

## Anlage 2

[Stand: 25.10.2021]

### Service-Level-Agreement

Das Dokument beschreibt die Erreichbarkeit von DZR Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum GmbH (im Nachfolgenden: DZR) und die Reaktionszeiten im Hinblick auf das Online-Portal DZR H1 (im Nachfolgenden: DZR H1).

#### 1. Erreichbarkeit

„Erreichbarkeit“ bezeichnet den vereinbarten Zeitrahmen, innerhalb dessen DZR Leistungen erbringt.

Zeiten der Erreichbarkeit	
Werktags Montag - Donnerstag	08.00 - 17.00 Uhr
Werktags Freitag	08.00 - 14.00 Uhr

Feiertage sind wie Sonntage zu behandeln. An Feiertagen, die in BW über die bundeseinheitlichen Feiertage hinausgehen (BW-spezifische Feiertage) ist allerdings auch für kritische und schwerwiegende Mängel (Prio 1 und Prio 2) während der o.g. Servicezeiten eine Rufbereitschaft eingerichtet.

#### 2. Kontaktdaten von DZR

Innerhalb der o.a. Zeiten ist DZR unter nachfolgender Telefonnummer und Mailadresse zu erreichen.

Kontaktdaten
Telefon: +49 (0) 99373 4992
E-Mail: h1@dzt.de

Außerhalb der o.a. Erreichbarkeitszeiten können Anfragen nur per E-Mail gemeldet werden.

### 3. Service Level zur Behebung von Mängeln

DZR beginnt nach Eingang einer Mängelanzeige unverzüglich mit der Analyse und Behebung des Mangels, spätestens jedoch vor Ablauf der in Bezug auf die Reaktionszeit vereinbarten Frist gem. Ziff. 5.

**Reaktionszeit:** Die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Mängelanzeige und einer Reaktion von DZR, gerechnet innerhalb der Erreichbarkeitszeiten gem. Ziff. 1.

### 4. Kritikalität und Klassifizierung des Mangel (Mängeleinstufung)

Die Parteien bestimmen die Kritikalität jedes Mangels und mithin die Dringlichkeit der Lösung durch Festlegung einer der folgenden Mängel-Klassifikationen:

a) Kritischer Mangel– Prio 1:

Eine funktionale und/oder nichtfunktionale Eigenschaft von DZR H1 ist gestört. Die Nutzbarkeit von DZR H1 ist ganz oder teilweise verhindert oder der produktive Betrieb (Geschäftsprozesse) ist schwerwiegend beeinträchtigt.

b) Schwerwiegender Mangel – Prio 2:

Der Mangel fällt nicht in die unter 4 a) genannte Klassifikation. Die Nutzbarkeit von DZR H1 ist eingeschränkt und der Mangel hat spürbare Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse). Die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) können durch angemessene Umgehungsmaßnahmen von DZR auf ein erträgliches Niveau vermindert werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer „schwerwiegender Mängel“ kann zu einem „kritischen Mangel“ der Leistung insgesamt führen.

c) Gewöhnlicher Mangel – Prio 3:

Der Mangel fällt nicht in die unter 4 a) und 4 b) genannten Klassifikationen. Es ist ein Mangel, welcher die Nutzbarkeit von DZR H1 einschränkt, aber nur geringfügigen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) hat.

d) Unwesentlicher Mangel – Prio 4:

Ist ein Mangel, welcher die Nutzbarkeit von DZR H1 nur unwesentlich einschränkt und minimalen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) hat.

Die Parteien entscheiden nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen des jeweiligen Mangels auf die Geschäftsprozesse, in welche Kategorie der Mangel einzustufen ist. Soweit zwischen den Parteien über die Einstufung des Mangels keine Einigung erzielt werden kann, ist die Einstufung von DZR maßgeblich.

## 5. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten sind jeweils in Abhängigkeit von der jeweiligen Klassifikation des Mangels wie folgt festgelegt:

Level	Klasse	Reaktionszeit
1	Kritischer Mangel	Innerhalb von 2 Stunden nach Meldung der Störung an DZR
2	Schwerwiegender Mangel	Innerhalb von 4 Stunden nach Meldung der Störung an DZR
3	Gewöhnlicher Mangel	Innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Meldung der Störung an DZR
4	Unwesentlicher Mangel	Im Rahmen des nächsten Workarounds