

MediData Service Level Agreement (MediData SLA)

IMPIEGO/ESECUZIONE: CONTRATTO

Le disposizioni del Service Level Agreement di MediData (**MediData SLA**) sono parte integrante degli accordi tra il cliente e MediData (questo vale anche per i partner) e si applicano a tutti i prodotti e servizi di MediData.¹

1. Funzionamento servizio di assistenza

MediData garantisce servizi di assistenza completi per tutti i suoi prodotti e servizi. Il servizio di assistenza è raggiungibile tramite telefono e e-mail.

1.1 Assistenza telefonica

Numero diretto dell'assistenza telefonica	041 368 23 66
--	----------------------

Per le telefonate al numero dell'assistenza telefonica vigono i costi di collegamento dell'ente telefonico normalmente applicati. MediData non calcola costi aggiuntivi.

1.2 E-mail

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

Le e-mail inviate al nostro servizio di assistenza vengono elaborate durante i nostri orari di reperibilità. In tale contesto occorre prestare attenzione a quanto segue:

1. Le e-mail non sono adatte per comunicare gravi anomalie senza provvedimenti aggiuntivi. La ricezione di e-mail non è garantita.
2. Le e-mail sono facilmente leggibili da terzi e non sono pertanto adatte alla trasmissione di informazioni confidenziali senza codifica aggiuntiva. Spetta al mittente tenere conto di questa situazione e di utilizzare il servizio di invio sicuro di MediData per l'invio di dati confidenziali.

¹ Non valide per i sistemi di test.

1.3 Invio di dati che richiedono particolare protezione

Per lo scambio di dati che richiedono particolare protezione durante la risoluzione di un guasto è disponibile un trasferimento sicuro di file. I dati di accesso si trovano sul sito MediData alla voce Supporto.

1.4 Comunicazioni in caso di manutenzione

MediData fornisce informazioni su interventi di manutenzione imminenti sullo stato dei casi di assistenza da eseguire e su altri fatti rilevanti in merito all'utilizzo dei prodotti e servizi. Tali comunicazioni avvengono in genere tramite e-mail.

1.5 Intervento presso il cliente in loco

Le prestazioni del servizio di assistenza vengono fornite presso la sede di MediData. Gli interventi sui sistemi presso il cliente possono essere eseguiti previo accordo tramite la soluzione di manutenzione a distanza impiegata da MediData. Qualora la manutenzione a distanza venga eseguita tramite una soluzione di manutenzione a distanza del cliente i costi per l'attivazione vengono addebitati.

Se risulta necessario, previo accordo è possibile eseguire anche un intervento in loco. Un intervento attraverso MediData presso il cliente in loco viene addebitato. La fatturazione avviene in base al lavoro eseguito e viene effettuata separatamente.

2. Orari di reperibilità

2.1 Orario normale di reperibilità

Il servizio di assistenza è raggiungibile durante i seguenti orari di apertura.

Giorni della settimana	Orari di apertura
Dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi)	08:00 – 12:00 13.00 – 17.00

Come festivi vengono considerati:

Capodanno 1° gennaio, San Basilio 2 gennaio, Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Ascensione, Lunedì di Pentecoste, Festa Nazionale della Svizzera 1° agosto, Vigilia di Natale 24 dicembre dalle ore 12:00, Giorno di Natale 25 dicembre, Santo Stefano 26 dicembre, San Silvestro 31 dicembre dalle ore 12:00.

2.2 Orario di reperibilità ampliato

Previo accordo con MediData, i clienti possono concordare per singoli casi o eventi una reperibilità ampliata (ad es. nel caso di migrazioni di sistema che non possono essere eseguite durante l'orario ordinario di reperibilità. Affinché MediData possa predisporre gli specialisti necessari occorre che l'accordo avvenga al più tardi quattro settimane prima dell'evento. L'accordo avviene per ogni evento separatamente e tramite il servizio di assistenza. La reperibilità ampliata è a pagamento.

