

LEISTUNGSBESCHREIBUNG SUPPORT-LEISTUNGEN FÜR LOBSTER_DATA

A LEISTUNGSUMFANG

Zur Erhaltung und Herstellung der Betriebsbereitschaft von Lobster_data wird Lobster folgende Support-Leistungen selbst oder durch Subunternehmer erbringen.

1 E-Mail- und Hotline-Support

Der E-Mail- und Hotline-Support beinhaltet die Unterstützung der beim Kunden benannte(n) Kontaktperson(en) per E-Mail oder telefonisch bei Bedienungs- und Verständnisschwierigkeiten beim Einsatz von Lobster_data. Lobster benennt seinerseits eine Kontaktperson für die telefonische Unterstützung.

Die Kommunikation per E-Mail ist zu bevorzugen, wenn nicht die Dringlichkeit der Bedienungs- und Verständnisschwierigkeiten einen telefonischen Support erfordert.

Sofern für den Support ein Remote-Zugang zum Kundensystem erforderlich ist, 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 werden von Lobster nicht verwendet. Die Verwendung alternativer Fernwartungs-Software kann ggf. kostenpflichtig vereinbart werden.

Der Hotline-Support ist Mo. bis Fr. von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr erreichbar. Ausgenommen an deutschlandweiten Feiertagen.

2 Supportarten

2.1 Technischer Support

Der technische Support in Form eines E-Mail- und Hotline-Supports umfasst den Update- und Upgrade-Support, den System-Support und das Bug Fixing (Fehlerbehebung) sowie gegebenenfalls zusätzlich zu vereinbarende und zu vergütende weitere Support-Leistungen (beispielsweise Sonder-Support, 24/7-Support).

2.2 Anwender-Support

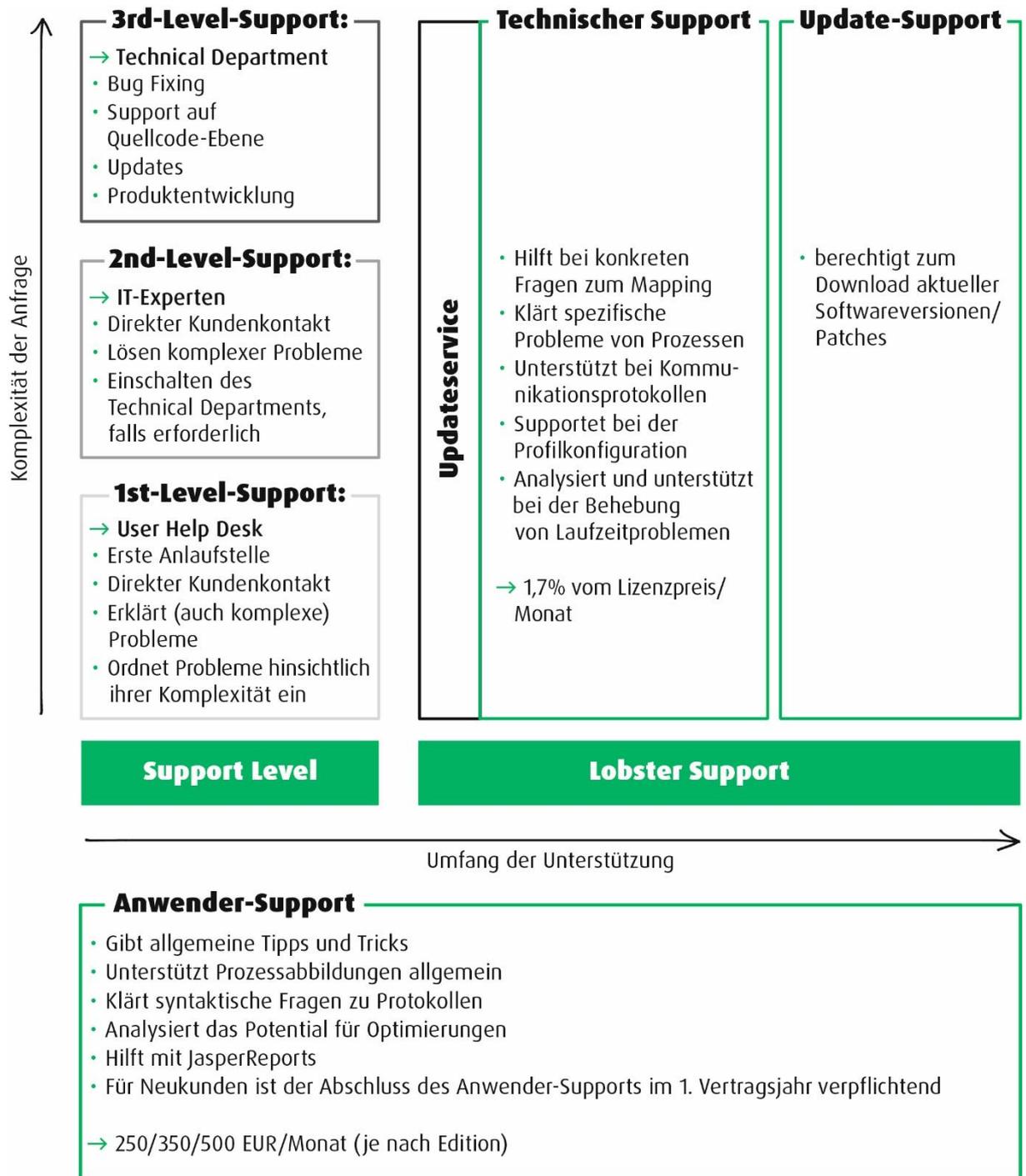
Der Anwender-Support umfasst die Unterstützung bei der konkreten Anwendung von Lobster_data und die Unterstützung bei der Erstellung von Mappings.

