

LEISTUNGSBESCHREIBUNG SUPPORT FÜR LOBSTER DATA PLATFORM (LOBSTER - SOFTWARE)

A BEGRIFFSDEFINITION UND LEISTUNGSUMFANG

- **Lobster Data Platform Support** (Unterstützung und Hilfestellung für die Lobster Software)
- Monitoring Response für die **Lobster Data Platform in der Lobster Cloud** (iPaaS-Lösung; Administration und Monitoring durch Lobster)

LOBSTER DATA PLATFORM SUPPORT (LOBSTER SOFTWARE)	Lobster Data Platform Support (Software)	<p>Support und Hilfestellung bei allen kundenbezogenen Fragen rund um die Lobster Software sowie damit zusammenhängende Anliegen. Dies beinhaltet auch den Anwendersupport, der sich auf Fragen zur Bedienung, Benutzeroberfläche (UI) und auf Anleitungen (How-Tos) konzentriert.</p> <p>Erreichbarkeit: Mo. - Fr. 08:00 – 17:00 (MEZ) An bundesweiten Feiertagen in Deutschland steht der Support nicht zur Verfügung.</p> <p>Erreichbar per: Siehe https://www.lobster-world.com/de/product-support/</p> <p>Hotline: Telefonisch nur für Prio.-A-Fehler</p> <p>Kontakt Daten: Siehe https://www.lobster-world.com/de/product-support/</p> <p>Reaktionszeit: bei Meldung bis 14:00 Uhr, bemühen wir uns, noch am selben Werktag zu antworten.</p>
---	--	--

MONITORING RESPONSE – NUR FÜR LOBSTER CLOUD (IPAAS)	Lobster Cloud Monitoring Response (nur für IPaaS-Kunden) Standard	<p>Die Lobster Cloud Umgebung bietet eine umfassende Überwachungslösung, die sowohl die Cloud-Infrastruktur als auch den Lobster Software Service rund um die Uhr durch ein leistungsstarkes Monitoring-System überwacht.</p> <p><u>Monitoring des Systems:</u></p> <p>Unser Service überwacht spezifische kritische Vorfälle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausfälle der Lobster-Software (Service down/crashed) • Nichtverfügbarkeit des Datenbankservers oder der Lobster VM • "Out of Memory" Fehler und sonstige Speicherprobleme (VM-Festplatte oder Datenbank) <p><u>Automatisierte Problemlösung:</u></p> <p>Bei Auftreten einer Störung aktiviert das System zunächst automatisierte Prozesse zur Problembehebung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatischer Service-Neustart bei Speicherfehlern • Automatischer Neustart des Lobster-Service bei Ausfall • Automatischer Service-Status check alle 10 Minuten • Automatische System-Gesundheitsüberwachung <p><u>Manuelle Intervention auf Incidents:</u></p> <p>Wenn während der festgelegten Servicezeiten ein Fehler auftritt und die automatische Fehlerbehebung nicht ausreicht oder erfolglos ist, leitet ein Cloud-Engineer sofort eine manuelle Fehlerbehebung ein. Der Incident Response Service ist von Mo. – Fr. von 08:00 bis 17:00 Uhr (MEZ) verfügbar. Dieser Service ist an deutschen Feiertagen nicht verfügbar. Ausfälle, die außerhalb dieser Servicezeiten auftreten, werden von einem Cloud-Techniker ab 08:00 Uhr (MEZ) am nächsten Servicetag behoben.</p> <p>Kontaktdaten: Siehe https://www.lobster-world.com/de/product-support/</p> <p>Meldung an per Ticket-Email</p> <p>Kunden:</p>
--	---	--

MONITORING RESPONSE – NUR FÜR LOBSTER CLOUD (IPaaS)	<p>Lobster 24/7 Cloud Monitoring Response (nur für IPaaS-Kunden) Premium</p>	<p>In der Premium-Version steht ein erweiterter Service zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 24/7 Manuelle Bearbeitung: Fehler, die nicht automatisch behoben werden können, werden rund um die Uhr durch einen Cloud Engineer manuell bearbeitet. - Automatische Alarmierung: Das Monitoring-System alarmiert automatisch einen Cloud Engineer über die interne Rufbereitschaft - der Kunde muss nicht selbst aktiv werden, erhält aber eine Hotline-Nummer, um Probleme evtl. selbst melden zu können. - Schnelle Reaktionszeit: Die zugesicherte Reaktionszeit bei dieser Version beträgt max. eine Stunde. - Proaktive Kommunikation: Der Kunde wird automatisch per E-Mail über den Vorfall und die eingeleiteten Maßnahmen informiert. - Maximale Verfügbarkeit: Dieser Premium-Service gewährleistet eine maximale Verfügbarkeit Ihrer Systeme auch außerhalb regulärer Geschäftszeiten. - Nur für Produktivsysteme: Dieser Service ist nur für produktive Systeme verfügbar (P-Lizenz). <div> <div>Hotline:</div> <div>Telefonnummer wird nach der Beauftragung dem Kunden zur Verfügung gestellt.</div> </div> <div> <div>Meldung an Kunden:</div> <div>per Ticket-Email</div> </div> <div> <div>Reaktionszeit:</div> <div>1 Stunde</div> </div>
--	--	---

