

Service Level Agreement

RED Medical Systems GmbH

Stand: 17. Oktober 2023

1 Einleitung

1.1 Ziel

Dieses Service Level Agreement spezifiziert die Qualität bestimmter IT-Leistungen, die die RED Medical Systems GmbH ihren Kunden im Bereich Hosting, Hardwarewartung und Softwarelizenzierung anbietet.

Dieses Dokument enthält alle für das Service Level Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten.

Die entsprechenden Werte, die die RED Medical Systems GmbH ihren Kunden garantiert, sind der Anlage 1 des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der RED Medical Systems GmbH und dem Kunden ist.

1.2 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer

Das Service Level Agreement tritt explizit und ausschließlich nach Abschluss der folgenden Verträge für die darin definierten Leistungen/Komponenten zwischen den beteiligten Parteien in Kraft:

- RED medical basis / plus
- RED connect plus / api
- RED telematik basis / plus / pro
- RED protect
- RED eHealth Client
- RED eRezept Service / RED ePA Service
- Hardware-Wartungsverträge

Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung. Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die allgemeinen und – je nach gewähltem Produkt – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der RED Medical Systems GmbH.

2 Service Level

2.1 Kommunikation

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden der RED Medical Systems GmbH ist der Kundenservice. Der Kunde hat nachstehende Möglichkeiten, Anfragen und Aufträge einzureichen:

E-Mail: support@redmedical.de

Telefon: +49 (0) 89 / 997 43 72 72 - Telefax: +49 (0) 89 / 954 57 55 - 21

Brief: RED Medical Systems GmbH, Lutzstraße 2, 80687 München

Die aktuellen Daten für die Kontaktaufnahme zur RED Medical Systems GmbH sind unter folgendem Link zu finden: <https://www.redmedical.de/impressum>. Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der RED Medical Systems GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Die Kommunikationswege variieren je nach Produkt und werden dem Kunden bei der Auftragserteilung entsprechend mitgeteilt.

2.2 Servicezeiten

Bei der Servicezeit handelt es sich um den Zeitraum, in dem der zuständige Kundenservice über den entsprechenden Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierte Servicezeit ist der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

2.3 Servicelevel

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der RED Medical Systems GmbH. Die entsprechenden Kommunikationswege werden bei Abschluss des Vertrages mit dem jeweiligen Produkt durch die RED Medical Systems GmbH mitgeteilt. Sollten sich die angekündigten Kommunikationswege verändern, so teilt die RED Medical Systems GmbH dies dem Kunden rechtzeitig mit. Sollte die Meldung des Kunden nicht auf dem richtigen Weg bei der RED Medical Systems GmbH eintreffen, kann es u. U. zu Verzögerungen kommen.

Die Reaktionszeiten der RED Medical Systems GmbH sind gemäß Anlage 1 nach Servicelevel gestaffelt unterteilt. Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den genannten Unterteilungen erfolgt durch die Mitarbeiter der RED Medical Systems GmbH basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der RED Medical Systems GmbH inklusive der entsprechenden Servicelevel-Einstufung. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Aussage bereits die Lösung bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über die weitere Vorgehensweise sowie die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung.

Rückfragen in Richtung des Kunden unterbrechen die Reaktionszeiten bis zu deren qualifizierter Beantwortung.

Die in Anlage 1 genannten Zielzeiten für die Lösung bzw. Wiederherstellung verstehen sich als grobe Richtzeiten, die naturgemäß nicht in allen Fällen eingehalten werden können. Die RED Medical Systems GmbH sagt aber zu, die Priorisierung ihrer Ressourcen so zu wählen, dass die Zielzeiten erreicht werden können.

2.4 Verfügbarkeit

Solange die Software- und Hardwarekomponenten des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dienen, funktionieren, gilt der Dienst als verfügbar.

Die Verfügbarkeit wird mittels Monitoring und Sichtprüfung überprüft. Des Weiteren verfügt die RED Medical Systems GmbH über Verträge mit Lieferanten, die eine entsprechende Verfügbarkeit gewährleisten. Dies bezieht sich auf alle Produkte der RED Medical Systems GmbH.

