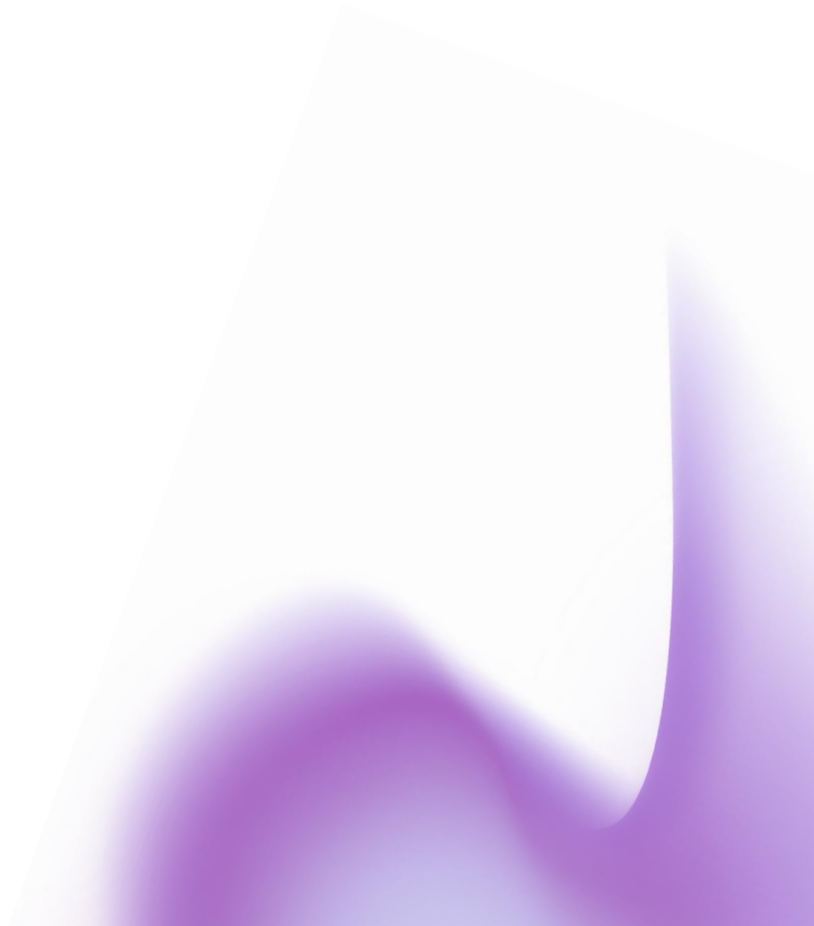


Lucient

Lucient Guardian Servicebeschreibung

Juni 2024

/



Inhalt

1. Gegenstand.....	4
1.1. Guardian	4
1.2. Aufbau.....	4
2. Leistungen.....	5
2.1. Implementation	5
2.3. Software Level Agreements (SLAs)	6
2.4. Monitoring	7
2.5. Consulting.....	8
3. Preisgestaltung	10
4. Verantwortungen und Aufgaben	11
4.1. Setup.....	12
4.2. Inkludiert	12
4.3. Exkludiert	13
5. Guardian Servicedetails.....	14
5.1. Organisatorisches.....	14
5.2. Guardian Service Desk.....	14
5.3. Reporting	15
5.4. Monthly Service Meeting	15
5.5. Yearly Review Meeting.....	16
5.6. Guardian Microservices.....	17
5.6.1. Guardian Basic Monitoring	17
5.6.2. Backup.....	17
5.6.3. Data Integrity	18
5.6.4. Index and Statistics Maintenance.....	18
5.6.5. Capacity Management.....	19
5.6.6. Job Monitoring	19
5.6.7. Patching.....	19
5.6.8. Performance Check.....	20
5.6.9. Change Tracker	20
5.6.10. High Availability	20
6. Allg. Geschäftsbedingungen und Fristen.....	21

6.1.	Zahlung	21
6.2.	Laufzeit	21
6.3.	Kündigung.....	21
6.4.	Verpflichtungen des Kunden	22
6.5.	Verpflichtungen von Lucient	23
6.6.	Haftung	23
6.7.	Klausel über das Abwerbeverbot für Arbeitnehmer	24
6.8.	Pflicht zur Zusammenarbeit.....	24
6.9.	Geistiges und gewerbliches Eigentum	24
6.10.	Vertraulichkeit	25
6.11.	Datenschutz	25
6.12.	Jurisdiction	26

1. Gegenstand

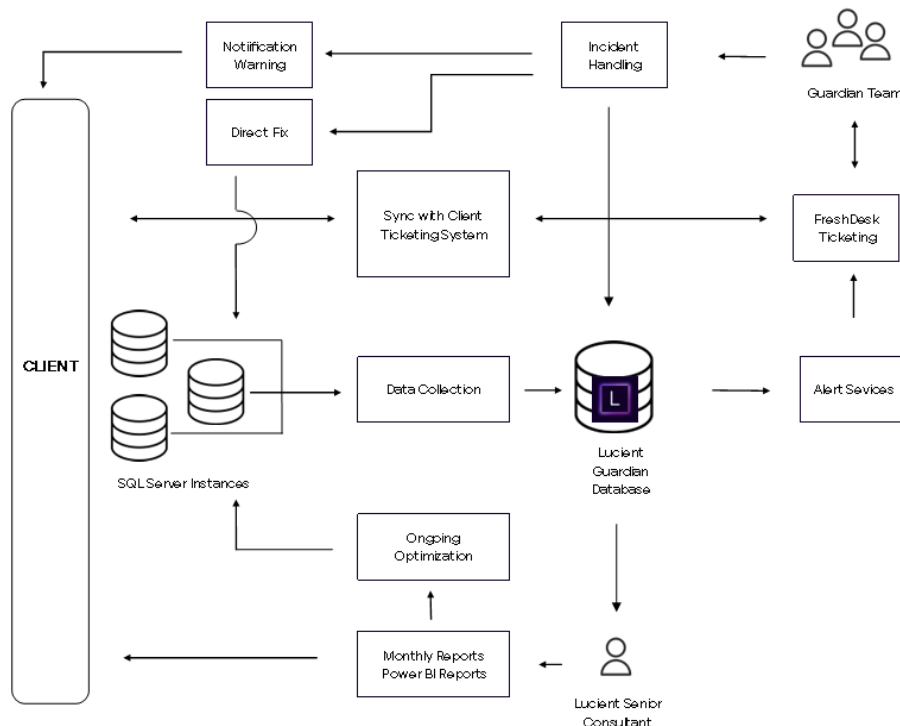
Der Gegenstand dieser Servicebeschreibung ist Lucient Guardian.

