



ist ein Geschäftsbereich der Haedge Consulting GmbH

## Service-Level-Agreement (SLA)

Anlage 1 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für de-health.services

### Präambel

Das Service-Level-Agreement (im Folgenden SLA) findet ab dem Zeitpunkt der vereinbarten Bereitstellung von Services für den Auftraggeber Anwendung auf alle zwischen dem Auftraggeber und dem Anbieter bestehenden Service-Verträge.

### § 1 Kontaktdaten und Servicezeiten des Anbieters

(1) Servicezeiten und Kontaktdaten sind auf [de-health.services/kontakt](https://de-health.services/kontakt) 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, 09:00 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr  
mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage

#### *Hotline*

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

#### *E-Mail*

Mail: [support@de-health.services](mailto:support@de-health.services)

#### *Post-Anschrift*

de-health.services

Postfach 10 06 15

28006 Bremen

### § 2 Kategorien von Servicemängeln

Anders als bei Softwaremängeln, die sich betriebsverhindernd oder -einschränkend auswirken können, stellen Mängel bei kaufmännischen Services keine Einschränkung der operativen Leistungserbringung des Auftraggebers dar, sondern ein Risiko für die Fortführung des Unternehmens und die Wirtschaftlichkeit des Betriebs. Um diesem Sachverhalt Rechnung zu tragen, wird in diesem SLA die Art des Mangels anders gefasst als bei Software-SLAs. Anstelle von ‚Betriebsverhindernder Mangel‘ wird der Begriff ‚Geschäftskritischer Mangel‘ verwendet. Anstelle von ‚Betriebsbehindernder Mangel‘ wird der Begriff ‚Wirtschaftlichkeitsbehindernder Mangel‘ verwendet.

(1) Geschäftskritischer Mangel: ein geschäftskritischer Mangel liegt vor, wenn

- die Bereitstellung von Rechnungs-Entwürfen unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist
- die kaufmännische Verarbeitung und Dokumentation nicht nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) und den GoBD (Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff) erfolgt

und dieser Mangel nicht mit zumutbaren organisatorischen Hilfsmitteln umgangen werden kann.

(2) Wirtschaftlichkeitsbehindernder Mangel: ein wirtschaftlichkeitsbehindernder Mangel liegt vor, wenn

- bei der Erstellung von Rechnungsentwürfen Abrechnungs-Regeln und/oder Preise falsch sind oder falsche angewendet werden
- die kaufmännische Verarbeitung und Berichtserstellung nicht in einem engen zeitlichen Zusammenhang mit den Geschäftsvorfällen erfolgt

und ein wirtschaftlicher Betrieb zwar nicht unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist, die Einschränkung 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 Services nicht unmittelbar beeinträchtigt wird, wie etwa bei einer kurzfristigen Störung der Versandwege oder der technischen Umsetzung. Fehlende wünschenswerte Leistungen 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 von Auftraggeber und Anbieter akzeptierten Steuerberaters zur Beurteilung der Mangelkategorie vereinbart.

### § 3 Reaktionszeiten bei Servicemängeln

Mangeltyp	Eingangszeitpunkt	Initiale Statusinformation	Beginn der Prüfung	Beginn der Bearbeitung	Weitere Statusinformationen
<b>Geschäftskritisch</b>	<b>Eingang innerhalb der Servicezeiten</b>	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.
	<b>Eingang außerhalb der Servicezeiten</b>	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.
<b>Wirtschaftlichkeitsbehindernd</b>	<b>Eingang innerhalb der Servicezeiten</b>	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.
	<b>Eingang außerhalb der Servicezeiten</b>	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.
<b>Sonstige</b>		Innerhalb von 5 Werktagen	Innerhalb von 10 Werktagen	Abhängig von der Priorisierung durch den Anbieter	Nach Prüfung und Priorisierung

Die Reaktionszeiten gelten für die vom Anbieter für die reguläre Nutzung bereitgestellten aktuellen Services.

### § 3a Verfügbarkeit der Service-Plattform

(1) Der Anbieter sichert für die zur Nutzung der Services bereitgestellte Service-Plattform und die zugehörigen elektronischen Schnittstellen zu Datenannahmestellen der Kostenträger eine Verfügbarkeit von mindestens 99,5 % im Kalendermonat zu, gemessen im Bereich der vom Anbieter verantworteten Infrastruktur.

