

## Service Level Agreement (SLA)



|                          |                                                                         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vertragspartner</b>   | SEEWARA GmbH und der jeweils betroffene Nutzerkreis gemäß Dokumenttitel |
| <b>Anwendungsbereich</b> | medicalseign.de und app.medicalseign.de                                 |
| <b>Hinweis</b>           | Arbeitsfähige Erstfassung für den operativen Plattformbetrieb           |

## I. Gegenstand

Dieses SLA konkretisiert die technische Betriebsleistung von MedicalSign. Individuelle Enterprise-Verträge können abweichende oder höhere Service Levels vereinbaren.

## II. Zielverfügbarkeit

SEEWARA strebt für die produktive SaaS-Plattform eine technische Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel an. Nicht als Ausfall zählen planmäßige Wartung, akute Sicherheitsmaßnahmen, höhere Gewalt sowie Störungen von Internet, DNS, Endgeräten oder Drittkomponenten außerhalb des beherrschbaren Einflussbereichs von SEEWARA.

## III. Wartung

Planbare Wartungen werden möglichst in nutzungsarmen Zeiten durchgeführt. Bei dringenden Sicherheitsupdates kann eine Vorankündigung entfallen.

## IV. Support

Supportanfragen sind an [service@seewara.com](mailto:service@seewara.com) oder über bereitgestellte In-App-Kanäle zu richten. Reaktionszeiten sind Zielwerte und keine garantierten Wiederherstellungszeiten.

| Priorität   | Beispiel                                                                                         | Zielreaktion                                                                        |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| P1 kritisch | Login/Kernworkflow für viele Nutzer nicht verfügbar oder bestätigter schwerer Sicherheitsvorfall | innerhalb eines Werktags; bei Security nach Risikolage sofortige interne Eskalation |
| P2 hoch     | wesentliche Funktion erheblich beeinträchtigt, nur eingeschränkter Workaround                    | innerhalb von 2 Werktagen                                                           |
| P3 normal   | Einzelfallfehler, Darstellungsfehler, Bedien-/Supportfrage                                       | innerhalb von 5 Werktagen                                                           |

## V. Kein Fristen-SLA gegenüber Behörden

Das SLA betrifft ausschließlich die MedicalSign-Plattform. Es begründet keine Zusage hinsichtlich Bearbeitungszeiten, Antwortzeiten, Sitzungsterminen oder Entscheidungen von KVen, Zulassungsausschüssen oder sonstigen externen Stellen.

## VI. Rechtsfolgen

Dieses SLA begründet keine verschuldensunabhängigen Service-Credits oder Vertragsstrafen, sofern diese nicht ausdrücklich in einem individuellen Vertrag vereinbart wurden. Ansprüche richten sich im Übrigen nach dem Hauptvertrag.