1.1. Guardian

Guardian ist ein Service, der SQL Server-Umgebungen überwacht, mögliche Störungen auf Basis bestimmter Indikatoren diagnostiziert, und diese je nach gewähltem Servicelevel proaktiv oder reaktiv innerhalb vereinbarter Reaktionszeiten korrigiert. Gleichzeitig werden die überwachten Instanzen auf diese Weise gemäß aktuelle Best Practices optimiert.

1.2. Aufbau

Guardian auf einen Blick



2. Leistungen

2.1. Implementation

Lucient kann nur dann einen effizienten Support gewährleisten, wenn die genannten SQL Server Instanzen in einem gesunden Zustand gemäß allgemein anerkannter Best Practices übergeben werden. Deshalb wird ein Basischeck während der Implementation durchgeführt. Bei Bedarf wird auch ein voller SQL Server Health Check durchgeführt. Der Preis für die Implementation und das Setup wird maßgeschneidert und wird bestimmt von folgenden Faktoren:

- Check zur Ermittlung des Zustands der SQL Server
- Diskussion der Definition der KPIs und SLAs auf Instanzebene
- Setup der Guardian Monitoring Instanz
- Implementation von Guardian auf den einzelnen Instanzen

2.2. Service-Levels

Die Leistungen von Lucient Guardian können in den Service-Levels „**Light**“ (aktives Monitoring, reaktives Incident handling), „**Dev**“ (aktives Monitoring, proaktives Incident Handling mit moderaten SLAs), der Erweiterung „**Dev+**“ (inklusive Early-Morning-Check) sowie „**Biz**“ (aktives Monitoring, proaktives Incident Handling mit verschärften SLAs und voller Featureauswahl) und der Erweiterung „**Biz24/7**“ in Anspruch genommen werden.

Feature	Light	Dev	Biz
Monitoring	✓	✓	✓
Monthly Report	automatisiert	automatisiert	Individuell reviewed
Support Hotline	Mo - Fr 8-18	Mo - Fr 8-18	Mo - Fr 8-18
Microservices	x	6 Services inkl.	Alle inkludiert
Monthly Service Meeting	x	x	✓
Yearly Review Meeting	✓	✓	✓
Individuelle KPIs	optional	optional	✓
Incident Handling	reaktiv	proaktiv	proaktiv
High Availability	optional	optional	optional

2.3. Software Level Agreements (SLAs)

Hier handelt es sich um Standard-SLAs. Sie können individuell angepasst werden

Reaktionszeiten nach Incident-Level

SLAs Kernzeiten (Montag – Freitag, 08:00 – 18:00)			
INCIDENT	Beschreibung	Dev	Biz
URGENT	Störungen, die für den Betrieb kritisch sind und drastische Auswirkungen auf den Server haben können	4h	1h
HIGH	Störungen, die erhebliche, aber nicht unbedingt kritische Auswirkungen haben müssen	4h	2h
MEDIUM	Störungen, die den normalen Betrieb nicht stören, aber Auswirkungen auf bestimmte Aspekte haben können.	24h	4h
LOW	Störungen, die nur geringe oder keine Auswirkungen auf den Server haben	24h	24h
Changes / Service Requests		nächster Werktag	nächster Werktag

Die Erweiterung auf Dienste über die üblichen Bürozeiten hinaus kann optional bestellt werden. Sie nennt sich Dev+ bzw, Biz 24/7

SLAs Wochenenden, Feiertage, Arbeitstage (18:00 – 08:00)			
INCIDENT	Beschreibung	Dev+	Biz24/7
URGENT	Störungen, die für den Betrieb kritisch sind und drastische Auswirkungen auf den Server haben können	Vor 7:00 nächster Werktag	2h
HIGH	Störungen, die erhebliche, aber nicht unbedingt kritische Auswirkungen haben müssen	Vor 7:00 nächster Werktag	4h
MEDIUM	Störungen, die den normalen Betrieb nicht stören, aber Auswirkungen auf bestimmte Aspekte haben können.	nächster Werktag	nächster Werktag
LOW	Störungen, die nur geringe oder keine Auswirkungen auf den Server haben	nächster Werktag	nächster Werktag

Bei den genannten Zeiten handelt es sich um die Zeitspanne, bis zu der auf ein Ticket reagiert wird. Da eine Lösung eines Problems nicht ausschließlich im Wirkungsbereich von Guardian liegt (höhere Gewalt, interne Kundenvorgänge), kann keine Lösungszeit garantiert werden.

Lucient Guardian Light mit Bereitschaft garantiert eine Reaktionszeit auf Ticketanfragen von weniger als 4 Stunden innerhalb der Bürozeit an Werktagen von 8:00 bis 18:00

2.4. Monitoring

Folgende KPIs werden 24/7 von Guardian überwacht:

Collector	AlertType
Core	CheckErrorLog
Core	CheckCorruptPages
Core	CheckConfigurationChanges
Jobs	CheckJobErrors
Jobs	CheckNotRunningJobs
Jobs	CheckJobDuration
Core	CheckCollectorLog
Core	CheckConnectivity
Backup	CheckDatabaseBackups
Core	CheckCheckdb
Core	CheckCommandLog
HADR	CheckFailoverClusterState
HADR	CheckAvailabilityGroupStateChange
Capacity	CheckVolume
Capacity	CheckDatabaseSpace
Performance	CheckCPU
Performance	CheckRequests
HADR	CheckAvailabilityGroupHealth
Core	CheckTransferLog
Performance	CheckPerformanceCounter
Core	CheckAlertErrorLog
Performance	CheckBlockedRequests
CDC	CheckCDC
Core	CheckTempdbSpace
Core	CheckLongTransactions
Core	CheckErrorLogNumbers
Core	CheckServerState
Core	CheckMemoryDumps
Core	CheckDatabaseState
Core	CheckDatabaseSpaceV2

Darüber hinaus werden zu Analysezwecken Waits und Filestats erfasst.