2.3 Update- und Upgrade-Support

Der Update-Support beinhaltet die Lieferung von Updates zur Behebung von Priorität ABC-Fehlern (vgl. Ziffer 5). Der Upgrade-Support beinhaltet Erweiterungen des Funktionsumfangs. Upgrades sind 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). Sofern Updates und Upgrades von Lobster geliefert werden, ist der Kunde spätestens 12 (zwölf) Monate nach Bekanntgabe der Fertigstellung verpflichtet, auf die neue Version umzustellen, damit die Pflicht zur Support-Leistungserbringung nicht erlischt (siehe Ziffer 7).

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

3 Zusammenfassung Lobster Support



4 Bug Fixing (Fehlerbehebung)

Zur Behebung von Fehlern in Lobster_data unterhält Lobster während der in Ziffer 1 genannten Zeiten einen Störungsdienst. Im Regelfall reagiert der Störungsdienst auf Kundenanfrage bis spätestens zum Ablauf des nächstfolgenden Arbeitstags zu reagieren, um dem Kunden – basierend auf dessen Störungsmeldung – Unterstützung bei der Fehleranalyse und Beratung zukommen zu lassen. Dabei bezeichnet „Fehler“ einen Fehler in Lobster_data, der den Gebrauch einschränkt. „Fehler“ schließt hingegen solche Störungen aus, deren

Ursache im Datenbank- und Betriebssystem, in der Hardware sowie in der Verbindung zu Drittsystemen oder in den Drittsystemen selbst liegt. Kann die Störung weder telefonisch noch per Fernwartung beseitigt werden, wird Lobster auf Wunsch des Kunden die Arbeiten am Installationsort schnellstmöglich aufnehmen. Die Reise- und Unterbringungskosten trägt der Kunde entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen.

5 Fehler-Prioritätsstufen

Entsprechend der Prioritätsstufe auf nachfolgender Prioritätsskala A bis C wird Lobster unverzüglich die unter Ziffer 6 a) bis 6 c) definierten Anstrengungen zur Beseitigung jedes Fehlers unternehmen, der ihm vom Auftraggeber für die laufende unmodifizierte Ausgabe der Lizenz-Software angezeigt wurde.

Die Einordnung eines Fehlers in eine Prioritätsstufe erfolgt auf Vorschlag von Lobster unter Berücksichtigung der jeweiligen Kundeninteressen. Der Kunde kann dieser Einordnung widersprechen und eine Höherklassifizierung verlangen, wenn er entsprechende Beeinträchtigungen des Betriebsablaufs entsprechend nachweist.

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 Zerstörung von Daten bzw. Generierung falscher Daten.

In diesem Fall wird Lobster unverzüglich folgende Schritte einleiten (wobei der Support grundsätzlich per Fernwartung erbracht wird):

- erfahrene Systemspezialisten benennen;
- die Fehlerbehebung einschließlich einer eventuell notwendigen Datenkorrektur einleiten;
- den Kunden in regelmäßigen Abständen über den Fortgang der Fehlerbeseitigung unterrichten und versuchen, eine Interimslösung für den Kunden zu finden; „Interimslösung“ bedeutet die Reparatur oder Austausch von Object-Code-Versionen oder Executable-Code-Versionen mit dem Ziel der Fehlerbehebung oder eine Änderung der angewandten Verfahren oder vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten mit dem Ziel der Fehlervermeidung („Workaround“), ohne dabei die Leistungsfähigkeit von Lobster_data wesentlich einzuschränken;
- dem Kunden, soweit möglich, einen Termin nennen, bis zu dem der Fehler behoben sein wird;
- dem Kunden bei unzureichendem Support die Möglichkeit bieten, den Fehler seinerseits durch qualifiziertes Personal beheben und beseitigen zu lassen. Diese Maßnahme darf jedoch 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.

- Lobster wird jegliche erforderlichen und vertretbaren Anstrengungen unternehmen, den Fehler im nächsten Update für die Software zu beheben;
- Lobster nennt dem Kunden, soweit möglich, einen Termin, bis zu dem der Fehler behoben sein wird.

c) **Priorität C-Fehler**

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

6 **Fehleranalyse**

Das Auftreten eines Fehlers wird vom Kunden unverzüglich an Lobster gemeldet. Lobster stellt auf Anforderung geeignete Ressourcen zur weitergehenden Fehleranalyse bereit.

Lobster übernimmt die Kosten zur Analyse der Fehler, soweit es sich um Fehler der 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 nicht durch Fernwartung möglich sind. Die anfallenden Spesen werden in diesem Fall gesondert berechnet.

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

7 **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 12 (zwölf) 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 nach den Vorgaben von Lobster nicht unterstützt wird;
- Der Kunde hat keine Kontaktperson für den Hotline-Support benannt oder die benannte Person bzw. deren benannter Stellvertreter stehen nicht zur Verfügung;
- Der Kunde ist seiner Zahlungspflicht nicht nachgekommen, die Rechnung für die Support-Leistung ist 30 Tage nach Fälligkeit 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, welche Lobster_data betreffen. „Betriebsumgebung“ ist die im Vertrag angegebene Hardware und das Betriebssystem, die zusammen mit der Software eingesetzt werden.

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, wenn 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. Sofern die Installation vor dem 15. eines Kalendermonats erfolgt, beginnt die Initiallaufzeit mit dem ersten Tag eines Kalendermonats.

2. Ordentliche Kündigung

Sofern dieser Vertrag nicht mit einer Frist von drei 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 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 12 Monate nach Abschluss des Vertrags möglich. Sie erfolgt durch eine schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen erfolgen.

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.