

MediData Service Level Agreement (MediData SLA)

BETRIEB/AUSFÜHRUNG: VERTRAG

Die Bestimmungen des MediData Service Level Agreement (**MediData SLA**) sind integrierender Bestandteil der Vereinbarungen zwischen dem Kunden (worunter auch Partner zu verstehen sind) und der MediData und gelten für alle Produkte und Dienstleistungen der MediData.

1. Betrieb Support

MediData garantiert für alle ihre Produkte und Dienstleistungen umfassende Supportdienstleistungen. Die MitarbeiterInnen des Supports sind via Telefonhotline, E-Mail und Fax erreichbar.

1.1 Telefonhotline

Direkte Telefonhotline-Nummer	041 368 23 66
--------------------------------------	----------------------

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

1.2 E-Mail und Fax

E-Mailadresse	support@medidata.ch
Faxnummer	041 368 23 33

E-Mail und Fax an unseren Support werden während den Bereitschaftszeiten bewirtschaftet. Dabei ist folgendes zu beachten:

1. E-Mail und Fax eignen sich nicht für die Meldung von kritischen Störungen ohne zusätzliche Massnahmen. Die Zustellung von E-Mails ist nicht garantiert.
2. E-Mail und Fax 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 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 für den Supportfall mitgeteilt.

1.4 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. Diese Meldungen erfolgen in der Regel via E-Mail.

1.5 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 in der Inanspruchnahme einer Dienstleistung entstehen.

1.6 Intervention beim Kunden vor Ort

Die Leistungen des Supports werden am Standort der MediData erbracht. Interventionen auf den Systemen beim Kunden können nach vorheriger Absprache mittels der von MediData eingesetzten Fernwartungslösung durchgeführt werden. Erfolgt die Fernwartung durch eine individuelle Fernwartungslösung des Kunden, ist der Aufwand für die Aufschaltung kostenpflichtig.

Sofern es sich als notwendig erweist, kann in Absprache mit dem Kunden auch eine Intervention vor Ort erfolgen. Eine Intervention durch MediData beim Kunden vor Ort ist kostenpflichtig. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand und wird dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

2. Bereitschaftszeiten

2.1 Normale Bereitschaftszeit

Der Support ist während folgenden Öffnungszeiten erreichbar.

Wochentage	Öffnungszeiten
Montag bis Freitag (exklusiv Feiertage)	08:00 – 18:00

Als Feiertage gelten:

Neujahr 1. Januar, Berchtoldstag 2. Januar, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, Nationalfeiertag 1. August, Heilig Abend 24. Dezember ab 12:00 Uhr, Weihnachtstag 25. Dezember, Stefanstag 26. Dezember, Silvester 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 MediData die notwendigen Spezialisten aufbieten kann, muss die Vereinbarung spätestens vier Wochen vor dem Ereignis erfolgen. Die Absprache erfolgt für jedes Ereignis separat und via Support. Die erweiterte Bereitschaft ist kostenpflichtig.

3. Service Level Management

Bei eintreffenden Meldungen unterscheidet der Support 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:

- Firmenname des Kunden
- Name, Vorname der verantwortlichen Person
- Telefonnummer
- E-Mail Adresse
- Fehlerbeschreibung
- Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers
- Zusätzliche Angaben, je nach Produkt oder Dienstleistung: Auftrags-Nummer, Tarif-Name, Tarif-Nummer, usw.

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.

Tabelle 1: Nachricht bei Störungsmeldungen

3.2 Änderungsmeldung

Änderungsmeldungen werden im Rahmen der Weiterentwicklung verwendet. Eine Umsetzung der Änderung bleibt im Ermessen der MediData.