2.5. Consulting

Leistungen, die über den Umfang des Core Guardian Service, bzw. über die in der Monatspauschale enthaltenen Leistungen, hinausgehen, können als Beratungsleistung nach Aufwand erbracht werden. Consultingleistungen werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden erbracht. Das gilt insbesondere für Guardian „Light“ wo jede Leistung aktiv angefordert werden muss. Die folgenden Leistungen auf dieser Liste können einbezogen werden, sind aber nicht darauf beschränkt:

- Änderungen, Änderungsmanagement
- Wiederherstellung von Datenbanken
- Leistungsanalytik
- Leistungsoptimierung
- Behebung undokumentierter Probleme
- Debugging-Code.
- Strategieberatung
- Migrationen
- Konsolidierung
- Datenplattform-Modernisierung
- Patch-Testverfahren
- Projektleitung des Patch-Genehmigungsverfahrens.

2.6. DBA-Services

Auf Wunsch übernimmt Lucient gerne DBA-Tätigkeiten für Sie

Dazu gehören Tätigkeiten wie:

- Datenbankanlage und Datenfilemanagement
- Schemaänderungen
- Useranlage und Änderung
- Jobmanagement
- Maintenance einrichten und verwalten
- DB Backup und Restore

DBA-Stunden werden über ein Ticketing-System angefordert und verwaltet. Dies kann bei entsprechender Anbindung und Freigabe auch über ein internes System erfolgen.

3. Preisgestaltung

Der monatliche Pauschalpreis, (auch quartalsweise oder jährliche Zahlung möglich) hängt von verschiedenen Faktoren ab. Features, Microservices und SLAs können für unterschiedliche Instanzen individuell gewählt werden

Preisindikatoren

- Anzahl der Instanzen
- Auswahl der Service-Levels
- Individuelle Anforderungen
- Auswahl der Microservices

Der Vertrag verlängert sich nach 12 Monaten automatisch, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Die Guardian-Gebühren können jährlich, quartalsweise oder monatlich verrechnet werden.

Der Vertrag wird zumindest auf jährlicher Basis geprüft. Dabei wird festgestellt, ob die realen Eckdaten noch mit der ursprünglichen Vereinbarung übereinstimmen, bzw. ob Änderungen im Vertrag nötig sind.

Die Preise werden jährlich entsprechend dem VPI angepasst.

Die Mindestlaufzeit eines Vertrags beträgt 6 Monate. Die Kündigungsfrist für den Kunden beträgt danach 2 Monate. Vertragsänderungen sind jederzeit möglich.

Die Buchung einzelner Consulting- bzw. DBA-Stunden remote ist möglich. Für Vor-Ort-Leistungen (+100 km im Umkreis von Wien) muss mindestens ein Tag (=8 Stunden) verrechnet werden. Die Reisekosten für Vor-Ort-Leistungen werden 1:1 verrechnet.

Die Reisezeit wird nicht in Rechnung gestellt.

Die kleinste zu verrechnende Einheit ist 0,5 Stunden. 8 Stunden = 1 Tag

Bereits vereinbarte Termine können kostenfrei von beiden Seiten bis 14 Tage vor dem jeweiligen Datum storniert bzw. verschoben werden.

Das erworbene Stundenguthaben muss innerhalb von 12 Monaten ab Bestellung eingelöst werden. Ein zu diesem Zeitpunkt bestehendes Guthaben verfällt, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird.

DBA-Stunden werden über ein Ticketing-System angefordert und verwaltet. Dies kann bei entsprechender Anbindung und Freigabe auch über ein internes System erfolgen.

4. Verantwortungen und Aufgaben

Lucient verfügt über die notwendigen technischen und organisatorischen Mittel zur Erbringung dieser Dienstleistung und stellt dem Kunden dafür das entsprechende technische und fachliche Personal zur Verfügung.

Im Regelfall erfolgt die Tätigkeit von Lucient Guardian im Bereich des Remote Datenbankbetriebs und -supports. Die der Vereinbarung zugrunde liegenden Server werden vom Kunden selbst betrieben. Der Kunde gewährt den Lucient-Mitarbeitern Fernzugriff auf die Datenbanken in seinem Rechenzentrum oder organisiert den Fernzugriff, wenn die Systeme in einem externen Rechenzentrum betrieben werden. Ziel von Guardian ist es, einen stabilen Betrieb der Datenbanken zu gewährleisten sowie die Stabilität der Datenbanken kontinuierlich zu verbessern. Zu diesem Zweck stellt Lucient ein professionell geschultes Team zur Verfügung, das Anfragen entsprechend der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit entgegennimmt, bewertet und vereinbarungsgemäß umsetzt. Die Arbeiten erfolgen stets in enger Abstimmung mit den Kunden.

Der Kunde nominiert einen Vertreter, der als verantwortliche Entscheidungsinstanz des Kunden für alle Fragen und Änderungen auftritt, diese bewertet und über Änderungswünsche entscheidet. Lucient wird im Störfall eigenverantwortlich und im Interesse des Kunden für die im Guardian-Setup gemeinsam definierten Standardaktivitäten tätig. Änderungen an einem Setup werden nicht ohne Abstimmung mit dem Kunden oder Endkunden vorgenommen.