B LOBSTER-SOFTWARE SUPPORT FÜR LOBSTER DATA PLATFORM

Zur Herstellung sowie zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Data Platform erbringt Lobster gegenüber seinen Kunden nachfolgende Support-Leistungen - wahlweise selbst oder durch Subunternehmer.

1. Erreichbarkeit

Bei Bedienungs- und Verständnisschwierigkeiten im Einsatz von Lobster Software unterstützt der Support die vom Kunden benannte(n) Kontaktperson(en).

Der Austausch und die Kommunikation erfolgen ausschließlich per E-Mail. Nur in Fällen von „Prio.-A-Fehlern“ (siehe weiter unten) oder Systemausfällen, bei denen dringende Bedienungs- oder Verständnisschwierigkeiten bestehen, ist ein telefonischer Kontakt mit dem telefonischen Support vorgesehen. Kontaktdaten sind unter: <https://www.lobster-world.com/de/product-support/> zu finden.

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 Software-Support Leistungen nicht statt. Die Verwendung einer alternativen Fernwartungs-Software kann ggf. kostenpflichtig vereinbart werden.

2. Aufgabe des Supports

Unser Support-Team hilft unseren Kunden, das Beste aus der Datenplattform herauszuholen. Dazu gehören Support auf Systemebene, Unterstützung bei Zertifikaten, Protokollen und Sicherheitseinstellungen zur Behebung von Fehlern der Prioritäten A, B und C (siehe Abschnitt 2.1). Der Support bietet Kunden ebenfalls Hilfestellung bei ihren Mappings und Profilmodellierungen (Verkettungen von Profilen, Funktionen usw.), klärt allgemeine Fragen zu Schnittstellen und Unklarheiten beim Einsatz von Lobster-Software. Ebenso berät der Support 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-Software Dokumentation beschrieben sind (z.B. Zertifikatstausch, Einrichtung von E-Mail-Postfächern, Cloud Storage usw.).

„Fehler“ im Zusammenhang mit der Support-Aufgabe bezeichnet einen Fehler in der Lobster-Software, 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.

2.1 Fehler-Prioritätsstufen

Entsprechend der Prioritätsstufe auf der nachfolgend beschriebenen Prioritätsskala A bis C wird Lobster unverzüglich die hier unter 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

Vollständige Nichtverfügbarkeit des Dienstes oder einer wesentlichen Funktion, ohne dass eine vorübergehende Abhilfemöglichkeit zur Verfügung steht.

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;
- Koordination mit Lobster's Engineering-Team, um eine Lösung umzusetzen und einen Patch so rasch wie möglich bereitzustellen.
- 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

Teilweise Nichtverfügbarkeit des Dienstes, die das Geschäft beeinträchtigt, jedoch mit einer bestehenden Workaround-Möglichkeit behoben werden kann.

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

Kein Ausfall des Dienstes und das Problem beeinträchtigt nicht den Betrieb der Software. Lobster wird im Rahmen der Release-Planung in einem Update das Problem beheben.

2.2 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 2.1 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 ein Vororttermin mit einem Technical Consultant vereinbart und beauftragt werden – sofern eine Analyse und Behebung durch Fernwartung nicht möglich sind. In solchen Fällen werden die daraus resultierenden Kosten separat in Rechnung gestellt.

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

3. Ausnahmen von der Leistungspflicht

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

- Lobster Data Platform wurde vom Kunden geändert, beschädigt oder modifiziert;
- der Kunde hat trotz Verfügbarkeit einer neuen, einsatzfähigen Version, innerhalb von zwölf (12) Monaten keine neuen Updates oder Upgrades eingespielt;
- 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 Platform 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 Support benannt oder die benannte(n) Person(en) bzw. deren benannter Stellvertreter stehen nach mehrmaliger Anfrage 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 Software 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 die Lobster Software betreffen. Der Begriff „Betriebsumgebung“ bezeichnet die im Vertrag angegebene und zusammen mit der Software eingesetzte Systemumgebung, Hardware und das Betriebssystem.

