



ist ein Angebot der Haedge Consulting GmbH

Service-Level-Agreement (SLA)

Anlage 1 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für e-health.software

Präambel

Das Service-Level-Agreement (im Folgenden SLA) findet ab dem Zeitpunkt der Produktivstellung der Software beim Auftraggeber Anwendung auf alle zwischen dem Auftraggeber und dem Anbieter bestehenden Softwarelizenz-Verträge.

§ 1 Kontaktdaten und Servicezeiten des Anbieters

(1) Servicezeiten und Kontaktdaten sind auf <https://www.e-health.software/kontakt.html> im jeweils aktuellen Stand hinterlegt. Änderungen an den Servicezeiten und Kontaktdaten kündigt der Anbieter dem Auftraggeber spätestens 3 Monate vor Eintritt an. Zum Zeitpunkt der Erstellung des SLA gilt:

Servicezeiten

Montag bis Freitag, 08:30 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage

Hotline

Telefon: +49 (0)421-4088563-8

Telefax: +49 (0)421-4088563-9

E-Mail

Mail: info@e-health.software

Post-Anschrift

e-health.software

Postfach 10 06 15

28006 Bremen

§ 2 Kategorien von Softwaremängeln

(1) Betriebsverhindernder Mangel: ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und dieser Mangel nicht mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln umgangen werden kann.

(2) Betriebsbehindernder Mangel: ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist, die Nutzungseinschränkung aber zugleich nicht nur unerheblich ist und mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlichen zumutbaren Mitteln umgangen werden kann.

(3) Sonstiger Mangel: ein sonstiger Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software nicht unmittelbar beeinträchtigt wird, wie etwa bei ungünstig definierten Grundeinstellungen. Fehlende wünschenswerte Funktionen zählen nicht als sonstiger Mangel.

Die Einordnung eines Mangels erfolgt bei Bedarf einvernehmlich durch Anbieter und Auftraggeber. Erzielen diese nicht unverzüglich ein Einvernehmen, entscheidet der Auftraggeber über die Einordnung

nach billigem Ermessen. Ist der Anbieter der Ansicht, dass die Einordnung durch den Auftraggeber fehlerhaft war, ist der Anbieter nach Beseitigung des Mangels zur Einleitung des Eskalationsverfahrens berechtigt.

(4) Als Eskalationsverfahren wird die Bestellung eines IT-Sachverständigen zur Beurteilung der Mangelkategorie vereinbart.

§ 3 Reaktionszeiten bei Softwaremängeln

Mangeltyp	Eingangszeitpunkt	Initiale Statusinformation	Beginn der Prüfung	Beginn der Bearbeitung	Weitere Statusinformationen
Betriebsverhindernd	Eingang innerhalb der Servicezeiten	Innerhalb von 4 Stunden nach Eingang	Am Tag des Eingangs	Am Tag des Eingangs	1 x täglich, fehlerbezogen können einvernehmlich längere Fristen für Statusinformationen vereinbart werden.
	Eingang außerhalb der Servicezeiten	Am folgenden Werktag innerhalb von 4 Stunden	Am folgenden Werktag	Am folgenden Werktag	1 x täglich, fehlerbezogen können einvernehmlich längere Fristen für Statusinformationen vereinbart werden.
Betriebsbehindernd	Eingang innerhalb der Servicezeiten	Innerhalb von 8 Stunden nach Eingang	Am Tag des Eingangs	Am Tag des Eingangs	1 x täglich, fehlerbezogen können einvernehmlich längere Fristen für Statusinformationen vereinbart werden.
	Eingang außerhalb der Servicezeiten	Am folgenden Werktag innerhalb von 8 Stunden	Am folgenden Werktag	Am folgenden Werktag	1 x täglich, fehlerbezogen können einvernehmlich längere Fristen für Statusinformationen vereinbart werden.
Sonstige		Innerhalb von 5 Werktagen	Innerhalb von 10 Werktagen	Abhängig von der Priorisierung durch den Anbieter	Nach Prüfung und Priorisierung

Die Reaktionszeiten gelten für den vom Anbieter für den Produktivbetrieb bereitgestellten aktuellen Softwarestand.

§ 4 Support

(1) Der Anbieter stellt dem Auftraggeber für die jeweils aktuelle Software Support in den unter §1 genannten Servicezeiten zur Verfügung. Dafür setzt der Anbieter Hotline-Personal mit einer für die Unterstützung bei der Bedienung der Software angemessenen Ausbildung ein.

Anwendungssupport: Der Auftraggeber erhält Beratung und Unterstützung bei der Bedienung der Software.

Technischer Support: der Auftraggeber erhält Beratung und Unterstützung bei der Installation und der Konfiguration der Software.

Der Auftraggeber, erhält Unterstützung bei der Behebung oder Umgehung von Störungen in der Software. Störungen der Software sind Abweichungen der Funktionsweise der Software von dem in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen oder dem erwartbaren Verhalten der Software.

Informationssupport: der Anbieter informiert den Auftraggeber über anstehende Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen (Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen), die sich auf den Betrieb der Software auswirken.

(2) Priorisierung: Anfragen werden wie folgt priorisiert:

Priorität	Art der Supportanfrage
I	Betriebsverhindernde Störung - mit schwerwiegenden Auswirkungen auf die Nutzung der Software insgesamt oder wesentlicher geschäftskritischer Teile davon betreffen.

- II Betriebsbehindernde Störung** - mit erheblichen Auswirkungen auf den Betrieb der Software oder wesentlicher Teile betreffen. Umgehungslösungen liegen softwareseitig nicht vor (Beispiel: fehlerhafte Daten).
- III Betriebshindernde Störungen ohne erhebliche Auswirkungen** - bei denen die Nutzbarkeit weiterhin gegeben ist, da eine zumutbare Umgehungslösung besteht.

(3) Erledigungsfristen innerhalb der Servicezeiten:

Priorität	Erledigungsfrist
I	Binnen 8 Stunden muss die Supportanfrage mit der Priorität 1 erledigt sein. Kann die der Supportanfrage zugrunde liegende Störung nicht abschließend erledigt werden, so wird diese in eine Mängelanzeige umgewandelt.
II	Binnen 24 Stunden darf eine Supportanfrage mit der Priorität 2 nicht mehr vorliegen. Kann die Supportanfrage in dieser Zeit nicht abschließend erledigt werden, so wird ihre Priorität auf I erhöht.
III	Binnen 48 Stunden darf eine Supportanfrage mit der Priorität 3 nicht mehr vorliegen. Kann die Supportanfrage in dieser Zeit nicht abschließend erledigt werden, so wird ihre Priorität auf II erhöht.

§ 5 Sonstiges

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten Regelungen zu Mangelbeseitigung, zu Mitwirkungspflichten und Sach- und Rechtsmängeln.