Vom Kunden wird erwartet, nur qualifizierte Serviceanfragen nach gemeinsam definierten Kategorien und Vorlagen an Lucient zu stellen. Aktive Call-Center- & Dispatching-Dienstleistungen an den Nutzer sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

4.1. Setup.

Monitoring Server:

- SQL Server-Instanz mit SQL Server 2016 oder höher
- Mindestens 16 GB, 4 Cores
- Sysadmin-Anmeldung
- 10 GB pro überwachte Instanz (kann weniger sein, wenn die Leistungsdaten nicht lange aufbewahrt werden sollen)
- SQL-Verbindung zu allen überwachten Instanzen
- RDP-Zugang für Guardian-Agenten über VPN
- Internetzugang zu Azure
- Installierte Lucient- Collection and Alert Services

Monitored Instances:

- 1 Datenbank mit 1GB Space
- Login mit zumindest folgenden Privilegien: VIEW SERVER STATE, VIEW ANY DEFINITION, ALTER EVENT SESSION, CONNECT ANY DATABASE
- Sysadmin für die erste Installation

4.2. Inkludiert

Die folgenden Punkte sind im Leistungsumfang enthalten

- 1st und 2nd Level Support & Betrieb der vertragsgegenständlichen Serviceobjekte (Incident & Problem Management für MS-SQL Datenbanken) inkl. Support-Hotline 24x7 auf Basis der gewählten Microservices
- Betriebsunterstützung als "shared-responsibility" für MS-SQL Datenbanken des Kunden
- Bearbeitung von vorqualifizierten Arbeitsaufträgen per Ticket
- Troubleshooting / Incident Management für die im Vertrag enthaltenen Serviceobjekte auf Basis der gewählten Microservices
- Bereitstellung eines SLA-Teams mit Rufbereitschaftsregelungen und Eskalationsprozessen
- Überwachung mit aktiver Alarmierung 24x7
- Patch-Informationen über Microsoft-Veröffentlichungen, wenn der Microservice "Patches" gewählt wird. Aktives Patching, wenn speziell vereinbart, maximal einmal pro Quartal
- Kostenlose Nutzung sorgfältig ausgewählter Tools von Drittanbietern

4.3. Exkludiert

Die folgenden Artikel sind nicht im Lieferumfang enthalten:

- Bereitstellung von Hardware, Betriebssystemen, Lizenzen, Datenbanken
- Beratungs- und Projektleistungen im Rahmen des SLA-Servicepakets
- Bereitstellung von Services für Hardware oder Betriebssysteme von Drittanbietern - Unterstützung der Endnutzer
- Aktive Call-Center- und Dispatching-Dienste für Endkunden/Nutzer.
- Änderungen an Komponenten, die vom Kunden verwendet werden, um Funktionen des Lucient Guardian-Toolsets zu ersetzen, einschließlich sorgfältig ausgewählter Tools von Drittanbietern

Leistungen, die nicht zu den Kernleistungen gehören, können als zusätzliche Beratungsleistungen nach Aufwand abgerufen werden

5. Guardian Servicedetails

5.1. Organisatorisches

Folgende Dienstleistungen werden in Bezug auf organisatorische Aspekte angeboten

- Professionelles Service Management nach ITIL Best Practices
- Leitung des Guardian-Teams für die technische und operative Unterstützung des Guardian Kunden
- Service Level Management: Leistungsüberwachung des vereinbarten Service Levels und der Serviceanforderungen gemäß den gewählten Microservices
- Unterstützung durch das Guardian-Team
- Eskalationsmanagement: Sicherstellung eines Eskalationsprozesses
- Kontinuierliche Pflege der Guardian-Metadaten und der Konfigurationsobjekte im Guardian Dashboard
- Kommerzielle Berichterstattung über die Dienstleistungen

Der Kunde stellt einen persönlichen Ansprechpartner für die Zusammenarbeit zur Verfügung.

5.2. Guardian Service Desk

Der Guardian Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für Guardian-Kunden. Der Service Desk nimmt Störungen und Serviceanfragen entgegen, leitet sie weiter, protokolliert sie und überwacht ihren Fortschritt. Störungen und Serviceanfragen werden innerhalb vertraglich festgelegter Fristen bearbeitet.

- Betrieb eines professionellen Servicedesks, der nach den bewährten ITIL-Verfahren für die Entgegennahme und Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen eingerichtet ist. Anfragen während der "Bürozeiten": Montag bis Freitag, 08:00 - 18:00 Uhr MEZ, außer an nationalen Feiertagen des Kunden
- Für SLAs mit 24/7-Abdeckung: Zusätzlicher Betrieb einer Bereitschaftsorganisation außerhalb der Bürozeiten zur Entgegennahme und Bearbeitung von Störungen.
- Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zu den vereinbarten Servicezeiten
- Bereitstellung eines professionellen IT-Service-Management-Tools: Der Zugang für den Kunden erfolgt über das Guardian Portal (24/7)
- Einsatz der Guardian Secure Remote Access-Lösung
- Sicherstellung des Eingangs und der Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen per Telefon, E-Mail oder Support-Portal, inkl. Dokumentation der Anfrage als Ticket im Guardian Service Management Tool (FreshDesk)
- Direkter Kontakt mit technischen Ansprechpartnern: Die Kommunikation erfolgt in englischer Sprache
- Weiterleitung und Überwachung der Bearbeitung von Anfragen über verschiedene Supportstufen hinweg

- Aktivierung des Eskalationsprozesses vor Überschreitung der Reaktionsfrist
- Dokumentation der bekannten Fehler in einer zentralen Guardian-Wissensdatenbank
- Bereitstellung einer Guardian Service Governance zur Gewährleistung der Servicequalität
- Um im Störfall Unterstützung leisten zu können, richtet Lucient einen Fernzugriff auf die vereinbarten Konfigurationsobjekte ein.

Für Microservices mit 24/7 Service Desk Verfügbarkeit:

Der Bereitschaftsdienst für telefonisch gemeldete Störungen wird außerhalb der Bürozeiten gewährleistet. Serviceanfragen und Störungen, die per E-Mail oder über das Support-Portal gemeldet werden, werden während der Geschäftszeiten bearbeitet.

