

Supportplan und Servicelevel

Aktualisiert am 3. Dezember 2024

limeD

1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

- 1.1. Dieser Plan beschreibt die Supportleistungen und das Servicelevel, die Lime im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Dienstes oder der Software Lime CRM SaaS („der Dienst“) gemäß dem geltenden Vertrag bietet. Alle hier nicht definierten Begriffe haben die im Vertrag angegebene Bedeutung. Außerdem stellt dieser Plan einen integralen Anhang zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Lime dar.
- 1.2. Mit Ausnahme von kundenspezifischen Anpassungen stellt Lime während der Abonnement-Laufzeit Support gemäß diesem Plan bereit. Support für kundenspezifische Anpassungen wird während der Garantiezeit (falls zutreffend) angeboten und danach zum aktuellen Beratungstarif durchgeführt.
- 1.3. Dieser Plan ist nicht auf Beratungsleistungen anwendbar.
- 1.4. Im Zuge der Weiterentwicklung unserer Supportleistungen wird auch dieser Plan über den Support und das Servicelevel von Lime angepasst und aktualisiert. Es gilt immer die letzte veröffentlichte Version des Plans, unabhängig davon, wann der Vertrag abgeschlossen wurde. Bei wichtigen Änderungen wird der Kunde entweder durch eine Nachricht in unserem Dienst, per E-Mail oder in ähnlicher Weise informiert.

2. KONTAKT

- 2.1. Der Support von Lime ist an Werktagen (Montag bis Freitag) von 8.00 bis 17.00 Uhr MEZ („Geschäftszeiten“) verfügbar. Support erhält die Kontaktperson beim Kunden, die zum Lime-Administrator ernannt wurde. Der Kunde kann mit Lime über seine Supportfälle (definiert unter Punkt 3.1 unten) über folgende Kanäle kommunizieren:

Telefon:	+46 46 270 48 00
E-Mail:	support@lime.tech
Kundenportal:	Lime Customer Portal: Kontaktieren Sie unseren Support (Link)
Chat:	www.lime-technologies.com (Link)

- 2.2. Lime beantwortet Supportanfragen in der Regel über denselben Kommunikationskanal, über den sie eingegangen sind, gelegentlich aber auch über einen anderen Kanal.

3. FALLMANAGEMENT

- 3.1. Die unter Punkt 3.5 kategorisierten Supportfälle, *Notfall*, *Kritischer Fall*, *Schwerwiegender Fall* und *Geringfügiger Fall* werden weiter unten als „Fälle“ definiert.
- 3.2. Alle eingehenden Supportfälle werden im Supportsystem von Lime protokolliert und auf der Grundlage dieser Informationen wird eine erste Bewertung und Einstufung gemäß der nachstehenden Tabelle (Punkt 3.5) vorgenommen, und zwar unabhängig von der Einstufung, die der Kunde für den Fall vorgenommen hat. Lime behält sich deshalb vor, den Schweregrad des Supportfalles zu ändern. Nach der Einstufung wird der Supportfall an eine geeignete Ressource weitergeleitet. Damit Lime mit der diagnostischen Arbeit an dem Supportfall beginnen kann, muss der Kunde ausreichende Informationen zur Verfügung stellen, damit Lime das zugrunde liegende Problem verstehen und identifizieren kann.

- 3.3. Aufgrund der großen Vielfalt der eingehenden Supportfälle und ihrer unterschiedlichen Komplexität kann Lime keine konkreten Bearbeitungszeiten im Voraus zusagen. Stattdessen bieten wir angemessene Antwortzeiten und versuchen, die Probleme unserer Kunden, je nach Schweregrad und Auswirkungen des Supportfalles, so schnell wie möglich zu lösen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Kunden einen zuverlässigen und qualitativ hochwertigen Support erhalten, ohne dass eine Systeminstabilität riskiert wird.
- 3.4. Eine erste Rückmeldung von Lime in Supportfällen ist entsprechend den unten angegebenen Antwortzeiten zu erwarten. Die Antwortzeit wird ab dem Datum und der Uhrzeit innerhalb der Geschäftszeiten berechnet, zu der Lime die Anfrage des Kunden erhält. So kann beispielsweise bei einem „geringfügigen“ Fall, der mittwochs um 16.00 Uhr registriert wird, mit einer Antwort vor 15.00 Uhr am Donnerstag gerechnet werden. Wendet sich der Kunde telefonisch an den Support, wird gleichzeitig die erste Antwortzeit eingehalten.
- 3.5.