3. Service Level Management

Nel caso di notifiche in arrivo, il servizio di assistenza distingue tra notifiche di guasto e di modifica. Le notifiche di guasto vengono classificate ed elaborate conformemente alla classificazione. Le richieste di modifica vengono elaborate e possono ripercuotersi sulla creazione del prodotto.

3.1 Notifica di guasto

Affinché una notifica di guasto possa essere elaborata correttamente è necessario che siano contenuti almeno i seguenti dati:

- Nome della ditta del cliente
- Cognome, nome della persona responsabile
- Numero di telefono
- Indirizzo e-mail
- Descrizione dell'errore
- Ora in cui si è verificato l'errore
- Ulteriori dati, a seconda del prodotto o del servizio: numero d'incarico, nome della tariffa, numero della tariffa, ecc.

Se il cliente quando comunica il guasto lascia un indirizzo e-mail, egli ha diritto a ricevere il seguente messaggio di risposta tramite e-mail:

Ora	Messaggio
Entro il tempo di reazione	Conferma della ricezione della comunicazione di guasto con classificazione e tempo previsto di risoluzione del guasto.
Entro il tempo di risoluzione del guasto	Conferma della risoluzione conclusa del guasto o prolungamento del tempo di risoluzione del guasto con motivazione e nuovo tempo di risoluzione del guasto.

Tabella 1: Messaggio in caso di notifiche di guasto

3.2 Notifica di modifica

Le notifiche di modifica vengono utilizzate nell'ambito dell'ulteriore sviluppo. La decisione sull'attuazione della modifica è a discrezione di MediData.

3.3 Classificazione delle notifiche

Una notifica di guasto viene classificata da MediData nei seguenti tipi di guasto. Sono esclusi i guasti ai prodotti e ai servizi di terzi:

Livelli di classificazione	Significato del cliente
Guasto critico	L'utilizzo produttivo del prodotto / del servizio è completamente compromesso.
Guasto notevole	L'utilizzo produttivo del prodotto / del servizio è ormai possibile solo in modo limitato. Tuttavia, è possibile e

	ragionevole attuare una soluzione ad hoc.
Guasto lieve	L'utilizzo produttivo del prodotto / del servizio non è compromesso. Il guasto ha solo lievi ripercussioni senza limitare l'utilizzo delle funzionalità essenziali.

Tabella 2: Livelli di classificazione

3.4 Processo di risoluzione dei guasti

La risoluzione di un guasto inizia con la ricezione della notifica di guasto. Qualora non sia possibile risolvere immediatamente un guasto, entro il tempo di reazione avviene una conferma della ricezione della notifica indicando la classificazione e il tempo di risoluzione stimato del guasto. Gli interventi necessari iniziano entro il tempo di latenza conformemente alla classificazione. Una risoluzione conclusa del guasto viene confermata per iscritto.

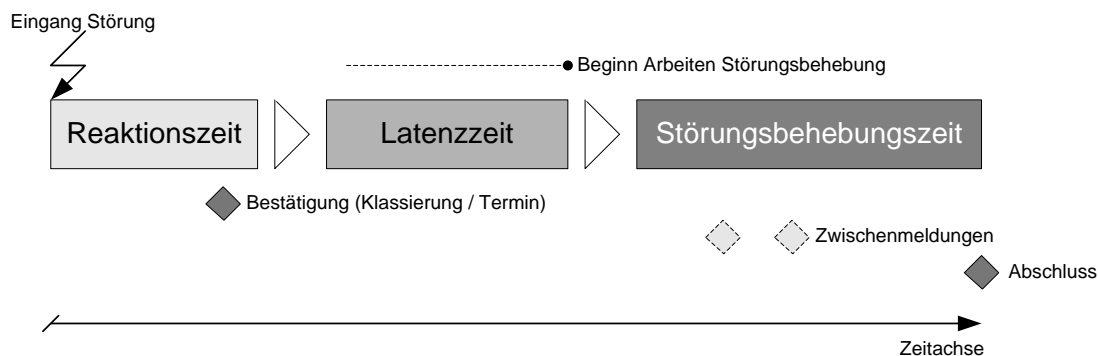


Figura 1: Processo di risoluzione dei guasti

In caso di superamento del tempo di risoluzione del guasto, MediData trasmette, senza che venga richiesto, un'informazione con la motivazione e indicando il nuovo tempo di risoluzione del guasto.