5.3. Reporting

Das Guardian Service Reporting bietet eine Übersicht und Auswertung aller Incidents und Service Requests der aktuellen Serviceperiode. Die Identifikation von Störungsclustern und die Initiierung des Problemmanagements durch Guardian in Absprache mit dem Kunden sind ebenfalls Teil des Service.

- Regelmäßige Erstellung und Zustellung des Berichts durch Guardian, Protokollierung der Incident-/Service Request-Nummern und der betroffenen Konfigurationsobjekte
- Analyse des Berichts, Meldung von Kumulierungen und Unregelmäßigkeiten durch Guardian
- Kontinuierliche Pflege einer Incident-Übersicht als Grundlage für Problem-ManagementAktivitäten
- Handlungsempfehlungen für die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen

5.4. Monthly Service Meeting

Regelmäßige Online-Meetings zwischen dem Kunden und Guardian zur Koordinierung und Planung operativer Fragen und Aufgaben.

- Interne Vorbereitung der Telefonkonferenz durch Guardian
- Regelmäßige Telefonkonferenzen zu operativen Guardian-Themen (Dauer: max. 1 Stunde pro Ausführung)
- Gemeinsame Koordinierung und Planung der operativen und technischen Aufgaben
- Handlungsempfehlungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistung
- Verwaltung von Aufgaben durch Guardian (Pflege der Aufgabenliste, Protokollierung)

5.5. Yearly Review Meeting

Ein Meeting pro Jahr über den vergangenen Servicezeitraum, bei der die Aufgabenplanung und mögliche Vertragsanpassungen für den kommenden Servicezeitraum erörtert werden.

- Interne Vorbereitung der Sitzung durch Guardian
- Jährliches Treffen mit dem Kunden auf Managementebene; alternativ online über Teams oder ähnliche Plattformen (Dauer max. 2 Stunden pro Durchführung)
- Überprüfung des Services, bezogen auf das letzte Jahr
- Gemeinsame Erörterung und Koordinierung der Aufgaben für die kommende Dienstperiode;
- Planung im Hinblick auf die Vertragsbedingungen
- Dokumentation der Sitzung in einem Protokoll
- Verwaltung von Aufgaben durch Guardian (Pflege der Aufgabenliste, Protokollierung)

5.6. Guardian Microservices

Die nachfolgenden Microservices gelten ausschließlich für die Service-Level "Dev" und "Biz" sowie deren Erweiterungen

5.6.1. Guardian Basic Monitoring

Guardian stellt sicher, dass die Instanz läuft und online ist. Gleichzeitig wird der Gesundheitszustand der Instanz auf der Grundlage der allgemeinen Best Practices von Microsoft bestimmt. Der Kunde wird sofort benachrichtigt, wenn sich etwas Verdächtiges ereignet. Es wird gemäß den vereinbarten SLAs agiert.

Diese Checks sind im Service enthalten:

- Reporting, Alerting
- Check Instance Service Availability
- Severe Errors
- Check Best Practices Configuration
- Track Changes

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Changes

5.6.2. Backup

Es werden regelmäßig Sicherungskopien erstellt, die regelmäßig überprüft und wiederhergestellt werden. Zusätzlich wird ein Sicherungsplan erstellt, der auf Industriestandards basiert. Die Sicherungsmedien werden regelmäßig getestet. Dadurch können die Daten jederzeit wiederhergestellt werden.

Diese Checks sind im Service enthalten:

- Failed Backups
- Nicht durchgeführte Backups innerhalb definierter Bereiche pro Datenbank
- Prüfung auf Datenbanken ohne Backup
- Transaction Log Growth
- Run Time Changes
- Backups und Planung/Terminierung von Backups mit "der internen" Lucient-Wartungslösung
- Test-Restores ausgewählter Datenbanken - wenn die Kundenumgebung dies zulässt.

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Tatsächliche Restores von Datenbanken
- Änderungen von Restoreplänen, die nicht von Lucient verwaltet werden

5.6.3. Data Integrity

Es werden Alarmer gesetzt, die bei einer möglichen Beschädigung von Daten sofort anschlagen. So können zeitnah Gegenmaßnahmen ergriffen werden, um Schaden abzuwenden und den ursprünglichen Zustand wiederherzustellen. Es wird eine Lösung vorgeschlagen und auf Wunsch die Umsetzung unterstützt.

Diese Checks sind im Service enthalten

- Failed Checks
- Nicht durchgeführte Checks
- Datenbanken ohne Checks
- Run time Changes
- Warnungen bei Fehlern zur Erkennung einer Verschlechterung der Festplattenqualität (Fehler #823-825)
- Integritätsprüfungen (Planung/Terminierung) mit der Lucient-internen Wartungslösung
- Behebung von Beschädigungen, bei denen kein Risiko eines Datenverlusts besteht.

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Änderungen an Tools, die nicht von Lucient verwaltet werden.
- Wiederherstellung von beschädigten Daten, wenn das Risiko eines Datenverlusts besteht

5.6.4. Index and Statistics Maintenance

Es werden Indexpflegeskripte eingerichtet, die den Industriestandards entsprechen und regelmäßig ausgeführt werden. Auf diese Weise werden die Indizes optimal gepflegt und die Statistiken sind auf dem neuesten Stand.

Diese Checks sind im Service enthalten:

- Failed Runs
- Nicht verwendete Indizes
- Laufzeitänderungen
- Indexpflege (Planung/Terminierung) mit sorgfältig ausgewählten Drittanbieter-Tools

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Spezialisierte und komplizierte Implementierungen der Indexpflege für Teile von Datenbanken oder mit anderen Tools als Lucient Guardian...

5.6.5. Capacity Management

Wichtige Systemparameter werden überwacht, und es werden Informationen über die Nutzung der relevanten Hardware gesammelt. So kann Guardian vorhersagen, wann die Kapazitäten an ihre Grenzen stoßen. Der Kunde erhält detaillierte Berichte mit Vorschlägen, wann ein Upgrade der Kapazitäten erforderlich ist.