Schweregrad	Beschreibung	Antwortzeit
Notfall	Ein Notfall innerhalb des Dienstes bedeutet, dass der Kunde keinen Zugriff auf den Dienst oder einen wichtigen Teil davon hat und dies Auswirkungen für alle Benutzer hat. <i>Beispiel: Kompletter Systemausfall, schwerwiegende Fehler, die geschäftskritische Funktionen unterbrechen.</i>	1 Stunde
Kritischer Fall	Ein kritischer Vorfall oder ein kritisches Problem liegt vor, wenn der Kunde einen großen Teil des Dienstes nicht nutzen kann, was erhebliche operative Auswirkungen hat und die Nutzung verhindert, ohne dass eine Lösung verfügbar ist.	2 Stunden
Schwerwiegender Fall	Ein schwerwiegendes Problem, das bestimmte Funktionen des Dienstes oder seiner Teile beeinträchtigt, was die Nutzung erheblich einschränkt.	4 Stunden
Geringfügiger Fall	Ein kleines Problem, das umgangen werden kann, so dass die Kernfunktionen des Dienstes weiterhin genutzt werden können und nicht wesentlich beeinträchtigt werden. In diese Kategorie fallen auch allgemeine Fragen von Kunden und der Bedarf des Kunden an Beratung im Zusammenhang mit dem Dienst.	8 Stunden

- 3.6. Lime verpflichtet sich:
- i. den Eingang des Supportfalles zu bestätigen
 - ii. Diagnosemaßnahmen zu ergreifen
 - iii. den Kunden umgehend zu informieren, wenn der Supportfall nicht mit dem Dienst zusammenhängt

iv. Status und Fortschritt laufend zu kommunizieren

3.7. Lime kann einen Fall abschließen, wenn:

- i. der Kunde darüber informiert oder bestätigt, dass der Supportfall gelöst ist
- ii. Lime eine klare und direkte mündliche oder schriftliche Antwort auf die Frage des Kunden gibt
- iii. der Dienst dahingehend aktualisiert wird, dass er mit der Dokumentation übereinstimmt
- iv. der Dienst so modifiziert oder aktualisiert wird, dass das Problem behoben wird
- v. der Kunde trotz einer Erinnerung innerhalb von drei (3) darauffolgenden Arbeitstagen nicht auf Fragen von Lime geantwortet hat
- vi. der Fall eine geringfügige Abweichung, einen geringfügigen Fehler oder Ähnliches betrifft, was entweder in geplanten und kommenden Versionen der Dienste behoben werden soll oder was Lime im Rahmen der zu diesem Zeitpunkt gültigen Roadmap ausdrücklich nicht als vorrangig eingestuft hat
- vii. festgestellt wird, dass das Problem mit einem externen Produkt oder Dienst zusammenhängt, der nicht von Lime bereitgestellt wird
- viii. der Fall Kommentare oder Feedback allgemeiner Art beinhaltet