3.3 Klassifizierung der Meldungen

Eine Störungsmeldung wird von MediData in nachfolgende Störungsarten eingestuft. Davon ausgenommen sind Störungen an Produkten und Dienstleistungen Dritter:

Klassifizierungsstufen	Bedeutung Kunde
Kritische Störung	Die produktive Nutzung des Produkts / der Dienstleistung ist vollständig beeinträchtigt.
Wesentliche Störung	Die produktive Nutzung des Produkts / der Dienstleistung ist nur noch eingeschränkt möglich. Ein Workaround ist jedoch möglich und zumutbar.
Geringfügige Störung	Die produktive Nutzung des Produkts / der Dienstleistung ist nicht behindert. Die Störung hat nur kleine Auswirkungen ohne Einschränkung der Nutzung wesentlicher Funktionalitäten.

Tabelle 2: Klassifizierungsstufen

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. Die notwendigen Arbeiten beginnen innerhalb der Latenzzeit entsprechend der Klassifizierung. Eine abgeschlossene Störungsbehebung wird schriftlich bestätigt.

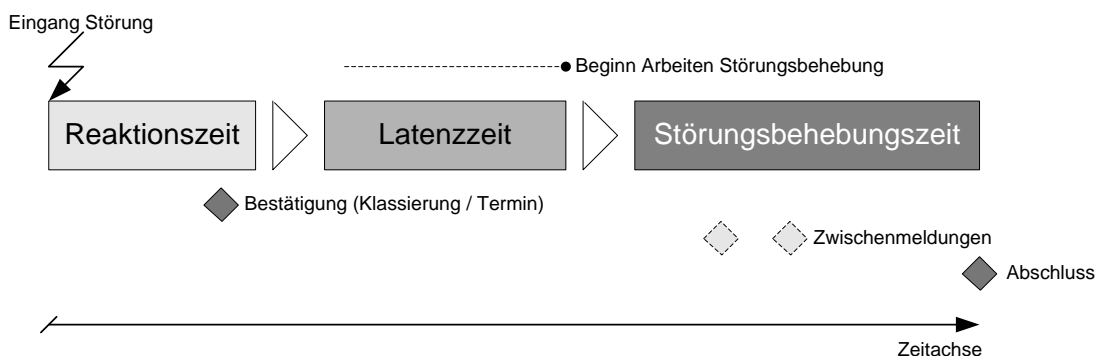


Abbildung 1: Störungsbehebungsprozess

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

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:

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

Tabelle 3: Reaktionszeit – Latenzzeit - Störungsbehebungszeit

Die Zeitspannen beziehen sich auf die Bereitschaftszeiten. Bei Eintreffen einer Störungsmeldung mit der Klassifizierung „kritisch“ bis eine Stunde vor Abschluss der Bereitschaftszeit hat der Kunde Anspruch auf Beginn der Störungsbehebung am gleichen Tag.

3.6 Eskalationsprozess

Kann ein Supportfall nicht auf Anhieb befriedigend erledigt werden, so wird ein Eskalationsprozess beschritten. Zweck des Prozesses ist es, weitere Stellen bei MediData und dem Kunden zu involvieren, damit alternative Lösungsmöglichkeiten diskutiert werden können.

Eskalation im Störfall

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

Eskalationsstufe	Ereignis	Massnahmen
Stufe 1	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.
Stufe 2	Die verlängerte Störungsbehebungszeit kann nicht eingehalten werden.	Das weitere Vorgehen wird mit dem Kunden besprochen. Der Einbezug weiterer Fachpersonen auf beiden Seiten wird initiiert.
Stufe 3	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.

Tabelle 4: Eskalationsstufen

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.

3.7 Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten erfolgen ausserhalb der Bereitschaftszeiten. Die betroffenen Kunden werden vorgängig benachrichtigt.

3.8 Systemverfügbarkeit

MediData ist bestrebt ihre Systemverfügbarkeit so hoch wie möglich zu halten. Ausserhalb der Wartungsfenster (siehe 3.7) wird eine Verfügbarkeit des Systems von 99.9% pro Jahr zugesichert.

3.9 Höhere Gewalt

Die beschriebenen Prozesse und garantierten Zeiten finden keine Anwendung, wenn MediData aufgrund höherer Gewalt oder nicht gewährter Unterstützung des Kunden an der Ausführung von Entstör- oder Wartungsarbeiten gehindert wird.