Diese Checks sind im Service enthalten.

- File und Volume freier Speicherplatz
- File size Trend
- CPU Trend
- Memory Trend

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Beratung in Bezug auf das Änderungsmanagement von physischen/virtuellen Ressourcen

5.6.6. Job Monitoring

SQL Server Agent Jobs werden überwacht und im Falle von Fehlverhalten angezeigt.

Diese Checks sind im Service enthalten:

- Fehlgeschlagene Aufträge aufgrund von Richtliniendefinitionen
- Laufzeitänderungen
- Grundlegende Ursache im Falle eines Problems
- Behebung bekannter Probleme mit einer dokumentierten Lösung, wenn Lucient die Berechtigung dazu hat und der Kunde die Art der Behebung bereits genehmigt hat

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Behebung undokumentierter Probleme
- Code.Debugging

5.6.7. Patching

Guardian benachrichtigt den Kunden, sobald neue Service Packs, kumulative Updates oder Security Fixes verfügbar sind. Wenn vereinbart, installiert Guardian diese auch. Der Kunde muss ggf. die Genehmigung für Patches von externen Anbietern erteilen.

Diese Checks sind im Service enthalten:

- Check auf nicht angewandte Patches
- Core Patching (excl. Projektmanagement des Approval-Prozess) nach festen Zeitplänen oder manuell max. 1x/Quartal

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Patch-Testverfahren
- Projektleitung des Patch-Genehmigungsverfahrens.

5.6.8. Performance Check

Guardian findet Engpässe, bevor sie sich auswirken, und empfiehlt die beste Vorgehensweise, um sie zu beheben. Gleichzeitig verhindert Guardian, dass sie sich in Zukunft wiederholen..

Diese Checks sind im Service enthalten

- Kontrollen auf der Grundlage von Metriken, die gemeinsam mit dem Kunden auf der Grundlage von Vorlagen definiert wurden

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Performance Tuning und Optimierung

5.6.9. Change Tracker

Guardian überwacht unbefugte oder unerwünschte Änderungen an der Datenbankstruktur. Alle Datendefinitionsbefehle werden in einem Protokoll festgehalten. So ist sofort ersichtlich, wer, wann, was welche Änderungen veranlasst oder verursacht hat.

Diese Checks sind im Service enthalten

- Kritische Änderungen auf der Grundlage definierter Richtlinien

5.6.10. High Availability

Guardian überwacht die relevanten Kommunikationsparameter und setzt Alarme für abnormale Werte. Auf diese Weise werden eine mögliche Beeinträchtigung der Datenbankumgebung und das potenzielle Risiko eines Ausfalls schnell und zum frühestmöglichen Zeitpunkt erkannt.

Diese Checks sind im Service enthalten

- AG Delays
- Failovers
- Health Checks (AG, FC)

Dienstleistungen im Rahmen eines optionalen Consultingvertrags:

- Änderungen an der Umgebung, dem Betriebssystem oder der Konfiguration zur Behebung von Fehlern oder unfreiwilligen Failovers

6. Allg. Geschäftsbedingungen und Fristen

6.1. Zahlung

Das Lucient Guardian Service Abonnement wird auf jährlicher Basis erneuert.

Lucient wird dem KUNDEN jährlich/vierteljährlich im Voraus eine Rechnung stellen.

Die Abrechnung der nicht inbegriffenen Beratungsleistungen durch den KUNDEN erfolgt nach Ausführung der entsprechenden Arbeiten auf monatlicher Basis.

Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.

Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungsfristen und -termine führt zur Unterbrechung der Leistungserbringung durch Lucient. In jedem Fall wird die Dienstleistung so schnell wie möglich wieder aufgenommen, sobald die Zahlung auf dem neuesten Stand ist, wobei dem KUNDEN gegebenenfalls die entsprechenden Bankgebühren für den Zahlungsrückstand in Rechnung gestellt werden.

6.2. Laufzeit

Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein (1) Jahr, es sei denn, eine der Parteien kündigt ihn jederzeit während seiner Laufzeit durch eine schriftliche Mitteilung, die eine Empfangsbestätigung gewährleistet, mit einer Frist von mindestens einem (1) Monat.

Änderungen dieses Vertrages können jederzeit einvernehmlich durch einen zusätzlichen Anhang vereinbart werden, in dem die entsprechenden Änderungen, Zeitpläne und Preise aufgeführt sind.

6.3. Kündigung

Beide Parteien können den Vertrag mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von drei Monaten kündigen, wobei sie eine Empfangsbestätigung mit Datum garantiert, wenn die andere Partei ihre vertraglichen Verpflichtungen in schwerwiegender Weise verletzt oder wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, die eine vorzeitige Kündigung rechtfertigen.

Lucient hat das Recht, den Vertrag ohne vorherige schriftliche Mitteilung an den KUNDEN mit sofortiger Wirkung für nichtig zu erklären, wenn einer der folgenden Umstände eintritt:

Aufgrund von Zahlungsverzug des KUNDEN bei der Zahlung der entsprechenden Beträge zum jeweiligen Fälligkeitszeitpunkt.

Wenn der KUNDE für insolvent erklärt wird oder sich in einer ernsthaften Insolvenzsituation befindet.

6.4. Verpflichtungen des Kunden

Der KUNDE akzeptiert mit diesem Vertrag, dass Lucient unabhängig von der von Dritten zur Verfügung gestellten Software Support anbietet und dass der KUNDE die Wartung der von Dritten zur Verfügung gestellten Software auf dem neuesten Stand hält.

Der KUNDE akzeptiert, dass die rechtzeitige Bereitstellung von und der Zugang zu allen Unterlagen, Geräten und Daten sowie die Unterstützung und vollständige und genaue Information durch das Personal des KUNDEN wesentliche Voraussetzungen für eine schnelle und genaue Entwicklung von Lucient Guardian sind.

