

SaaS EDI Gestito

DELEGA LA GESTIONE DELLA TUA PIATTAFORMA EDI B2B
AI NOSTRI TECNICI SPECIALIZZATI.

edicomgroup.com

EDICOM offre, per tutti i servizi di esternalizzazione delle risorse e per le attività di gestione EDI, un "livello di servizio" specificato nel documento SLA (Service Level Agreement). Per rispettare le condizioni stabilite nel Service Level Agreement, EDICOM si impegna a svolgere determinate attività (manutenzione preventiva a livello hardware e software, revisione dei log, manutenzione dei database, ecc.).

Il **servizio SaaS EDI Gestito** consiste in un supplemento al SLA, poiché si basa sulla delega ad EDICOM di attività legate all'infrastruttura EDI, con lo scopo di ridurre al minimo (o eliminare) l'incidenza della gestione di tale sistema sulle risorse interne del Cliente.

Questo servizio fornito da EDICOM comprende un insieme di attività finalizzate al raggiungimento di diversi obiettivi:

FUNZIONAMENTO ORDINARIO DEL SERVIZIO

- ▶ Gestione del sistema e monitoraggio del flusso di scambi.
- ▶ Raggiungimento del massimo livello di disponibilità.
- ▶ Assistenza in caso di qualsiasi tipo di problema. Fatturazione telematica (gestione dei certificati, parametrizzazione della rubrica, test con i Partner, ecc.).
- ▶ Gestioni delegate connesse alle reti a valore aggiunto, gateway, ecc.
- ▶ Fornitura delle informazioni necessarie agli utenti interni e a quelli esterni.
- ▶ Manutenzione dell'impianto.

INTEGRAZIONE DI NUOVI PARTNER

- ▶ Aggiornamento della rubrica dei Partner.
- ▶ Revisione delle interfacce e indicazione delle modifiche da apportare per l'adeguamento alle stesse (la modifica e gli sviluppi di nuove interfacce non sono compresi).
- ▶ Esecuzione di prove di scambio fino al passaggio in produzione.

1. GESTIONE DEI PARTNER EDI

Consiste nello svolgimento di tutte le operazioni necessarie affinché il cliente possa scambiare documenti con i propri Partner EDI.

1.1 PARTNER REGISTRATI IN EDIWIN

Tenere aggiornata la Rubrica dei Partner

EDICOM analizza le modifiche riguardanti la struttura dei punti operazionali dei Partner EDI di cui sia a conoscenza. Le modifiche alla Rubrica dei Partner vengono apportate in coordinamento con il Cliente, per tener conto dell'eventualità in cui tali modifiche richiedano lo svolgimento di operazioni sul sistema informatico interno. EDICOM declina qualsiasi responsabilità in merito a eventuali modifiche apportate alle sue strutture da terzi senza previo avviso.

Le modifiche degli altri Punti Operazionali vengono eseguite su richiesta del Cliente. Una volta conclusa l'attività il Cliente viene informato della disponibilità dell'aggiornamento.

Cambio di VAN

EDICOM modifica, su richiesta del Cliente, le caselle EDI (mailbox) dei Partner indicati. Tali modifiche prevedono variazioni nella Rubrica dei Partner, nella configurazione dei moduli di comunicazione e nelle procedure automatiche di connessione.

EDICOM svolge, su richiesta del Cliente, le attività di gestione necessarie per la connessione ad altre VAN, per configurare i gateway necessari. EDICOM agisce come intermediario verso la VAN raggiunta e di conseguenza il canale stabilito è soggetto anche ai termini e al livello di servizio prestato da questa.

Integrazione di clienti nella Fattura Elettronica

EDICOM svolge, su richiesta del Cliente, le operazioni necessarie (caricamento di certificati, configurazione della Rubrica, test, conformità nella consegna al destinatario e conformità nell'archiviazione dei documenti) per integrare i Partner indicati.

1.2 NUOVI PARTNER DA REGISTRATE IN EDIWIN

Connessione di nuovi Partner con il sistema EDI (MESSAGGI ESISTENTI)

EDICOM realizza, su richiesta del Cliente, un'analisi di fattibilità per l'aggiunta di nuovi Partner utilizzando il sistema esistente. Nel caso in cui non fossero necessarie modifiche all'integrazione dei messaggi (mapping), si provvede a realizzare le parametrizzazioni utili alla nuova connessione e a generare, in accordo con il Cliente, messaggi di test per il Partner.

Nel caso in cui fosse necessario modificare l'integrazione dei messaggi (mapping), si valutano i tempi necessari per l'intervento ed il Cliente viene informato sui costi di progetto. Una volta accettato il preventivo, si procede con gli adeguamenti necessari per portare a termine la connessione del nuovo Partner*.

** Questo punto non riguarda i Clienti che hanno sottoscritto il servizio di mantenimento Modifica Map.*

Connessione di nuovi Partner con il sistema EDI (MESSAGGI NUOVI)

EDICOM realizza, su richiesta del Cliente, l'analisi dei nuovi requisiti di integrazione stimando il tempo necessario per la realizzazione dei lavori e informando il Cliente in merito al costo supplementare previsto. Dopo l'accettazione del preventivo si procede con lo svolgimento dei lavori (mapping, automatismi, modifiche alla Rubrica e test). Analogamente a quanto previsto negli altri punti del presente capitolo, le prove saranno svolte congiuntamente e richiedono la collaborazione del personale del Cliente.

2. MONITORAGGIO DEL SISTEMA EDI DEL CLIENTE

Controllo costante del funzionamento della soluzione EDI del Cliente da parte di tecnici dedicati.

