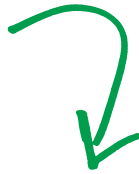


REAKTIONSZEITEN SUPPORT LOBSTER DATA GMBH



REAKTIONSZEITEN WÄHREND DER REGULÄREN GESCHÄFTSZEITEN

Support-Geschäftszeiten via E-Mail: Mo-Fr von 08:00–17:00 (Zeitzone Deutschland)

Support-Geschäftszeiten via Telefon: Mo-Fr von 09:00–16:00 (Zeitzone Deutschland)

Prioritätsstufe	Standard-Reaktionszeit	Premium-Reaktionszeit	Erklärungen in Ergänzung zur Leistungsbeschreibung gemäß AGB (s. Anlage 1 – Support-Leistungen für Lobster_data)
A – Systemstillstand	2h	sofort bis zu 30 Min.	Priorität-A-Störungen müssen per Telefon gemeldet werden, damit die angegebene Reaktionszeit eingehalten werden kann. Die Premium-Reaktionszeit erfolgt nur dann am Tag der Meldung selbst, wenn die Meldung während der telefonischen Support-Zeiten von 09:00–16:00 bei Lobster eingeht.
B – Major Bugs	4h	2h	Die Reaktionszeit erfolgt während der angegebenen Supportzeiten von 08:00–17:00. Ihre Berechnung startet erst nach Eingang des Tickets bei Lobster.
C – Minor Bugs/Errors	12h	12h	Die Reaktionszeit erfolgt während der angegebenen Supportzeiten von 08:00–17:00. Ihre Berechnung startet erst nach Eingang des Tickets bei Lobster.

REAKTIONSZEITEN AUSSERHALB DER REGULÄREN GESCHÄFTSZEITEN – RUFBEREITSCHAFT 24/7

Rufbereitschaft 24/7 (16:00–09:00)

Prioritätsstufe	Standard-Reaktionszeit	Premium-Reaktionszeit	Leistungsbeschreibung
A – Systemstillstand	2h	45 Min.	Priorität-A-Störungen müssen per Telefon gemeldet werden, damit die angegebene Reaktionszeit eingehalten werden kann. Aufnahme des Sachverhalts, Diagnose möglicher Fehlerursachen, evtl. Neustart _data, ggf. Begleitung des Kunden bei Problemen mit Drittsystemen. Probleme, die beim Einspielen eines Upgrades oder Patches auftreten, sind nicht durch den 24/7-Support abgedeckt.
B – Major Bugs	nicht verfügbar		Leistung s.o. am nächsten Arbeitstag
C – Minor Bugs/Errors	nicht verfügbar		Leistung s.o. am nächsten Arbeitstag



Kosten für die Premium-Reaktionszeit: 0,5% der Lizenzkosten pro Monat

Lobster DATA GmbH
 Bräuhäusstraße 1
 82327 Tutzing
 information@lobster.de
lobster-world.com

Support-Hotline:
 +49 8158 4529 350
 support@lobster.de