Der KUNDE ist verpflichtet, jede für die erfolgreiche Durchführung von Lucient Guardian notwendige Mitwirkung (bei Störungen, und direktem Kontakt) zu leisten, wobei der KUNDE für jede Nichteinbeziehung von Lucient haftet.

Falls der KUNDE auf wiederholte Aufforderungen von Lucient zur Lösung von Problemen und Störungen nicht reagiert, kann Lucient die Tracking-Indikatoren (KPIs) vorübergehend deaktivieren, bis der Vorfall behoben ist.

Die wesentliche Verpflichtung für Lucient, den Lucient Guardian zu unterstützen, besteht darin, dass der KUNDE die folgenden Informationen an die zugewiesenen Kontaktpersonen weitergibt:

- a. Telefonnummer, Festnetz und Handy
- b. Name der Kontaktperson des KUNDEN
- c. Produktionssektor
- d. E-Mail Adresse

Wenn sich die vom KUNDEN angegebenen Daten ändern, ist er verpflichtet, die entsprechenden Änderungen an Guardian@Lucient.com zu senden.

Der KUNDE ist verpflichtet, die folgenden Maßnahmen zu gewährleisten:

- a. Korrektes Funktionieren der Hardware in den unter den Vertrag fallenden Produkten.
- b. Vorkehrungen zur Lokalisierung und Beseitigung von Viren in den vom Vertrag erfassten Umgebungen.
- c. Kenntnisgabe über den Produktstand und die Version des KUNDEN.
- d. Zugang zu und Verfügbarkeit von korrekten und aktualisierten Sicherungskopien.
- e. Klare Mitteilung des Ausmaßes des Problems und etwaiger kritischer Folgen für den Betrieb des KUNDEN.

Der KUNDE ist verpflichtet, "systembedingte Änderungen" mitzuteilen, worunter unter anderem Änderungen der Versionsnummern, Patches, Änderungen der Versionsnummern des Betriebssystems, Änderungen bei der Verwendung von Produkten, Updates usw. sowie Aufgaben in Form von Migration, Aktualisierung, Patching, Klonen usw. zu verstehen sind.

Im Falle höherer Gewalt sind die Parteien gegenüber der anderen Partei nicht haftbar, sofern die höhere Gewalt die Verpflichtungen der Partei aus diesem Vertrag beeinträchtigt. Als Fälle höherer Gewalt gelten unter anderem Naturkatastrophen, Streiks, Pandemien usw. sowie andere Umstände, die sich der Kontrolle der betroffenen Parteien entziehen. Höhere Gewalt entbindet den KUNDEN jedoch nicht von Zahlungen für bereits ausgeführte Arbeiten.

6.5. Verpflichtungen von Lucient

Lucient ist verpflichtet, die Arbeiten im Zusammenhang mit der Durchführung der vereinbarten Unterstützung und/oder Hilfeleistung auszuführen, die von den professionellen Beratern von Lucient in Übereinstimmung mit den besten Praktiken dieses Fachgebiets durchgeführt werden müssen. Lucient haftet gemäß den geltenden örtlichen gesetzlichen Bestimmungen für Fehler und Fahrlässigkeit bei der Durchführung dieser Hilfeleistung.

Lucient wird dafür Sorge tragen, dass dem KUNDEN bei personellen Veränderungen im Hause Lucient unverzüglich eine Liste mit aktuellen Ansprechpartnern übermittelt wird.

Lucient verpflichtet sich, kompetentes Personal für Lucient Guardian zur Verfügung zu stellen. Sollte der Hauptansprechpartner beim Kunden nicht verfügbar sein, stellt Lucient sicher, dass dem Kunden ein Lucient-Berater mit der gleichen Expertise und Kenntnis der Kundenumgebung zur Verfügung steht.

6.6. Haftung

Lucient haftet nicht für Verluste, die sich aus indirekten oder Folgeschäden ergeben (einschließlich entgangener Gewinne, Verlust und Verunreinigung von Daten oder deren Wiederherstellung, Verlust des guten Rufs oder andere ähnliche Folgeschäden), unabhängig davon, ob Lucient über die Möglichkeit solcher Verluste informiert wurde oder nicht.

Lucient hat eine Berufshaftpflicht-, Produkthaftpflicht- und Betriebshaftpflichtversicherung abgeschlossen und haftet für Fahrlässigkeit oder mangelnde Sachkenntnis bei der Entwicklung eines ungelösten Vorfalles innerhalb der dafür veranschlagten Fristen; eine solche Verantwortung kann Lucient nicht ohne rechtlich zulässige Beweise angelastet werden, und die Entschädigung kann nicht mehr als ZWEI MILLIONEN EURO (€ 2.000.000) betragen.

Falls Lucient Subunternehmer einsetzt, ist Lucient für die Leistungen dieser Subunternehmer so verantwortlich, als wären es ihre eigenen Leistungen. Die Produkthaftung obliegt Lucient gemäß der jeweils geltenden Gesetzgebung, geht jedoch nicht über die gesetzlich vorgeschriebene Verantwortung hinaus.

Im Falle höherer Gewalt sind die Parteien gegenüber der anderen Partei nicht haftbar, sofern die höhere Gewalt die Verpflichtungen der Partei aus diesem Vertrag beeinträchtigt. Als Fälle höherer Gewalt gelten unter anderem Naturkatastrophen, Streiks usw. sowie andere Umstände, die sich der Kontrolle der betroffenen Parteien entziehen. Höhere Gewalt entbindet den KUNDEN jedoch nicht von Zahlungen für bereits ausgeführte Arbeiten.

6.7. Klausel über das Abwerbeverbot für Arbeitnehmer

Es wird zwischen dem KUNDEN und Lucient (als Dienstleister) vereinbart, dass für die Dauer des unterzeichneten Dienstleistungsvertrags und bis zwei Jahre nach Abschluss der beauftragten Arbeiten kein gegenseitiges Personal eingestellt wird.

