

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LOBSTER_DATA SUPPORT

A LEISTUNGSUMFANG

Zur Herstellung und zum Erhalt der Betriebsbereitschaft von Lobster_data erbringt Lobster gegenüber seinen Kunden entweder selbst oder durch Subunternehmer nachstehende Support-Leistungen.

1 Erreichbarkeit durch E-Mail- und Hotline-Support

Bei Bedienungs- und Verständnisschwierigkeiten im Einsatz von Lobster_data unterstützt der E-Mail- und Hotline-Support die vom Kunden benannte(n) Kontaktperson(en) per Mail oder Telefon. Für den Hotline-Support benennt Lobster seinerseits eine Kontaktperson.

Die Kommunikation sollte bevorzugt per E-Mail erfolgen. Es sei denn, die Dringlichkeit der Bedienungs- und Verständnisschwierigkeiten erfordert zwingend einen telefonischen Hotline-Support.

Sofern für den Support ein Remote-Zugang zum Kundensystem benötigt wird, erfolgt dieser ausschließlich unter Verwendung einer von Lobster festgelegten Fernwartungs-Software, wobei jede einzelne Remote-Sitzung vom Kunden freizugeben ist. Remote-Sitzungen mit permanentem Zugang finden im Rahmen der Lobster_data Support-Leistungen nicht statt. Die Verwendung einer alternativen Fernwartungs-Software kann ggf. kostenpflichtig vereinbart werden.

Der Hotline-Support ist Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr erreichbar. Hiervon ausgenommen sind deutschlandweite Feiertage.

2 Support-Arten

2.1 Technischer Support

Der Technische Support erfolgt in Form eines E-Mail- und Hotline-Supports (s. Ziffer 1).

Er umfasst den Support auf Systemebene, die Hilfestellung bei Zertifikaten, Protokollen und Sicherheitseinstellungen, das Bug Fixing sowie die Lieferung von Updates zur Behebung von Priorität ABC-Fehlern (s. Ziffer 3.1) und Upgrades zur Erweiterung des Funktionsumfangs. Upgrades werden durch eine Änderung der Versionsnummer in der Vorkommastelle oder der ersten Nachkommastelle kenntlich gemacht (z.B. Version 5.0 statt 4.0 und Version 5.2 statt 5.1).

Lobster verpflichtet sich, Updates und Upgrades vor deren Auslieferung in ausreichendem Maße zu testen. Um Updates und Upgrades in die Produktion einzuspielen und einen störungsfreien Betrieb der Software zu gewährleisten, definieren Lobster und der Kunde ein Installationsverfahren.

Sofern Lobster Updates und Upgrades liefert, ist der Kunde spätestens zwölf (12) Monate nach Bekanntgabe der Fertigstellung verpflichtet, auf die neue Version umzustellen. Ansonsten erlischt für Lobster die Pflicht zur Support-Leistungserbringung (s. Ziffer 4).

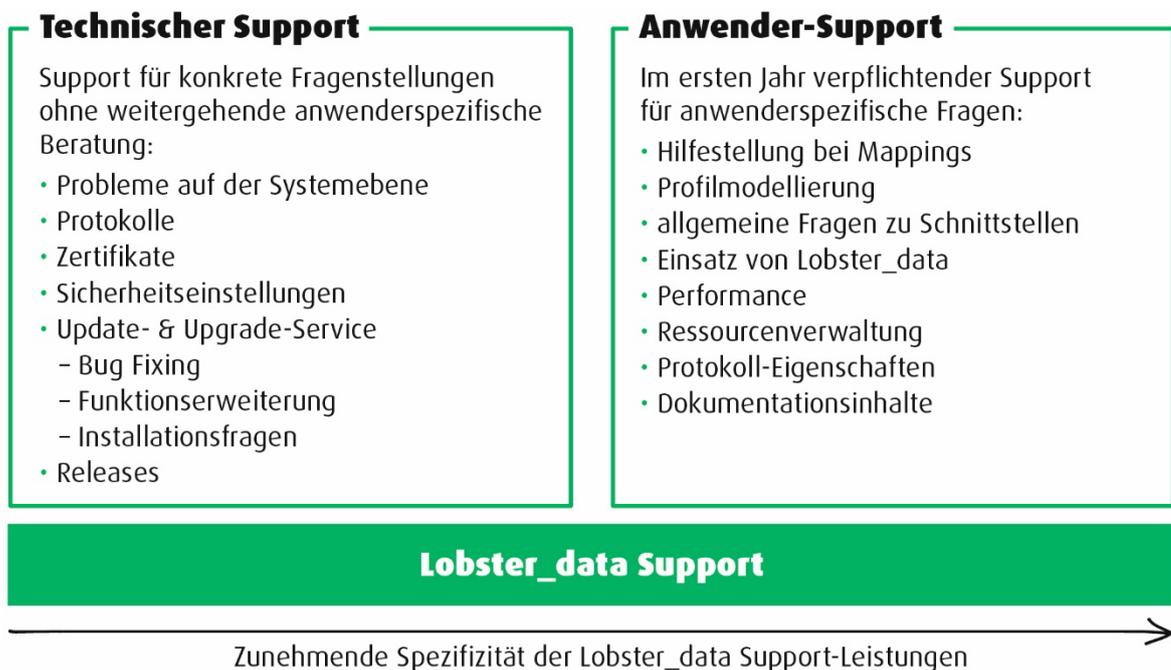
Zusätzlich zu den oben genannten Leistungen im Rahmen des Technischen Supports können weitere, dann gesondert kostenpflichtige Support-Services wie beispielsweise Sonder-Support und 24/7-Support vereinbart werden.

