

Service Level Agreement der RED Medical Systems GmbH **(Stand: 23.04.2020)**

1 Einleitung

1.1 Ziel

Das Service Level Agreement spezifiziert die Qualität bestimmter IT-Leistungen, die die RED Medical Systems GmbH ihren Kunden im Bereich Hosting 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 zugehörigen Werte, die die RED Medical Systems GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A 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 nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gilt für alle Kunden der RED Medical Systems GmbH. 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 gewählten Produkten – 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.

E-Mail: support@redmedical.de

Telefon: +49 / 89 / 997 43 72 72

Telefax: +49 / 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/impresum/>

Des Weiteren kann der Kunde jederzeit unter +49 / 89 / 954 57 55 - 20 den richtigen Kommunikationsweg erfragen.

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 Supportzeiten

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

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

2.3 Reaktionszeiten

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 folgendermaßen unterteilt:

- Reaktionszeit bei dringenden Störungen: Der Service ist nicht mehr erreichbar.
- Reaktionszeit bei Störungen: Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar.
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen

Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den oben 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. 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.

Im Falle einer Störung bzw. dringenden Störung, beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten des jeweiligen Produkts sind der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

2.4 Verfügbarkeit

Solange die Software- und Hardwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die Verfügbarkeit wird mittels Monitoring und Sichtprüfung überprüft. Des Weiteren verfügt die RED Medical Systems GmbH über Verträge mit Hardwarelieferanten, die eine entsprechende Verfügbarkeit gewährleisten. Zusätzlich hält die RED Medical Systems GmbH zahlreiche Bauteile im eigenen Ersatzlager – für alle Server-, Storage-, und Netzwerksysteme – vorrätig, um unabhängig vom Hardwarelieferanten einen Austausch vornehmen zu können. 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.

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.

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt wie folgt:

Pro Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die RED Medical Systems GmbH eine Gutschrift in Höhe einer halben Tagesmiete (1/60 der Monatsmiete) des betroffenen Services. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100 % der Monatsmiete des betroffenen Services.

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.

7 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

Anlage 1

Servicezeiten

Tag	Hauptzeit	Nebenzzeit
Montag	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr
Dienstag	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr
Mittwoch	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr
Donnerstag	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr
Freitag	07.00 - 18.00 Uhr	18.01 - 06.59 Uhr
Samstag	-	00.00 - 23.59 Uhr
Sonntag / Feiertag	-	00.00 - 23.59 Uhr

Servicelevel

Level	Beschreibung	Reaktionszeit Hauptzeit	Reaktionszeit Nebenzzeit
Dringend	Die Systeme sind nicht erreichbar oder nicht funktional.	2 Stunden	bis spätestens 9 Uhr in der nächsten Hauptzeit
Wichtig	Es bestehen Störungen, die Systeme sind aber noch erreichbar.	4 Stunden	bis spätestens 11 Uhr in der nächsten Hauptzeit
Info	allgemeine und technische Supportanfragen	2 Werktage	2 Werktage

Services

Dienst / Komponente / Beschreibung	Ziel SLA	Metrik	Messmethoden
Anbindung RZ	99,9 %	Verfügbarkeit, Latenz	Auslastung des Links Verfügbarkeit der Interfaces
Konnektoren	99,9 %	Verfügbarkeit Latenz	Verfügbarkeit der Konnektoren
Software-Applikation	99,9 %	Verfügbarkeit Latenz	Anwendung lässt sich bedienen

Gutschriften

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%