

# Service Level Agreement (SLA) für Konnektor as a Service (KaaS) und Kommunikation im Medizinwesen (KIM)

Anlage 2 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für eine Anbindung an die TI der Optica Abrechnungszentrum Dr. Güldener GmbH, Marienstraße 10, 70178 Stuttgart  
Stand: 20.10.2022

## 1. Vorbemerkung

- 1.1 Die Parteien haben einen Vertrag über die Anbindung des Kunden an die TI geschlossen (im Folgenden: „Hauptvertrag“). Im Rahmen des Hauptvertrags gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingung für eine Anbindung an die TI“ (im Folgenden: „AGB TI“).
- 1.2 Nach dem Hauptvertrag schuldet Optica die Bereitstellung von SaaS-Software. Dieses SLA dient der Konkretisierung sowie zur Messung und Kontrolle der Qualität der bereitgestellten SaaS-Software.
- 1.3 Für die in diesem SLA verwendeten Begriffe gelten die Definitionen nach Ziffer 1 der AGB TI, soweit sich aus diesem SLA nichts anderes ergibt.

## 2. Gegenstand

- 2.1 Gegenstand dieses SLA ist die Definition von Leistungsparametern („Service Level“) zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach dem Hauptvertrag zu erbringenden SaaS-Software-Leistungen sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level.
- 2.2 Die nach dem Hauptvertrag geschuldete SaaS-Software ist in Anlage 1 (Leistungsbeschreibung) detailliert aufgeführt. Die Leistungsbeschreibung definiert die jeweils zu erbringenden SaaS-Software-Leistung nach dem Umfang und zeitlichem Rahmen der Leistungserbringung, leistungsspezifischer Mitwirkungspflichten und Abnahmekriterien.
- 2.3 Sollten sich Regelungen in dem Hauptvertrag mit Regelungen in diesem Service Level Agreement ganz oder in Teilen widersprechen, so hat die Regelung in diesem Service Level Agreement Vorrang.
- 2.4 Optica ist berechtigt, Dritte als Subunternehmer für die Erbringung der nach diesem SLA geschuldeten Leistungen einzusetzen.

- 2.5 Den Parteien steht es frei dieses SLA zukünftig auf weitere Leistungen nach dem Hauptvertrag zu erstrecken und hierfür eigene Reaktions- und Beseitigungsfristen vorzusehen.

### 3. Verfügbarkeit

- 3.1 Optica gewährleistet eine auf den Kalendermonat bezogene prozentuale Verfügbarkeit (Verfügbarkeitsquote) der SaaS-Software am Knotenpunkt des jeweiligen Rechenzentrums. Die geschuldete Verfügbarkeit ergibt sich aus Anlage 1 (Leistungsbeschreibung).
- 3.2 Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der SaaS-Software am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit} - \text{ungeplante Ausfallzeit})}{\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit}}$$

- 3.3 Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der SaaS-Software innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als ungeplante Ausfallzeit („ungeplante Ausfallzeit“) definiert.
- 3.4 Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die 7.2 der AGB TI unterfallen.

### 4. User-Help-Desk

- 4.1 Optica unterstützt und berät den Kunden hinsichtlich der Störungsbeseitigung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation. Hierfür stellt Optica dem Kunden einen User-Help-Desk zur Verfügung.
- 4.2 Der User-Help-Desk ist während der Servicezeiten (Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr; außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) erreichbar.

### 5. Fehlerklassifizierungen bei Störungen

- 5.1 Die Fehlerklassen werden wie folgt definiert:
- 5.1.1 **Prioritätsklasse 1: Leichte Behinderung im Betrieb**
- 5.1.1.1 Es treten Fehler auf, ohne die grundsätzliche Funktionsfähigkeit zu beeinträchtigen.