Die Garantie der Verfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

2.5 Lokale Komponenten

Als lokale Komponenten im Sinne dieser Vereinbarung werden Geräte innerhalb des IT-Systems beschrieben, die sich vor Ort in den Räumlichkeiten des Kunden befinden. Es gibt drei Arten von lokalen Komponenten: die unternehmenseigene Firewall-Lösung von RED ("RED protect"), das

unternehmenseigene VPN-Gateway von RED ("RED box") sowie alle in Verwendung befindlichen Kartenterminals. Sofern diese lokalen Komponenten Teil des Servicevertrages sind (siehe auch Anlage 1, Punkt 3), beinhaltet der Serviceumfang entsprechende Supportleistungen im Falle von Störungen an diesen Geräten. Etwaige Software-Upgrades sowie die Konfiguration und Wartung dieser Geräte sind ebenfalls im Servicevertrag inkludiert. Ausdrücklich nicht enthalten sind Austauschgeräte oder -karten bei Defekt oder Ablauf. Eine Verfügbarkeit wie bei zentralen Komponenten kann nicht garantiert werden.

3 Allgemeine Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der RED Medical Systems GmbH und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

Nach Möglichkeit wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 16:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 07:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die RED Medical Systems GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

4 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die RED Medical Systems GmbH dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto gemäß Anlage 1, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der RED Medical Systems GmbH in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift generell erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

5 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der RED Medical Systems GmbH bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn die RED Medical Systems GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere haftet die RED Medical Systems GmbH nicht für

- Ausfälle, die von der RED Medical Systems GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. IT-Infrastruktur der RED Medical Systems GmbH (DDoS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der RED Medical Systems GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder

der RED Medical Systems GmbH gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

- Ausfälle, die durch Fehler bei der internen oder externen Überwachung dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden.
- Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten der RED Medical Systems GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurde.

Ansprüche gegenüber der RED Medical Systems GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z. B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes.

Anlage 1

1. Servicezeiten

Tag	Hauptzeit	Nebenzeit	Telefon-Hotline
Montag	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr	9-12 und 14-17 Uhr
Dienstag	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr	9-12 und 14-17 Uhr
Mittwoch	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr	9-12 und 14-17 Uhr
Donnerstag	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr	9-12 und 14-17 Uhr
Freitag	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr	9-12 Uhr
Samstag	-	00.00 - 23.59 Uhr	-
Sonntag*	-	00.00 - 23.59 Uhr	-

* bundeseinheitliche Feiertage werden wie Sonntage behandelt, alle übrigen Feiertage wie Werktage

2. Rechenzentrum

2.1 Services

Dienst / Komponente	Beschreibung	Ziel SLA	Metrik / Messmethode	Produkte
Anbindung Rechenzentrum	Stellt eine Verbindung ins Internet bereit.	99,9 %	Auslastung des Links Verfügbarkeit der Interfaces	RED medical basis / plus RED connect plus RED telematik basis / plus / pro RED eHealth Client RED eRezept Service RED epa Service
Konnektoren	TI Konnektoren	99,9 %	Verfügbarkeit der Konnektoren	RED telematik basis / plus / pro RED eRezept Service RED epa Service
Softwareapplikation	SaaS	99,9 %	Anwendung lässt sich bedienen	RED medical basis / plus RED connect plus RED eHealth Client RED eRezept Service RED epa Service

