

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

zwischen

HealthCare Consulting GmbH

Kolonitzgasse 2A/DG

1030 Wien

Österreich

Firmenbuch: FN 204710w

– nachfolgend „Anbieter“ –

und dem jeweiligen Unternehmenskunden

– nachfolgend „Kunde“ –

gemeinsam die „Parteien“.

1. GEGENSTAND

- 1.1. Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt Verfügbarkeit, Support und Störungsmanagement für die vom Anbieter bereitgestellte Convilance SaaS-Lösung.
- 1.2. Dieses SLA gilt ausschließlich für die vom Anbieter kontrollierte Convilance-Anwendung und die dazugehörige vom Anbieter betriebene Infrastruktur.
- 1.3. Die Verfügbarkeit oder Funktionsfähigkeit externer Plattformen und Dienste, insbesondere Social-Media-Plattformen, App Stores, Messaging-Dienste, APIs, Webseiten und sonstiger Drittanbieter-Systeme, ist nicht Bestandteil der garantierten Convilance-Verfügbarkeit, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

„Available“ / „Verfügbar“ bedeutet, dass autorisierte Benutzer auf die wesentlichen vereinbarten Funktionen von Convillance über die vorgesehene Benutzeroberfläche zugreifen können.

„Downtime“ bezeichnet den Zeitraum, in dem Convillance aufgrund einer vom Anbieter zu vertretenden technischen Störung nicht verfügbar ist.

„Scheduled Maintenance“ bezeichnet angekündigte Wartungsarbeiten.

„Emergency Maintenance“ bezeichnet nicht aufschiebbare Wartungsmaßnahmen, die insbesondere zur Behebung von Sicherheitsrisiken, kritischen Fehlern oder erheblichen Stabilitätsproblemen erforderlich sind.

„Geschäftszeiten“ sind Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit bzw. mitteleuropäischer Sommerzeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich.

„Incident“ bezeichnet eine nicht geplante Beeinträchtigung oder Unterbrechung der vereinbarten Convillance-Funktionalität.

3. SERVICE AVAILABILITY

3.1. Der Anbieter strebt für Convillance eine monatliche Verfügbarkeit von mindestens 99,9 % an („Availability Target“).

3.2. Die monatliche Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = (\text{Gesamtminuten des Kalendermonats} - \text{anrechenbare Downtime}) / \text{Gesamtminuten des Kalendermonats} \times 100$$

3.3. Folgende Zeiträume gelten nicht als anrechenbare Downtime:

- a) Scheduled Maintenance;
- b) Emergency Maintenance;
- c) Störungen, die durch Systeme, Netzwerke, Internetanbindungen, Geräte oder Software des Kunden verursacht werden;

- d) Störungen aufgrund einer vertragswidrigen oder nicht unterstützten Nutzung von Convilance;
- e) Störungen von Drittplattformen oder externen APIs, soweit diese außerhalb des angemessenen Einflussbereichs des Anbieters liegen;
- f) Störungen aufgrund fehlender, entzogener oder fehlerhafter Zugangsberechtigungen zu einem vom Kunden angebundenen Drittkanal;
- g) Ereignisse höherer Gewalt;
- h) vom Kunden ausdrücklich verlangte Änderungen oder Maßnahmen;
- i) Suspendierungen gemäß den SaaS Terms;
- j) Beta-, Preview- oder ausdrücklich als Testfunktion gekennzeichnete Leistungen.

3.4. Die vorstehende Verfügbarkeitszusage bezieht sich auf die Convilance-Plattform insgesamt.

4. WARTUNG

- 4.1. Der Anbieter darf geplante Wartungsarbeiten durchführen, soweit diese für Sicherheit, Stabilität, Aktualisierung oder Weiterentwicklung von Convilance erforderlich sind.
- 4.2. Scheduled Maintenance wird, soweit praktisch möglich, mindestens fünf Werktage im Voraus angekündigt.
- 4.3. Der Anbieter bemüht sich, planbare Wartungsmaßnahmen außerhalb üblicher Geschäftszeiten durchzuführen.
- 4.4. Emergency Maintenance darf ohne Einhaltung einer vorherigen Ankündigungsfrist durchgeführt werden. Der Kunde wird in diesem Fall so früh wie unter den Umständen vernünftigerweise möglich informiert.