Qualora la risoluzione del guasto duri a lungo (a partire da circa 2 settimane) avverrà un orientamento periodico verificando lo stato del caso di assistenza in sospeso.

3.5 Tempo di reazione – tempo di latenza – tempo di risoluzione dei guasti

Per il processo di risoluzione dei guasti sono in vigore i seguenti tempi a seconda della classificazione di un guasto:

Classificazione	Tempo di reazione	Tempo di latenza	Tempo di risoluzione del guasto
Guasto critico	< 1 h	< 4 h	Il tempo di risoluzione del guasto verrà comunicato dal servizio di assistenza a seconda del tipo di guasto.
Guasto notevole	< 1 h	< 1 giorno	
Guasto lieve	< 1 h	< 3 giorni	

Tabella 3: Tempo di reazione – tempo di latenza – tempo di risoluzione dei guasti

I periodi di tempo si riferiscono ai tempi di reperibilità. Alla ricezione della notifica di un guasto con la classificazione "critico", fino a un'ora prima del termine del tempo di reperibilità il cliente ha diritto a ricevere la risoluzione del guasto nello stesso giorno.

3.6 Processo di escalazione

Qualora un caso di assistenza non possa essere risolto immediatamente, viene messo in atto un processo di escalazione. Lo scopo del processo è quello di coinvolgere altri uffici presso MediData e il cliente, in modo tale che possano essere discusse possibilità di risoluzione alternative.

Escalazione in caso di guasto

MediData utilizza un processo di escalazione definito. L'escalazione avviene sulla base di eventi che si verificano e viene accompagnata da misure definite.

Livello di escalazione	Evento	Provvedimenti
Livello 1	Il tempo di risoluzione dei guasti indicato all'inizio non può essere rispettato.	Viene definito un ulteriore tempo di risoluzione del guasto previo accordo con il cliente e quest'ultimo riceve la relativa notifica.
Livello 2	Il tempo di risoluzione dei guasti prolungato non può essere rispettato.	Viene discusso con il cliente su come procedere. Viene avviato il coinvolgimento di ulteriori persone specializzate su entrambi i lati.
Livello 3	Sembra che nell'ambito del processo standard non sia possibile trovare una soluzione.	Il problema viene risolto al livello Amministrazione. Questa decide se avviare un processo di escalazione ampliato o meno.

Tabella 4: Livelli di escalazione

Processo di escalazione ampliato

Se entro il processo di escalazione non è possibile individuare una soluzione, attraverso il cliente o MediData è possibile avviare il processo di escalazione ampliato. A questo processo partecipano dirigenti di entrambe le aziende nonché il personale tecnico interessato.

3.7 Lavori di manutenzione infrastruttura centrale

I lavori di manutenzione avvengono nell'infrastruttura centrale MediData al di fuori dei tempi di reperibilità. I clienti coinvolti vengono informati per primi.

3.8 Disponibilità del sistema

MediData si impegna a mantenere la sua disponibilità del sistema al massimo livello possibile. Al di fuori delle finestre di manutenzione (vedi 3.7) viene garantita una disponibilità del sistema pari al 99,9% all'anno.

3.9 Cause di forza maggiore

I processi descritti e i tempi garantiti non vengono applicati se a MediData viene impedito, a causa di forza maggiore o di appoggio non concesso da parte del cliente, di eseguire i lavori di riparazione o manutenzione.