### **5.1.2 Prioritätsklasse 2: Gravierende Behinderung im Betrieb**

**5.1.2.1** Es treten regelmäßig Fehler auf, die den Betrieb einschränken, so dass die Verfügbarkeit des Dienstes stark beeinträchtigt ist.  
(Ausfall der Funktionsfähigkeit > 25% der typischen Tagesleistung), oder

**5.1.2.2** es treten regelmäßig Fehler auf, welche die grundsätzliche Funktionalität betreffen.

### **5.1.3 Prioritätsklasse 3: Betriebsverhindernder Fehler**

**5.1.3.1** Der Dienst ist nicht nutzbar  
(Ausfall der Funktionsfähigkeit > 75% der typischen Tagesleistung), oder

**5.1.3.2** der Fehler ist evtl. nicht schwerwiegend (Prio 1), tritt aber bei allen Geräten auf und wird unter Prio 2 eingestuft.

**5.2** Optica ordnet Störungen und Fehler einer Prioritätsklasse nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden und in Abstimmung mit dem Kunden bzw. ggf. mit Dritten (z. B. einer Prüf- und Bestätigungsstelle) zu.

## **6. Reaktions- und Beseitigungsfristen bei Störungen von KaaS und VPN-Anschluss**

**6.1** Während der Laufzeit des Hauptvertrages auftretende Störungen von SaaS-Software, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird Optica auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

**6.2** Optica reagiert auf die Meldung einer Störung durch den Kunden jeweils abhängig von der Prioritätsklasse der Störung innerhalb der nachstehend geregelten, für die jeweilige SaaS-Software geltenden Frist („Reaktionsfrist“).

**6.2.1** Die Reaktionsfrist ist eingehalten, wenn Optica dem Kunden innerhalb des festgelegten Zeitraums eine Bestätigung der Meldung sendet.

**6.3** Optica beseitigt die Störung jeweils abhängig von der Prioritätsklasse der Störung innerhalb der nachstehend geregelten, für die jeweilige SaaS-Software geltenden Frist („Beseitigungsfrist“).

**6.3.1** Es steht im pflichtgemäßen Ermessen von Optica, welches Mittel Optica für die Beseitigung einer Störung einsetzt. Sollte Optica feststellen, dass Optica die Störung in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigen kann, so hat Optica dem Kunden unverzüglich die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung mitzuteilen.

**6.3.2** Beim Vorliegen von Störungen der Prioritätsklasse 1 und 2 stellt Optica bis zur vollständigen Beseitigung der Störung innerhalb der Beseitigungsfrist eine Behelfslösung („work around“) bereit, sollten sich die Störungen nicht binnen dieser Frist beheben lassen.

**6.4** Fristen beginnen jeweils mit Eingang der Störungsmeldung. Fristen laufen innerhalb der Servicezeiten. Servicezeiten in diesem Sinne sind Montag bis Freitag 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen.

## **6.5 KaaS und VPN-Software**

### **6.5.1 Reaktionsfrist**

**6.5.1.1** bei Störungen der Prioritätsklasse 1 innerhalb von zwei (2) Stunden;

**6.5.1.2** bei Störungen der Prioritätsklasse 2 innerhalb von vier (4) Stunden;

**6.5.1.3** bei Störungen der Prioritätsklasse 3 innerhalb von acht (8) Stunden.

### **6.5.2 Beseitigungsfrist**

**6.5.2.1** bei Störungen der Prioritätsklasse 1 innerhalb von sechzehn (16) Stunden;

**6.5.2.2** bei Störungen der Prioritätsklasse 2 innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden;

**6.5.2.3** bei Störungen der Prioritätsklasse 3 innerhalb von vierzig (40) Stunden.

## **6.6 KIM-SaaS**

### **6.6.1 Reaktionsfrist:**

**6.6.1.1** bei Störungen der Prioritätsklasse 1 innerhalb von zwölf (12) Stunden;

**6.6.1.2** bei Störungen der Prioritätsklasse 2 innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden;

**6.6.1.3** bei Störungen der Prioritätsklasse 3 innerhalb von sechs (6) Werktagen.

### **6.6.2 Beseitigungsfrist**

**6.6.2.1** bei Störungen der Prioritätsklasse 1 innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden;

**6.6.2.2** bei Störungen der Prioritätsklasse 2 innerhalb von sechsunddreißig (36) Stunden;

**6.6.2.3** bei Störungen der Prioritätsklasse 3 innerhalb von zehn (10) Werktagen.