5. PRIORITÄTEN BEI INCIDENTS

- 5.1. Incidents werden entsprechend ihrer Auswirkungen wie folgt klassifiziert:

Priorität	Beschreibung	Beispiel
P1	Critical	Convilance ist für einen wesentlichen Teil der Benutzer nicht verfügbar oder eine geschäftskritische Kernfunktion ist vollständig ausgefallen; kein angemessener Workaround verfügbar

P2	High	Wesentliche Funktion erheblich beeinträchtigt; Nutzung grundsätzlich möglich, aber mit erheblichen Einschränkungen; Screening- oder Reporting-Funktion wesentlich beeinträchtigt
P3	Medium	Einzelne Funktion beeinträchtigt; wesentliche Geschäftsprozesse können fortgeführt werden; nicht-kritischer Funktionsfehler
P4	Low	Geringfügiger Fehler, kosmetische Beeinträchtigung oder allgemeine Serviceanfrage; Darstellungsfehler, Feature-Frage

- 5.2. Die finale Priorisierung erfolgt durch den Anbieter unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Auswirkungen auf den Kunden.

6. SUPPORT UND REAKTIONSZEITEN

6.1. Standard Enterprise Support

Priorität	Erstreaktion	Ziel für Statusupdates
P1	2 Stunde *	alle 4 Stunden
P2	4 Business Hours	mindestens täglich
P3	1 Business Day	nach wesentlichen Fortschritten
P4	2 Business Days	nach Bedarf

* Die einstündige P1-Reaktionszeit außerhalb der Business Hours gilt nur, wenn im Angebot 24/7 Critical Support ausdrücklich vereinbart wurde. Andernfalls beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Business Hours.

- 6.2. „Erstreaktion“ bedeutet die Bestätigung des Incidents und den Beginn einer angemessenen Analyse. Sie stellt keine garantierte Lösungszeit dar.
- 6.3. Für P1- und P2-Incidents wird der Anbieter mit angemessener Priorität an Wiederherstellung, Workaround oder Fehlerbehebung arbeiten.

7. KOMMUNIKATION BEI KRITISCHEN INCIDENTS

7.1. Bei einem P1-Incident wird der Anbieter:

- a) einen verantwortlichen technischen Ansprechpartner bestimmen;
- b) die technische Analyse mit hoher Priorität einleiten;

- c) den Kunden regelmäßig über wesentliche Fortschritte informieren;
- d) zunächst die Wiederherstellung des Dienstes priorisieren, sofern eine dauerhafte Fehlerbehebung nicht unmittelbar möglich ist;
- e) bei wesentlichen Incidents auf angemessene Anfrage eine Ursachenanalyse bzw. ein Post-Incident-Statement bereitstellen.

7.2. Ein Post-Incident-Statement soll, soweit relevant, enthalten:

- a) Kurzbeschreibung des Incidents;
- b) Ursache bzw. Root Cause, soweit festgestellt;
- c) Dauer und Auswirkungen;
- d) ergriffene Sofortmaßnahmen;
- e) geplante Corrective oder Preventive Actions (CAPA).

8. SICHERHEITSVorfälle

- 8.1. Informationssicherheitsvorfälle und Verletzungen personenbezogener Daten werden ergänzend nach den AGBs und der AVV behandelt.
- 8.2. Die Klassifizierung als Sicherheitsvorfall erfolgt unabhängig von der P1-P4-Supportklassifizierung.

9. WIEDERHOLTE SLA-VERLETZUNGEN

9.1. Unterschreitet die Verfügbarkeit

- a) 99,0 % in zwei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten oder
- b) 99,5 % in drei Kalendermonaten innerhalb eines rollierenden Zeitraums von sechs Monaten,

ist der Kunde berechtigt, eine schriftliche Abhilfemaßnahme zu verlangen.

9.2. Kann der Anbieter innerhalb einer angemessenen Frist keine ausreichende Abhilfemaßnahme darstellen oder umsetzen, können die Parteien eine Anpassung des Service Levels vereinbaren.

- 9.3. Bei einer erheblichen und fortdauernden Beeinträchtigung bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach den AGBs unberührt.

10. BUSINESS CONTINUITY

- 10.1. Der Anbieter unterhält angemessene Verfahren für:

- a) Datensicherung;
- b) Wiederherstellung;
- c) Business Continuity;
- d) Incident Management;
- e) Disaster Recovery.

Stand: Jänner 2025 / Convilance_SLA_V2_2025-01