2.2 Anwender-Support

Grundlage für den Anwender-Support ist der Technische Support. Der Anwender-Support

konzentriert sich auf die userspezifische Anwendung von Lobster_data. Er bietet Kunden Hilfestellung bei ihren Mappings und Profilmodellierungen (Verkettungen von Profilen, Funktionen usw.), klärt allgemeine Fragen zu Schnittstellen und Unklarheiten beim Einsatz von Lobster_data. Der Anwender-Support berät des Weiteren bei kundenspezifischen Fragen zur Performance-Optimierung, Ressourcen-Verwaltung und gibt im Rahmen konkreter Anwendungsfälle Auskunft zu verschiedenen Protokollen und ihren Eigenschaften. Er unterstützt außerdem bei allen Sachverhalten, die in der Lobster_data Dokumentation beschrieben sind (z.B. Zertifikatstausch, Einrichtung von E-Mail-Postfächern, Cloud Storage usw.).

2.3 Überblick der Leistungen im Rahmen des Lobster_data Supports



3 Bug Fixing

Zur Fehlerbehebung in Lobster_data unterhält Lobster während der in Ziffer 1 genannten Zeiten einen Störungsdienst. In der Regel reagiert der Störungsdienst auf Anfragen bis spätestens EoB des folgenden Arbeitstags, um Kunden basierend auf deren Störungsmeldung bei der Fehleranalyse und -behebung zu unterstützen.

Dabei bezeichnet „Fehler“ einen Fehler in Lobster_data, der den Gebrauch der Software einschränkt. Störungen, deren Ursache im Datenbank- und Betriebssystem, in der Hardware sowie in der Verbindung zu Drittsystemen oder in den Drittsystemen selbst liegen, sind keine „Fehler“ im Sinne dieser Leistungsbeschreibung. Kann die Störung weder telefonisch noch per Fernwartung beseitigt werden, nimmt Lobster auf Wunsch des Kunden schnellstmöglich Arbeiten am Installationsort auf. Die Reise- und Unterbringungskosten trägt der Kunde entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen.

3.1 Fehler-Prioritätsstufen

Entsprechend der Prioritätsstufe auf der nachfolgend beschriebenen Prioritätsskala A bis C wird Lobster unverzüglich die unter Ziffer 3.1 a) bis c) definierten Schritte zur Beseitigung aller Fehler einleiten, die Lobster vom Auftraggeber für die laufende, unmodifizierte Ausgabe der Lizenz-Software angezeigt wurden.

Die Einordnung eines Fehlers zu einer Prioritätsstufe erfolgt durch Lobster unter Berücksichtigung der jeweiligen Kundeninteressen. Der Kunde kann dieser Einordnung widersprechen und eine Höherklassifizierung verlangen, insofern er Beeinträchtigungen des Betriebsablaufs glaubwürdig nachweisen kann.

a) Priorität-A-Fehler

Fehler, der Lobster_data ablaufunfähig macht und zu folgenden Einschränkungen führt: schwerwiegende Störungen des Betriebsablaufs, die nur mit erheblichem Mehraufwand seitens des Kunden überwunden werden können, Datenbank-Inkonsistenzen oder Datenverlust bzw. Generierung falscher Daten.