4. Verantwortung des Kunden

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.

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.

5. Servicezeiten / Reaktionszeiten

Als Servicezeit wird die Zeit definiert, in welcher eine Bearbeitung der Anfrage durch einen Supportmitarbeiter erfolgt und innerhalb welcher die Frist für die Reaktionszeit läuft.

Als Reaktionszeit wird die Zeit zwischen der Eröffnung eines Tickets durch den Kunden oder einem Supportmitarbeiter und der ersten qualifizierten Antwort auf das Ticket durch einen Supportmitarbeiter definiert.

Service	Fehlerarten	Tag	Servicezeiten	Reaktionszeit
Lobster Data Platform Support (Software)	Alle Fehler (A-C)	Mo. – Fr.	08:00 - 17:00 (MEZ)	bei Meldung bis 14:00 Uhr, bemühen wir uns, noch am selben Werktag zu antworten.
		Sa/So/Feiertag	- nein -	- nein -

Aufgrund der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten, individuellen Konfigurationen und der hohen Komplexität der Lobster-Software und der Verarbeitungsketten kann keine pauschale Aussage zur voraussichtlichen Lösungsdauer getroffen werden.

C LOBSTER SOFTWARE IN DER LOBSTER CLOUD UMGEBUNG (IPaaS)

1. Lobster Data Cloud Monitoring Response Standard (nur für IPaaS-Kunden)

Als Teil jeder IPaaS Cloud-Lösung bietet Lobster ein umfassendes Monitoring-System an. Bei Auftreten eines Incidents versucht das System zunächst, das Problem durch automatisierte Prozesse zu beheben. Sollte die automatische Fehlerbehebung bei kritischen Problemen wie Systemausfällen, Datenbankausfällen oder Speicherengpässen nicht erfolgreich sein, übernimmt ein Cloud Engineer die Behebung des Problems.

In der Standard-Konfiguration findet die manuelle Fehlerbehandlung durch einen Cloud Engineer nur während der definierten Servicezeiten (siehe Tabelle weiter unten) statt. Kunden werden automatisch per E-Mail über erkannte Vorfälle und die durchgeführten Maßnahmen informiert.

Sowohl die Überwachung als auch die automatische Fehlerbehebung und der Einsatz eines Cloud Engineers während der angegebenen Service-Zeiten 8/5 (8 Stunden am Tag, 5 Werktage die Woche) sind in der Lizenz-Mietgebühr (subscription fee) enthalten.

2. Lobster 24/7 Data Cloud Monitoring Response Premium (nur für IPaaS-Kunden)

Die Premium-Version bietet alle Leistungen der Standard-Version, erweitert diese jedoch um eine 24/7 rund um die Uhr Rufbereitschaft für manuelle Problembehebung.

Wichtig: Der 24/7 Data Cloud Monitoring Response Premium gilt ausschließlich für produktive Systeme.

Der entscheidende Unterschied: Sollte die automatische Fehlerbehebung außerhalb der regulären Servicezeiten fehlschlagen, wird bei der Premium-Version automatisch ein Cloud Engineer über die interne Rufbereitschaft alarmiert. Dieser beginnt umgehend mit der Problemlösung – ohne dass der Kunde selbst aktiv werden muss. Die Reaktionszeit beträgt weniger als eine Stunde.

Zusätzlich erhalten Premium-Kunden eine dedizierte Hotline-Nummer, über die sie bei Notfällen direkt Kontakt aufnehmen können.

Diese erweiterte Verfügbarkeit ist besonders für Systeme geeignet, die auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten eine hohe Verfügbarkeit benötigen.

