MediData, i clienti possono concordare un'estensione della disponibilità per singoli casi o eventi (ad esempio in caso di migrazioni di sistema che non possono essere eseguite durante il normale orario di disponibilità). Affinché MediData possa mobilitare gli specialisti necessari, l'accordo deve essere stipulato almeno quattro settimane prima dell'evento. L'accordo viene stipulato separatamente per ogni evento e tramite il supporto. La disponibilità estesa è a pagamento.

3. Service Level Management

Per le segnalazioni in arrivo, il supporto effettua una distinzione tra segnalazioni di guasto e segnalazioni di modifica. Le segnalazioni di guasto vengono classificate e gestite in base alla classificazione. Le segnalazioni di modifica vengono elaborate e possono ripercuotersi sulla strutturazione del prodotto.

3.1 Segnalazione di guasto

Per una corretta gestione delle segnalazioni di guasto, il messaggio deve includere come minimo i seguenti dati:

- Ragione sociale del cliente
- Cognome e nome della persona responsabile
- Numero telefonico
- Indirizzo e-mail
- Descrizione del problema
- Data e ora in cui si è presentato il problema
- Dati aggiuntivi in base al prodotto o al servizio: numero d'ordine, numero GLN, nome tariffa, numero tariffa, ecc.

Se nella sua segnalazione di guasto il cliente indica un indirizzo e-mail, ha il diritto di ricevere via e-mail i seguenti riscontri:

Data e ora	Messaggio
Entro il tempo di reazione	Conferma della ricezione della segnalazione di guasto con classificazione e tempo stimato di risoluzione del problema.
Entro il tempo di risoluzione del problema	Conferma dell'avvenuta risoluzione del problema o prolungamento del tempo di risoluzione del problema con motivazione e nuovo tempo di risoluzione del problema.

Tabella 2: Messaggio per segnalazioni di guasto

3.2 Segnalazione di modifica

Le segnalazioni di modifica vengono utilizzate nell'ambito di un ulteriore sviluppo. L'implementazione della modifica rimane a discrezione di MediData.

3.3 Classificazione delle segnalazioni

Una segnalazione di guasto viene classificata da MediData nelle seguenti tipologie di guasto. Sono esclusi i guasti su prodotti e servizi di terzi:

Livelli di classificazione	Significato cliente
Guasto critico	L'uso produttivo del prodotto o servizio è totalmente compromesso.
Guasto importante	L'uso produttivo del prodotto o servizio è possibile solo limitatamente. Tuttavia, è possibile e ragionevole una soluzione alternativa.
Guasto di ridotta entità	L'uso produttivo del prodotto o servizio non è ostacolato. Il guasto ha solo piccole ripercussioni, senza la limitazione dell'uso di funzionalità essenziali.

Tabella 3: Livelli di classificazione

3.4 Processo di risoluzione dei problemi

La risoluzione di un problema inizia con la ricezione della segnalazione di guasto. Se un problema non può essere risolto immediatamente, entro il tempo di reazione viene inviata una conferma di ricezione del messaggio con l'indicazione della classificazione e del tempo stimato per la risoluzione del problema. I lavori necessari iniziano entro il tempo di latenza corrispondente alla classificazione. La conclusione della risoluzione di un problema viene confermata per iscritto.