2.1 ELEMENTI CHIAVE SOTTOPOSTI A MONITORAGGIO

- ▶ Connessione con le caselle EDI parametrizzate nella EDI-Station.
- ▶ Mancata ricezione di file di dati del Cliente nelle ultime 24 ore.
- ▶ Traduzione di documenti errati.
- ▶ Conferma di invio del 100% dei documenti in uscita.
- ▶ Documenti che restano per più di 2 ore nella cartella dei trasferimenti.
- ▶ Avvenuto trattamento di tutti i documenti in entrata.

2.2 PROCEDURE

Connessioni erranee

Si esamina la causa del malfunzionamento. Se è competenza di EDICOM, il problema viene risolto immediatamente e si ristabiliscono le connessioni. Se l'origine del problema non è attribuibile ad EDICOM, viene contattata la VAN sulla quale si stanno verificando gli errori. Si dà seguito alla risoluzione del problema e, una volta risolto, vengono stabilite nuovamente le connessioni. In entrambi i casi si informa il personale di contatto del Cliente.

Traduzione di documenti che presentano errori

Se durante la procedura di traduzione dei messaggi integrati con il sistema mediante mappatura automatica vengono generati documenti contenenti errori (sia in entrata, sia in uscita) il personale del dip. tecnico si occupa di svolgere le seguenti azioni:

- ▶ **Documenti in uscita:** se si verifica un problema nella mappatura, questo viene risolto e il documento viene inviato nuovamente; il Cliente viene informato dell'anomalia e della soluzione adottata. Se gli errori sono causati da un problema nell'estrazione dei dati del Cliente, questi viene informato e riceve assistenza nella risoluzione del problema.
- ▶ **Documenti in entrata:** se è presente un errore nel documento EDI si informa il mittente del documento. Se l'errore si verifica a causa di un problema del software EDI, tale problema viene risolto. Il Cliente è sempre informato sulla situazione e sulle attività intraprese per risolvere i problemi.

Qualora si ricevano dei messaggi testuali GENERAL che informano sugli errori trovati durante la convalida dei documenti, il personale tecnico di EDICOM provvede ad analizzarli informando il Cliente in merito a ciascun errore.

Trasferimento files

Se il Cliente non ha ricevuto le informazioni messe a sua disposizione o se si rileva inattività da parte del Cliente nell'invio di file, si contatta il Cliente per individuare eventuali problemi nell'integrazione dei documenti elettronici.

3. GESTIONE DELLE FATTURE ELETTRONICHE

Verifica della corretta archiviazione nell'archivio storico delle fatture per il periodo specificato nel contratto.

Il dipartimento tecnico di EDICOM verifica quotidianamente che tutte le fatture inviate o ricevute con firma elettronica siano inserite nell'archivio predisposto a tale scopo. Qualora si rilevi un'anomalia, si interviene per risolverla immediatamente (richiedendo, in caso di necessità, l'aiuto del Cliente) e informando le persone indicate al termine della procedura.

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA AI CLIENTI

Servizio di Assistenza per fornire supporto ai Clienti.

Argentina: +54 11 5443 8053

Belgium: +32 078 791 800

Brazil: +55 11 3154 5106

Chile: +56 (2) 2595 2886

Colombia: +57 1 7953972

Costa Rica: +506 40018933

Deutschland: +49 (0)1801 000 112

Ecuador: +593 1800 000365

El Salvador: +503 2113 3497

France: +33 (0)1 53 76 37 55

Guatemala: +502-23753965

Italy: +39 02 00640411

Morocco: +212 520426059

Mexico: +52 55 1162 0413

Netherlands: +31 207 086 283

Panama: +507 8365 604

Peru: +51 17071317

Portugal: +351 707789642

Spain: +34 902 882 423

United Kingdom: +44 (0)871-2770029

Uruguay: 000 416 205 1340

USA: +1 212 889 1859

Orari soggetti al Tempo GMT (Greenwich Mean Time) in vigore in:

Regno Unito, Portogallo, Irlanda...	GMT+0
Spagna, Francia, Italia...	GMT+1
Città del Messico, Colombia...	GMT - 6
East Coast USA	GMT - 5
Sao Paulo, Buenos Aires, Santiago del Cile	GMT - 3

EDICOM GROUP

Argentina +54 (11) 5443 8050
info_argentina@edicomgroup.com

Brasil +55 (11) 3154 5100
info_brazil@edicomgroup.com

Colombia +57 (1) 795 3970
info_colombia@edicomgroup.com

España +34 961 366 565
info_spain@edicomgroup.com

France +33 (0)1 53 76 37 50
info_france@edicomgroup.com

Italia +39 02 0064 0402
info_italy@edicomgroup.com

México +52 (55) 52 12 15 66
info_mexico@edicomgroup.com

U.S.A. +1 212 889 1909
info_usa@edicomgroup.com

EDICOM GLOBAL

United Kingdom +44 (0) 871 277 0028

Deutschland +49 1801 000 111

België +32 (0) 78 790 052

Nederland +31 (0) 207086282

Polska +48 22 307 15 05

info_global@edicomgroup.com

**Calling only from the country associated to the phone number

**Solo para llamadas desde el país indicado

** Seulement pour les appels réalisés depuis le pays

** Solo per chiamate dal paese indicato

**Apenas para chamadas do país referenciado

INTERNATIONAL PHONES

Chile +56 2 2595 2823

Ecuador +593 1800 000441

Guatemala +502-23784851

Honduras 800 5041 0061**

Morocco 212520426058**

Peru +51 17052264

Portugal +351 707 786 678

Russia +7 (495) 463 17 01

Uruguay 000 416 205 1339**



www.edicomgroup.com