Das Unternehmen des KUNDEN verpflichtet sich, dem Lucient-Personal keine Arbeitsangebote zu machen. Im Falle der Einstellung von Lucient-Personal durch den KUNDEN muss dieser an Lucient mindestens das Dreifache des Gesamtwertes des letzten gültigen Vertrages zahlen, mindestens aber 36.000,00 €.

Lucient verpflichtet sich außerdem, dem Personal des KUNDEN keine Arbeitsangebote zu machen.

Ebenso muss im Falle der Einstellung von Personal des KUNDEN durch Lucient mindestens das Dreifache des Wertes des letzten gültigen Vertrages gezahlt werden, mit einer Mindeststrafe von EUR 36.000,00

6.8. Pflicht zur Zusammenarbeit

Für die Erbringung der Dienstleistung ist die Mitwirkung des KUNDEN erforderlich, der Lucient den Zugang zu allen für die ordnungsgemäße Abwicklung des Vertragsgegenstandes erforderlichen Informationen ermöglicht.

Der KUNDE muss einen sicheren Fernzugriff auf seine Server ermöglichen, um Störungen ordnungsgemäß bearbeiten zu können. Zu diesem Zweck erhält der KUNDE Dokumente mit den technischen Berechtigungen, die für die Verbindung zu seinen Servern erforderlich sind, sowie die technischen Anforderungen an den Überwachungsserver.

Die Verletzung der Mitwirkungspflicht seitens des KUNDEN oder seiner Angestellten und Mitarbeiter entbindet Lucient von jeglicher Haftung, die sich aus der Verletzung seiner Pflichten gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages ergibt.

Lucient ist in der Lage, Tracking-Indikatoren (KPIs) je nach dem vom KUNDEN festgestellten Unterstützungsbedarf zu aktivieren oder zu deaktivieren; es kann auch Überwachungsinformationen für das ordnungsgemäße Funktionieren der Lucient-Tools sammeln.

6.9. Geistiges und gewerbliches Eigentum

Alle Inhalte sowie die für die Erbringung der vom KUNDEN in Auftrag gegebenen Dienstleistungen verwendeten Werkzeuge und Gegenstände stammen vollständig von Lucient oder wurden von Lucient ordnungsgemäß lizenziert, wobei Lucient das volle Eigentum und die Rechte daran besitzt und dem KUNDEN garantiert, dass sie nicht gegen Gesetze oder Rechte und Interessen Dritter in Bezug auf geistiges Eigentum und gewerbliche Schutzrechte und/oder unlauteren Wettbewerb verstoßen oder diese verletzen.

Lucient erklärt, dass die Gesamtheit von Lucient Guardian sowie die dem KUNDEN im Rahmen dieses Vertrages zur Verfügung gestellte Dokumentation seine eigene Urheberschaft ist oder korrekt lizenziert wurde, nachdem er sich auf andere Arbeiten, Studien oder eigene Dateien gestützt hat, und dass es sich weder um eine Kopie oder ein Plagiat noch um eine vollständige oder teilweise Übernahme anderer Arbeiten oder ähnlicher Dokumentationen anderer handelt, da es sich um das Ergebnis eines von Lucient entwickelten Originalprodukts handelt, das keine Gesetze oder Rechte Dritter verletzt, insbesondere nicht die des gewerblichen und geistigen Eigentums. Wenn es von Dritten entwickelt wurde, sind alle erforderlichen Lizenzen und Genehmigungen vorhanden.

6.10. Vertraulichkeit

Die Informationen und Unterlagen, die der KUNDE Lucient zur Verfügung stellt, sind vertraulich und daher nur für den internen und ausschließlichen Gebrauch des Fachpersonals oder der von Lucient für die Dienstleistung eingestellten Mitarbeiter bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder mitgeteilt werden, es sei denn, eine solche Weitergabe oder Mitteilung ist mit der Erbringung der Dienstleistung verbunden. Die gesetzliche Verpflichtung zur Vertraulichkeit besteht über die Laufzeit dieses Vertrages hinaus fort.

6.11. Datenschutz

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 werden die Daten des KUNDEN zur Verarbeitung unter der Verantwortung von "Lucient Data SA" gesammelt, deren Zweck die Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit Lucient ist. Der KUNDE kann seine Rechte auf Zugang, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung und Löschung sowie die Möglichkeit, seine Zustimmung zu widerrufen, ausüben, indem er sie schriftlich per Post an die in diesem Vertrag angegebene Adresse oder per E-Mail an legal@Lucient.com ausübt.

Lucient wird personenbezogene Daten nur gemäß den Anweisungen des KUNDEN verarbeiten, sie nicht für einen anderen als den vorgesehenen Zweck verwenden und sie nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des KUNDEN an Dritte weitergeben, auch nicht zur Speicherung.

Lucient hat die erforderlichen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen ergriffen und umgesetzt, die die Sicherheit personenbezogener Daten gewährleisten und deren Änderung, Verlust, Verarbeitung oder unbefugten Zugriff verhindern, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der EU-Verordnung 2016/679 und den geltenden Rechtsvorschriften.

Bei Beendigung dieser Vereinbarung müssen die personenbezogenen Daten vernichtet oder an den KUNDEN zurückgegeben werden. Die Kündigung hat die Sperrung der Daten zur Folge, die nur aufbewahrt werden, um sie öffentlichen Verwaltungen, Richtern und Gerichten zur Verfügung zu stellen, um eventuellen Verpflichtungen aus der Verarbeitung während der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist nachzukommen.

Lucient verpflichtet sich, seine Angestellten und Mitarbeiter über die in den vorstehenden Absätzen

genannten Verpflichtungen, insbesondere über die Geheimhaltungspflicht und die Sicherheitsmaßnahmen, zu informieren und dafür zu sorgen, dass sie diese erfüllen.

6.12. Jurisdiction

Für alle Unstimmigkeiten bezüglich der Auslegung, Anwendung und Ausführung des vorliegenden Vertrages ist das Handelsgericht Wien zuständig, wobei die Parteien ausdrücklich auf jede andere Zuständigkeit verzichten. Ebenso gelten die Bestimmungen der österreichischen Gesetzgebung.