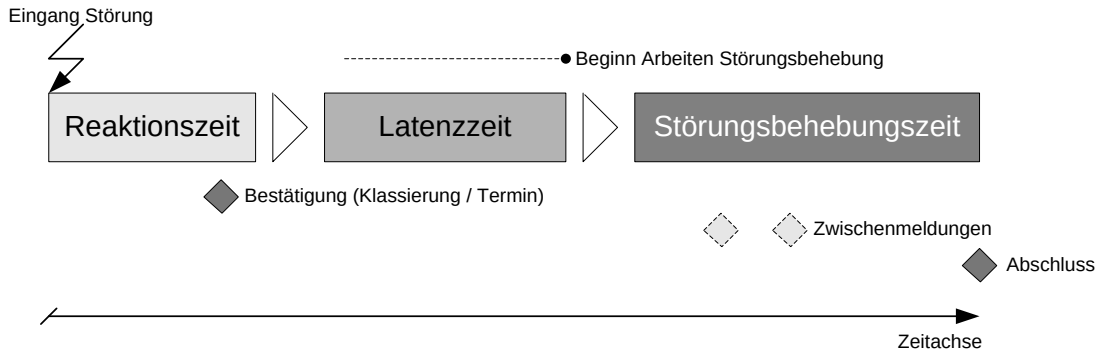

Figura 1: Processo di risoluzione dei problemi

In caso di superamento del tempo di risoluzione del problema, MediData trasmette spontaneamente un'informativa con la motivazione e l'indicazione del nuovo tempo di risoluzione del problema.

Se la risoluzione del problema si estende per un periodo prolungato (a partire da due settimane circa), viene inviata un'informazione orientativa periodica sullo stato del caso di supporto aperto.

3.5 Tempo di reazione – Tempo di latenza – Tempo di risoluzione del problema

Per il processo di risoluzione dei problemi si applicano le seguenti tempistiche in funzione della classificazione del problema:

Classificazione	Tempo di reazione	Tempo di latenza	Tempo di risoluzione del problema
Guasto critico	< un'ora	< quattro ore	Il tempo di risoluzione del problema viene comunicato dal supporto in funzione del tipo di problema.
Guasto importante	< un'ora	< un giorno	
Guasto di ridotta entità	< un'ora	< tre giorni	

Tabella 4: Tempo di reazione – Tempo di latenza – Tempo di risoluzione del problema

Gli intervalli di tempo si riferiscono agli orari di disponibilità. Se una segnalazione di guasto con classificazione «critico» arriva fino a un'ora prima del termine dell'orario di disponibilità, il cliente ha diritto all'inizio della risoluzione del problema nella stessa giornata.

3.6 Processo di escalation

Se un caso di supporto non può essere evaso in modo soddisfacente al primo tentativo, viene intrapreso un processo di escalation. Lo scopo del processo è coinvolgere ulteriori entità di MediData e del cliente per poter discutere possibili soluzioni alternative.

Escalation in caso di problemi

MediData lavora con un processo di escalation definito. L'escalation avviene sulla base degli eventi che si verificano ed è accompagnata da misure specifiche.

Livello di escalation	Evento	Misure
Livello 1	Il tempo di risoluzione del problema inizialmente segnalato non può essere rispettato.	Viene stabilito un ulteriore tempo di risoluzione del problema previo accordo con il cliente, il quale riceve un messaggio corrispondente.
Livello 2	Il tempo di risoluzione del problema prolungato non può essere rispettato.	L'ulteriore procedura viene discussa con il cliente. Si procede al coinvolgimento di altri esperti da entrambe le parti.
Livello 3	Sembra che non sia possibile una soluzione nell'ambito del processo standard.	Il problema viene portato all'attenzione del livello management. Quest'ultimo decide se deve essere lanciato un processo di escalation esteso.

Tabella 5: Livelli di escalation

Processo di escalation esteso

Se all'interno del processo di escalation non è possibile trovare una soluzione, il cliente o MediData possono lanciare il processo di escalation esteso. A questo processo partecipano dirigenti di entrambe le aziende e i tecnici interessati.

3.7 Lavori di manutenzione dell'infrastruttura centrale

I lavori di manutenzione dell'infrastruttura centrale di MediData vengono effettuati al di fuori degli orari di disponibilità o con un adeguato preavviso. I clienti interessati vengono notificati in anticipo.

3.8 Disponibilità del sistema

MediData si sforza per massimizzare la disponibilità dei suoi sistemi. Al di fuori della finestra di manutenzione (vedi 3.7) viene garantita una disponibilità del sistema pari al 99,9% all'anno.

3.9 Forza maggiore

I processi descritti e i tempi garantiti non si applicano nel caso in cui MediData sia ostacolata nell'esecuzione degli interventi di risoluzione dei problemi o dei lavori di manutenzione da cause di forza maggiore o dal mancato supporto da parte del cliente.