Bei Vorliegen eines Priorität-A-Fehlers wird Lobster unverzüglich folgende Schritte einleiten (der Support erfolgt grundsätzlich per Fernwartung):

- Benennen erfahrener Systemspezialisten;
- Einleiten der Fehlerbehebung einschließlich einer eventuell notwendigen Datenkorrektur;
- Fortlaufende Unterrichtung des Kunden über den Fortgang der Fehlerbeseitigung und Suche nach einer Interimslösung für den Kunden; „Interimslösung“ bedeutet: die Reparatur oder den Austausch von Objekt-Code-Versionen oder Executable-Code-Versionen mit dem Ziel der Fehlerbehebung oder die Änderung der angewandten Verfahren oder vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten mit dem Ziel der Fehlervermeidung („Workaround“), ohne wesentliche Einschränkung der Leistungsfähigkeit von Lobster_data;
- Soweit möglich: Angabe eines Zeitpunkts, bis zu dem der Fehler behoben sein wird;
- Einräumen der Möglichkeit für den Kunden, bei ausbleibendem Erfolg den Fehler seinerseits durch qualifiziertes Personal beheben zu lassen. Diese Maßnahme darf nur nach vorheriger Abmahnung von Lobster erfolgen und entbindet den Kunden nicht von seinen weiteren Pflichten aus diesem Vertrag.

b) Priorität-B-Fehler

Fehler, der die Leistung von Lobster_data wesentlich beeinträchtigt oder den Gebrauch von Lobster_data durch den Kunden wesentlich einschränkt.

Bei Vorliegen eines Priorität-B-Fehlers wird Lobster unverzüglich die folgenden Schritte einleiten:

- Einleiten jeglicher erforderlichen und vertretbaren Maßnahmen, um den Fehler im nächsten Software-Update zu beheben;
- Soweit möglich: Angabe eines Zeitpunkts, bis zu dem der Fehler behoben sein wird.

c) Priorität-C-Fehler

Fehler, der nur eine geringe Beeinträchtigung der Nutzung von Lobster_data verursacht und den Lobster im Rahmen der Release-Planung in einem Update beheben wird.

3.2 Fehleranalyse

Der Kunde meldet jedes Auftreten eines Fehlers unverzüglich an Lobster, woraufhin Lobster auf Anforderung geeignete Ressourcen zur weitergehenden Fehleranalyse bereitstellt.

Lobster übernimmt die Kosten zur Analyse der Fehler, bei denen es sich um Fehler der in Ziffer 3.1 genannten Prioritätsstufen A, B und C handelt. Der Kunde übernimmt die Kosten für die Analyse der Fehler, die von ihm zu verantworten sind.

Ist der Kunde aufgrund der Komplexität der Zusammenhänge oder der Menge der offenen Fehler nicht mehr in der Lage, diese Fehler zu analysieren oder zu beschreiben, kann er auf

einen Vororttermin von qualifiziertem Personal des Auftragnehmers bestehen – sofern eine Analyse und Behebung durch Fernwartung nicht möglich sind. Die anfallenden Spesen werden in diesem Fall gesondert berechnet.

Der Kunde und Lobster besprechen in regelmäßigen Abständen den Status der Fehlerlisten.

4 Ausnahmen von der Leistungspflicht

Lobster ist in folgenden Fällen von der Verpflichtung zur Erbringung der Support-Leistungen entbunden:

- Lobster_data wurde geändert, beschädigt oder modifiziert;
- der Kunde hat trotz Verfügbarkeit einer neuen, einsatzfähigen Version, innerhalb von zwölf (12) Monaten keine neuen Updates oder Upgrades vorgenommen;
- der Fehler oder die Bedienungs- und Verständnisschwierigkeiten sind durch grobe Fahrlässigkeit, Bedienungsfehler des Kunden, unzureichende Hardware oder durch andere Gründe außerhalb von Lobsters Einflussbereich entstanden;
- Lobster_data wurde in einer Betriebssystem- oder Hardware-Umgebung installiert, die nicht unter die von Lobster kommunizierten Vorgaben fällt und daher nicht unterstützt wird;
- der Kunde hat keine Kontaktperson(en) für den Hotline-Support benannt oder die benannte(n) Person(en) bzw. deren benannter Stellvertreter stehen nicht zur Verfügung;
- der Kunde ist seiner Zahlungspflicht nicht nachgekommen, d.h. die Rechnung für die Support-Leistung ist 30 Tage nach Fälligkeit nicht oder nicht vollständig bezahlt.