(2) Geplante Wartungsfenster gelten nicht als Nichtverfügbarkeit. Als geplante Wartungsfenster gelten die Zeiten Sonntag, 02:00 Uhr bis 06:00 Uhr. Wartungen außerhalb dieser Zeiten kündigt der Anbieter mindestens 7 Kalendertage vorher in Textform an.

(3) Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten ferner:

a) Ausfälle, die durch höhere Gewalt im Sinne des § 5a der AGB verursacht sind,

b) Ausfälle, die auf Mitwirkungs- oder Sphärenausfälle des Auftraggebers oder seiner Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind,

c) Ausfälle, die auf Drittinfrastuktur außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters zurückzuführen sind, insbesondere Internet, Stromnetz, Bankensysteme und Datenannahmestellen der Kostenträger.

(4) Der Anbieter informiert den Auftraggeber unverzüglich über erkannte Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit, die voraussichtlich länger als 30 Minuten andauern. Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt durch das Monitoring-System des Anbieters; die hierfür herangezogenen Messpunkte teilt der Anbieter dem Auftraggeber auf Anforderung in Textform mit. Auf Anforderung stellt der Anbieter dem Auftraggeber für den jeweils abgelaufenen Kalendermonat eine zusammenfassende Auswertung in Textform zur Verfügung.

### § 3b Mangelbeseitigung

(1) Der Anbieter beginnt mit der Mangelbeseitigung innerhalb der in § 3 festgelegten Reaktionszeiten und führt sie im Rahmen der kaufmännischen Sorgfaltspflicht zügig durch. Eine Garantie zur Beseitigung des Mangels innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt der Anbieter nicht; § 6.1 Absatz 3 der AGB bleibt unberührt.

(2) Kann der Anbieter den Beginn oder den Fortschritt der Mangelbeseitigung absehbar nicht in der vorgesehenen Zeit erbringen, informiert er den Auftraggeber unverzüglich unter Angabe der Gründe und einer Prognose.

### § 4 Serviceanfragen

(1) Der Anbieter stellt dem Auftraggeber für die jeweils aktuell genutzten Services Support in den unter §1 genannten Servicezeiten zur Verfügung. Dafür setzt der Anbieter Service-Personal mit einer für die Unterstützung bei der Nutzung der Services angemessenen Ausbildung ein.

Service-Support: Der Auftraggeber erhält Beratung und Unterstützung bei der Nutzung der Services. Der Auftraggeber, erhält Unterstützung bei der Behebung oder Umgehung von Störungen bei der Vorbereitung von rechnungsstiftenden Unterlagen und Belegen.

Informations-Support: der Anbieter informiert den Auftraggeber über anstehende Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen (Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen), die sich auf die Nutzung der Services auswirken.

(2) Priorisierung: Anfragen werden wie folgt priorisiert:

<b>Priorität</b>	<b>Art der Service-Anfrage</b>
<b>I</b>	<b>Geschäftskritische Störung</b> - mit schwerwiegenden Auswirkungen auf die Nutzung der Services insgesamt oder wesentlicher Teile davon.
<b>II</b>	<b>Wirtschaftlichkeitsbehindernde Störung</b> - mit erheblichen Auswirkungen auf die Nutzung der Services oder wesentlicher Teile davon. Umgehungslösungen liegen nicht vor.
<b>III</b>	<b>Sonstige Störungen ohne erhebliche Auswirkungen</b> - bei denen die Nutzbarkeit der Services weiterhin gegeben ist, da eine zumutbare Umgehungslösung besteht.

(3) Erledigungsfristen innerhalb der Servicezeiten:

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

## § 5 Sonstiges

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

(2) Im Verhältnis zwischen diesem SLA und den übrigen Vertragsdokumenten gilt die in § 1.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Rangfolge.

(3) Soweit der Anbieter im Rahmen der Erbringung der Services Zugang zu Daten erhält, die der Schweigepflicht des Auftraggebers unterliegen, gelten die Regelungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung, insbesondere deren § 7a (Berufsgeheimnis und Mitwirkende-Verpflichtung).

(4) Die Klarstellungen zur erlaubnisrechtlichen Reichweite der Services nach § 3.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für die im Rahmen dieses SLA erbrachten Leistungen.

(5) Erklärungen, Mangelmeldungen und sonstige Mitteilungen unter diesem SLA bedürfen der Textform (§ 126b BGB), soweit nicht ausdrücklich eine andere Form vereinbart ist.