Service-Zeit-Modelle	Tag	Response	On-call und manuelle Behandlung durch Cloud-Engineer
Lobster Cloud Monitoring Response Standard	Mo. - Fr.	8/5	nur 08:00 – 17:00 (MEZ)
	Sa/So/Feiertag		- nein -
Lobster 24/7 Cloud Monitoring Response Premium	Mo. – Fr. Sa/So/Feiertag	24/7	00:00 – 24:00 (MEZ)

D MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN

Damit Lobster die oben beschriebenen Supportleistung im definierten Umfang und in der erforderlichen Qualität erbringen kann, stellt der Kunde sicher, dass er:

- Lobster mindestens eine Kontaktperson (sowie einen Stellvertreter) für den Support schriftlich benennt;
- Lobster gemäß den Sicherheitsbestimmungen des Kunden freien Zugang und ausreichende Zeit für die Erbringung der Support-Leistungen gewährt;
- Lobster oder von Lobster beauftragten Personen die Erbringung der Support-Leistungen an der Lobster Software gestattet;
- Lobster unverzüglich benachrichtigt, wenn Funktionsstörungen am beauftragten Leistungsumfang auftreten;
- Lobster rechtzeitig davon in Kenntnis setzt, sofern der im Vertrag angegebene Installationsort oder die Betriebsumgebung der Lobster Software verändert werden sollen. Sofern ihm Zugang zu Masken und Websites gewährt wird und er für die Einrichtung und Pflege der Benutzerkonten verantwortlich ist, regelmäßig die Zugriffsrechte überprüfen und aktualisieren sowie nicht mehr benötigte Benutzerkonten entfernen. Zur Gewährleistung von Sicherheit und Nachvollziehbarkeit dürfen keine allgemeinen oder anonymen Benutzerkonten („Funktions-Accounts“) verwendet werden; alle Aktivitäten müssen klar einzelnen Nutzern zugeordnet werden können.
- die Aktualität der verwendeten Endgeräte an die Anforderungen von Lobster anpasst. Da es sich um eine Web-Applikation handelt, sollte der Zugriff auf Lobster Software und auf Lobster Managed Services über einen aktuellen Webbrowser erfolgen. Der Kunde muss sicherstellen, dass alle Benutzer auf ihren Geräten die aktuelle Version eines unterstützten Browsers installiert haben, um die optimale Nutzung und Sicherheit zu gewährleisten.
- Sicherstellt, dass alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen der Verwendung von Lobster Software und Data Products verarbeitet werden, ordnungsgemäß und gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen, insbesondere der DSGVO, erhoben wurden. Dies bedeutet, dass vor der Erhebung personenbezogener Daten die erforderlichen Einwilligungen eingeholt oder anderweitige rechtliche Grundlagen für die Datenverarbeitung sichergestellt sein müssen. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass die übermittelten personenbezogenen Daten korrekt, aktuell und rechtmäßig erhoben sind.
- bei Data Products die über die definierten Schnittstellen bereitgestellten Daten korrekt, vollständig und konsistent sind. Nur durch die Bereitstellung einwandfreier Daten kann eine fehlerfreie Verarbeitung gewährleistet werden. Alle Änderungen an der Struktur der Daten, die über die Schnittstellen übermittelt werden, müssen nachvollziehbar sein und dürfen nur im Rahmen der vereinbarten Prozesse (Service/Change Request) erfolgen. Unautorisierte oder unkoordinierte Anpassungen führen zu Fehlern in der Verarbeitung.

E LAUFZEIT UND GEBÜHREN

1. Laufzeit

Die Erbringung der Support-Dienstleistungen ist an die Beauftragung und die Laufzeit des Lizenz-Mietvertrags für die Lobster Data Plattform gekoppelt. Solange der Lizenz-Mietvertrag besteht, hat der Kunde Anspruch auf die Standard-Supportleistungen.

Die separat buchbaren 24/7-Premium Module werden bei nachträglicher Buchung an die Laufzeit des Lizenzmietvertrags angepasst. Sie können jederzeit separat mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt werden. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich das Modul automatisch um ein weiteres Jahr („Folgelaufzeit“).

2. Gebühren

Im Rahmen der jährlichen Kosten des Lizenz-Mietvertrags (Subscription Fee) ist der Standard Support für den Kunden enthalten (inkludiert). Für den 24/7 Premium Support fallen zusätzliche Gebühren gemäß der zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste an.

Das unter Abschnitt C beschriebene Monitoring, sowie die Standard- oder Premium-Incident-Response sind nur für Kundensysteme gültig, die in der Lobster Cloud (IPaaS) betrieben werden. Während die Standard-Incident-Response im Leistungsumfang iPaaS und im subscription fee enthalten ist, fällt für die Premium-Variante ebenfalls eine zusätzliche, monatliche Gebühr an.

Lobster DATA GmbH

Bräuhäusstraße 1

D-82327 Tutzing

T: +49 8158 4529 300

information@lobster.de