

Service-Level-Agreement (SLA) santéservices IT Services

Nome documento	Service Level Agreement_IT_2021-06-07_ital
Tipo documento	Contratto
Versione	1.12
Data	01.07.2026
Approvato da	Direzione santéservices sa
Status	Approvato
Valido dal	01.11.2019
Autore	Thomas Günter
Classificazione	Pubblico

Cronologia delle modifiche

Date	Versione	Autore	Nota
01.07.2026	1.12		Nuovo layout
17.10.2022	1.11	Thomas Wackersreuther	Disponibilità aumentata dal 98.0% al 99.8% a conclusione del progetto Phoenix
23.09.2022	1.10	Thomas Wackersreuther	Rinominato "breaking changes" in "early announced changes (EAC)" e rinominato "non-breaking changes" in "short notice changes (SNC)"
10.05.2022	1.9	Thomas Wackersreuther	Rielaborato il paragrafo "interrogazioni batch" e la definizione di "batch". Precisata la formulazione interrogazione/richiesta e inserito nota "best effort". Precisato paragrafo "non-breaking changes" ovvero URL.
29.06.2021	1.8	Thomas Wackersreuther	Nota a piè di pagina adattata al contributo di GrL
07.06.2021	1.7	Thomas Wackersreuther	Aggiunto nota sulla disponibilità
18.05.2021	1.6	Thomas Wackersreuther	Adeguamenti come da VT santéservices in data 19.05.2021
30.03.2021	1.5	Thomas Wackersreuther	Cancellato cap. 5.2 (adattamenti tramite il cliente), scadenza per breaking-changes aumentata a 4 mesi, disponibilità adeguata secondo il rapporto Achermann
12.03.2021		Thomas Wackersreuther	In caso di errore gli abbonamenti RCC si possono rendere disponibili solo verso le ore 19.00: modificato ore 12.00 in ore 19.00
30.07.2020	1.4	Thomas Wackersreuther	Delimitazione verso eventuali support-SLA di determinati prodotti
03.06.2020	1.3	Thomas Wackersreuther	Riformulata in modo più severo l'elaborazione concernente gli abbonamenti dati
12.05.2020	1.2	Thomas Günter	Fissato lead time per il client-rollout da parte del cliente
29.10.2020	1.1	Thomas Günter	Modifiche nelle URL dichiarate come non-breaking
28.01.2020	1.0	Thomas Günter	Input GrL: documentare in modo esplicito la disponibilità per anno

Indice

1	Generalità	4
2	Disponibilità dei servizi	4
3	Finestra di manutenzione	4
4	Interrogazioni batch	5
5	Release	5
5.1	Tipologie di release	5
5.1.1	Release con short notice changes	5
5.1.2	Release con early announced changes (EAC)	6

1 Generalità

santéservices IT fornisce servizi online per utenti interni ed esterni e si sforza di metterli a disposizione per quanto possibile senza interruzioni. I paragrafi qui di seguito definiscono le caratteristiche di qualità, le finestre di manutenzione e la procedura in caso di modifiche per tutti i servizi IT. Inoltre per alcuni prodotti specifici vi possono essere dei support-SLA pattuiti in documenti a parte.

I servizi sono ripartiti in due categorie:

- servizi ad alta disponibilità con disponibilità di massima pari a 7x24h
- servizi a disponibilità normale pari a 5x10h

2 Disponibilità dei servizi

Per i suoi servizi produttivi santéservices IT garantisce una disponibilità del 99.8% annuo (fatta eccezione per le finestre di manutenzione e di release programmate) sulla base della disponibilità di massima come da capitolo 1.

Gli abbonamenti dati (per esempio abbonamenti RCC o RCCo) vengono elaborati di notte tramite processi a esecuzione prolungata e sono sicuramente disponibili a partire dalle ore 19.00.

3 Finestra di manutenzione

santéservices IT può definire, per ciascun servizio, fino a quattro finestre di manutenzione l'anno durante le quali il servizio non è disponibile o lo è solo in misura limitata.

Le finestre di manutenzione sono utilizzate esclusivamente per l'aggiornamento (patching) dell'infrastruttura, non contengono modifiche applicative e, di norma, non richiedono alcun intervento da parte del cliente.

La durata della finestra di manutenzione è di 10 ore al massimo e viene programmata per il fine settimana.

Le finestre di manutenzione che non richiedono alcun intervento da parte del cliente vengono comunicate al contatto tecnico del cliente con un anticipo di almeno 2 settimane.

Le finestre di manutenzione che richiedono un intervento da parte del cliente (per es. aggiornamento di certificati, adeguamento di cifrature) vengono comunicate al contatto tecnico del cliente con un anticipo di almeno 6 settimane.

santéservices sa si riserva la facoltà di programmare in ogni momento delle finestre di manutenzione senza preavviso in situazioni di criticità e casomai di informare a posteriori il contatto tecnico del cliente. Questi adeguamenti non richiedono mai un intervento da parte del cliente.