Falls ein anderes Software-Programm über Lobster_data mit einem Programm in einer anderen Betriebsumgebung am selben oder an einem anderen Ort verbunden ist, erbringt Lobster Support-Leistungen nur für jene Teile des Verbunds, die Lobster_data betreffen. Der Begriff „Betriebsumgebung“ bezeichnet die im Vertrag angegebene und zusammen mit der Software eingesetzte Hardware und das Betriebssystem.

5 Java- und Datenbank-Updates

Um die Stabilität, Sicherheit und Performance unserer Softwareprodukte zu gewährleisten, ist es entscheidend, regelmäßig Java- und Datenbank-Updates durchzuführen. Java-Updates umfassen die Aktualisierung des Java Development Kits (JDK), welches für den Betrieb unserer Anwendungen erforderlich ist. Datenbank-Updates beziehen sich auf Aktualisierungen der Datenbanksoftware wie MySQL, Microsoft SQL Server, MariaDB, PostgreSQL oder Oracle Database, die zur Speicherung, Verwaltung und Abfrage von Daten verwendet wird.

Verantwortung des Kunden

Unsere Kunden sind dafür verantwortlich, Java- und Datenbank-Updates gemäß den empfohlenen Verfahren und Richtlinien selbst durchzuführen. Dies umfasst die regelmäßige Überprüfung und Anwendung verfügbarer Updates sowie die Sicherung der Datenbanken vor dem Update, um die Datenintegrität zu gewährleisten. Die Kunden sollten sicherstellen, dass die durchgeführten Updates den Kompatibilitätsanforderungen unserer unterstützten Softwareversionen entsprechen.

Wir empfehlen unseren Kunden dringend, ihre IT-Richtlinien und -Prozesse so zu gestalten, dass Java- und Datenbank-Updates regelmäßig und zeitnah durchgeführt werden. Dies minimiert potenzielle Sicherheitsrisiken und gewährleistet die Stabilität ihrer Systemumgebung.

B MITWIRKUNG DES KUNDEN

Während der Dauer dieses Vertrags wird der Kunde:

- Lobster mindestens eine Kontaktperson (sowie einen Stellvertreter) für den E-Mail- und Hotline-Support schriftlich benennen;
- Lobster gemäß den Sicherheitsbestimmungen des Kunden freien Zugang und ausreichende Zeit für die Erbringung der Support-Leistungen gewähren;
- Lobster oder von Lobster beauftragten Personen Support-Leistungen an Lobster_data gestatten;
- Lobster unverzüglich benachrichtigen, wenn Funktionsstörungen an Lobster_data auftreten;
- Lobster rechtzeitig davon in Kenntnis setzen, sofern der im Vertrag angegebene Installationsort oder die Betriebsumgebung von Lobster_data verändert werden sollen.

C LAUFZEIT UND ORDENTLICHE KÜNDIGUNG

1 Laufzeit

Dieser Vertrag beginnt mit Annahme des Angebots und hat eine Initiallaufzeit von einem Jahr. Die Initiallaufzeit beginnt mit dem auf die Installation folgenden Kalendermonat, sofern die Installation nach dem 15. eines Kalendermonats erfolgt. Erfolgt die Installation vor dem 15. eines Kalendermonats, beginnt die Initiallaufzeit mit dem ersten Tag eines Kalendermonats.

2 Ordentliche Kündigung

Sofern dieser Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Initiallaufzeit gekündigt wird, verlängert er sich auf unbestimmte Zeit. Im Fall einer Verlängerung kann dieser Vertrag jeweils mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

D ANPASSUNG DER SUPPORT-GEBÜHREN

Lobster behält sich das Recht vor, zum Anfang des Kalenderjahres eine Anpassung der Gebühren vorzunehmen. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Abschluss des Vertrags möglich. Sie erfolgt durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer 6-Wochen-Frist.

Beinhaltet die Änderung eine Erhöhung der Vergütung, hat der Kunden das Recht, den Support-Vertrag binnen einer Frist von 2 Wochen nach Erhalt der schriftlichen Ankündigung außerordentlich zu kündigen.

Lobster DATA GmbH

Bräuhausstraße 1
D-82327 Tutzing
T: +49 8158 4529 300
F: +49 8158 4529 301
information@lobster.de

Support-Hotline:

T: +49 8158 4529 350
support@lobster.de