2.2 Servicelevel

Level	Beschreibung	Reaktionszeit (Hauptzeit)	Reaktionszeit (Nebenzeit)	Zielzeit für Lösung
A Kompletter Systemausfall	Diese Klassifizierung ist definiert als ein vollständiger Ausfall des Systems oder ein Fehler, der einen Deadlock verursacht. Eine sofortige Lösung ist notwendig	2 Stunden	bis spätestens 9 Uhr in der nächst. Hauptzeit	4 Stunden
B Teilausfall System	Eine primäre Funktion des Systems funktioniert nicht, aber das System ist verfügbar. Dies ist ein schwerwiegender Fehler, der das Arbeiten mit der Software in bestimmten Teilen erschwert oder möglicherweise zu Datenverlust, Folgefehlern oder Ähnlichem führt.	4 Stunden	bis spätestens 11 Uhr in der nächst. Hauptzeit	8 Stunden
C Schwerwiegender Fehler	Dies ist ein schwerwiegender, aber lokaler Fehler, der nur ein Modul/eine Funktion betrifft, mit der Benutzer nicht immer arbeiten. Das Arbeiten mit dem System ist weiterhin möglich.	8 Stunden	bis spätestens 15 Uhr in der nächst. Hauptzeit	2 Werktage
D Fehler	Eine untergeordnete Funktion des Systems funktioniert nicht oder weist sporadische Störungen auf. Es liegt ein Fehler vor, jedoch ohne schwerwiegende Folgen.	1 Werktag	1 Werktag	3 Werktage
E kosmetischer Fehler	Leichter lokaler Fehler ohne Folgen, z.B. Tippfehler, irreführende Fehlermeldungen etc.	2 Werktage	2 Werktage	n. a.
F Änderungsanforderung	Hierüber werden Erweiterungen des Systems angefragt und ggf. bestellt.	1 Woche	1 Woche	n. a.

3. Lokale Komponenten

3.1 Services

Dienst / Komponente	Beschreibung	Ziel SLA	Metrik / Messmethoden	Produkte
RED box	VPN-Gateway ins Rechenzentrum	99,9 %	Verfügbarkeit der Interfaces	RED telematik plus / pro
RED protect	Firewall / ggfs. VPN-Gateway ins Rechenzentrum	99,9 %	Verfügbarkeit der Interfaces	RED protect
Software-VPN-Client	VPN-Gateway ins Rechenzentrum	99,9 %	Verfügbarkeit der Interfaces	RED telematik plus / pro
Kartenterminal	Kartenterminal	99,9 %	Karten lassen sich einlesen	RED telematik plus / pro RED eRezept Service RED epa Service

3.2 Servicelevel

Level	Beschreibung	Reaktionszeit (Hauptzeit)	Zielzeit für Lösung
A Kompletter Systemausfall	Diese Klassifizierung ist definiert als ein vollständiger Ausfall des Systems oder ein Fehler, der einen Deadlock verursacht. Eine sofortige Lösung ist notwendig	1 Werktag	2 Werktage
B Teilausfall System	Eine primäre Funktion des Systems funktioniert nicht, aber das System ist verfügbar. Dies ist ein schwerwiegender Fehler, der das Arbeiten mit der Software in bestimmten Teilen erschwert oder möglicherweise zu Datenverlust, Folgefehlern oder Ähnlichem führt.	1 Werktag	2 Werktage
C Schwerwiegender Fehler	Dies ist ein schwerwiegender, aber lokaler Fehler, der nur ein Modul/eine Funktion betrifft, mit der Benutzer nicht immer arbeiten. Das Arbeiten mit dem System ist weiterhin möglich.	1 Werktag	2 Werktage
D Fehler	Eine untergeordnete Funktion des Systems funktioniert nicht oder weist sporadische Störungen auf. Es liegt ein Fehler vor, jedoch ohne schwerwiegende Folgen.	2 Werktage	4 Werktage
E kosmetischer Fehler	Leichter lokaler Fehler ohne Folgen, z.B. Tippfehler, irreführende Fehlermeldungen etc.	1 Woche	n. a.
F Änderungsanforderungen	Hierüber werden Erweiterungen des Systems angefragt und ggf. bestellt.	1 Woche	n. a.

4 Gutschriften

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten ist.

Garantierter Wert im Monatsmittel	99,9%	Gutschrift
tatsächliche Verfügbarkeit	< 99,9%	5%
	< 99,6 %	10 %
	< 99,0%	25 %
	< 98,0%	50 %
	< 96,0%	75 %
	< 92,0%	100 %