Il cliente viene informato tramite posta elettronica al contatto tecnico del cliente nonché tramite il sito web di santéservices sa. È compito del cliente assicurare eventuali comunicazioni del contatto tecnico (comprese eventuali sue modifiche) a santéservices sa.

4 Interrogazioni batch

Per interrogazioni batch si intendono interrogazioni collettive in automatico svolte con più di 50 interrogazioni al minuto e cliente.

È consentito svolgere interrogazioni da processi batch sui servizi online di santéservices sa esclusivamente tra le ore 22.00 e le ore 4.00.

Tutte le interrogazioni sono elaborate "best effort" individualmente sulla base delle capacità della relativa applicazione. I servizi online e le applicazioni di santéservices sa sono tuttavia muniti di una limitazione massima che respinge, in ogni momento della giornata, le interrogazioni quando superano le 1000 interrogazioni al minuto e cliente (http codice di stato 503). Alle interrogazioni si fornisce nuovamente una risposta quando il loro numero (si contano tutte le interrogazioni, comprese quelle respinte) scende al di sotto del limite. Il numero delle interrogazioni elaborabili varia da una applicazione all'altra.

Il cliente provvede affinché i client collegati reagiscano alle interrogazioni respinte con la dovuta tolleranza per gli errori (per es. retry, caching e simili).

5 Release

santéservices sa si sforza di adeguare costantemente i propri servizi all'ambiente e di migliorarli. Di conseguenza, i servizi possono essere aggiornati più volte l'anno con le release programmate.

5.1 Tipologie di release

Si distinguono le seguenti tipologie di release:

Major-Release:	Comprende importanti nuove feature e adattamenti di feature in uso, potenzialmente con early announced changes.
Minor-Release:	Comprende nuove feature e adattamenti di feature in uso, potenzialmente con early announced changes.
Bugfix-Release:	Release programmate con miglioramenti di dettagli e debugging, esclusivamente con short notice changes.
Hotfix-Release:	Debugging con criticità temporale, esclusivamente con short notice changes. Le Hotfix-Release si possono fissare in ogni momento senza darne preavviso e vengono comunicate a posteriori tramite il contatto tecnico del cliente.

5.1.1 Release con short notice changes

Le release che comprendono esclusivamente short notice changes vengono comunicate almeno due settimane prima del Go Live produttivo al contatto tecnico del cliente.

Le short notice changes sono modifiche compatibili all'indietro e non comportano nessun adeguamento o adeguamenti semplici ai sistemi in uso.

API:

1. Nuova API aggiuntiva
2. Ulteriore parametro di request di una API in uso

3. Rimozione di un parametro di request obbligatorio oppure opzionale di una API in uso
4. Ulteriore campo obbligatorio oppure opzionale nel response model di una API in uso
5. Espansione di un range di valori di una enumerazione
6. Rimozione di un campo opzionale dal response model di una API in uso
7. Modifica di una logica interna

Interfacce dati:

1. Nuova file interfaccia aggiuntiva
2. Ulteriore campo opzionale in JSON oppure XML Schema
3. Rimozione di un campo opzionale da JSON oppure XML Schema

URL

Il cliente deve salvare le URL in modo da poterle configurare e quindi adeguare se necessario a breve scadenza durante l'esercizio (minor break)

1. Modifiche Base-URL (cliente deve salvarle in modo che si possano configurare)
2. Modifiche parametri QueryString

5.1.2 Release con early announced changes (EAC)

Il contatto tecnico cliente di santéservices sa comunica almeno 4 mesi prima del Go Live le release con early announced changes.

Tra le early announced changes rientrano le modifiche che richiedono adeguamenti ai sistemi in uso che di regola non si possono parametrare in modo semplice.

API:

1. Modifica del meccanismo di autenticazione
2. Rimozione di una API in uso
3. Modifica della URL oppure del metodo di una API in uso (GET to POST oppure nome del metodo SOAP)
4. Ulteriore parametro di request obbligatorio di una API in uso
5. Modifica (nome/tipo) di un parametro di request obbligatorio oppure opzionale di una API in uso
6. Modifica (nome/tipo) di un campo obbligatorio oppure opzione nel response model di una API in uso
7. Rimozione di un campo obbligatorio dal response model di una API in uso
8. Riduzione o modifica di un range di valori di una enumerazione

Interfacce dati:

1. Modifica dell'indirizzo o della drop location di file interface
2. Rimozione di file interface
3. Ulteriore campo opzionale in JSON oppure XML Schema
4. Rimozione (nome/tipo) di un campo obbligatorio oppure opzionale in JSON oppure XML Schema
5. Rimozione di un campo obbligatorio da JSON oppure XML Schema
6. Modifica allo schema dati di un file separato dai caratteri (CSV)