4. NICHT BESTANDTEIL DES SUPPORTS VON LIME

4.1. Folgendes ist im Support von Lime nicht inbegriffen:

- i. Behebung von Problemen, die sich aus einer Nutzung ergeben, die nicht den Beschränkungen oder dem Anwendungsbereich des Vertrags entspricht
- ii. Einweisung oder Schulung von Benutzern im Zusammenhang mit Dokumentation oder anderen Systemen und Diensten, die für die Funktionalität des Dienstes erforderlich sein können (z. B. Webbrowser oder PDF-Reader)
- iii. Hinzufügen oder Verwalten von Benutzern
- iv. Durchführung kundenspezifischer Anpassungen des Dienstes
- v. Behebung von Fehlern, die aufgrund von Änderungen oder Modifikationen des Dienstes entstanden sind, die nicht von Lime (oder einem Unterauftragnehmer von Lime) durchgeführt oder genehmigt wurden oder die aufgrund einer fahrlässigen und/oder falschen Handhabung durch den Kunden entstanden sind
- vi. Behebung von Fehlern, die durch ein Produkt/eine Dienstleistung eines Dritten verursacht wurden, das/die von einem anderen Anbieter als Lime in den Dienst integriert wurde
- vii. Behebung von Fehlern, die durch einen Defekt an den technischen Einrichtungen des Kunden verursacht wurden
- viii. Support bei der Behebung von Fehlern in Netzwerken, Betriebssystemen oder anderer Software von Drittanbietern (z. B. Windows, MS Office, Drucker, E-Mail-Software usw.)
- ix. Behebung von Fehlern, die durch Schadcodes beim Kunden verursacht wurden

4.2. Support für den auf einem kundeneigenen Server (vor Ort) gespeicherten Dienst wird nur für die beiden letzten veröffentlichten Versionen angeboten. Aktuelle

Informationen finden Sie [HIER](#). Bei Supportfällen, die zu älteren Versionen eingehen, wird der Kunde zunächst aufgefordert, den Dienst auf die neueste Version zu aktualisieren.

5. ESKALATION

5.1. Das Supportteam von Lime ist in drei verschiedene Ebenen unterteilt, um je nach Priorität (z. B. wenn der Fall viele Benutzer oder eine geschäftskritische Funktion betrifft) und je nach Komplexität (z. B. wenn der Fall technisch anspruchsvoll ist und Fachwissen erfordert) Support bieten zu können.

Ebene 1	Ebene 2	Ebene 3
First-Line-Support	Erweiterter Support	Expertensupport
Behandlung einfacher und häufig auftretender Supportfälle, wie die Wiederherstellung von Passwörtern, grundlegende Fehlerbehebung oder häufig gestellte Fragen	Behandlung komplexerer Probleme, wie Integrationsfehler, Datenprobleme oder Funktionalitätsfehler	Supportspezialisten mit Entwicklungshintergrund und umfassenden Systemkenntnissen
<u>Rolle:</u> Schnelles Lösen von Problemen oder Sammeln von Details zur Eskalation	<u>Rolle:</u> Durchführung eingehender technischer Analysen und Vorschlagen von Lösungen	<u>Rolle:</u> Lösen komplexer und ungewöhnlicher Probleme

5.2. Wenn die Gefahr besteht, dass Lime die Antwortzeit für einen gemeldeten Vorfall nicht einhalten kann, wird das Management von Lime in der folgenden Reihenfolge informiert:



5.3. Wenn der Kunde (i) der Auffassung ist, dass Lime die Antwortzeit für einen gemeldeten Vorfall nicht eingehalten hat, oder (ii) wenn die Qualität des dem Kunden zur Verfügung gestellten Supports nicht dem entspricht, was gemäß der Branchenpraxis vernünftigerweise erwartet werden kann, hat der Kunde die Möglichkeit, das Problem gemäß dem oben beschriebenen Eskalationsprozess von Lime eskalieren.

6. VERFÜGBARKEIT UND GEPLANTE WARTUNG

6.1. Außer bei planmäßigen Wartungsarbeiten und Updates, wie unter Punkt 6.3 unten („Geplante Wartung“) beschrieben, und im Falle höherer Gewalt ist Lime bestrebt, seinen Cloud-basierten Dienst 24 Stunden pro Tag und an 7 Tage die Woche mit einem Mindestniveau von 99,5 % pro Kalendermonat verfügbar zu halten. „Verfügbarkeit“ bedeutet Zugriff auf den Dienst und wird nach folgender Formel berechnet:

$$A = (T - M - D) / (T - M) \times 100 \%$$

A = Verfügbarkeit

T = Gesamtanzahl Minuten im Kalendermonat

M = Geplante Wartung in Minuten

D = Ausfallzeit in Minuten

- 6.2. Die „Ausfallzeit“ wird in Minuten gemessen, und zwar ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde über den Support von Lime meldet, dass der Dienst nicht verfügbar ist und nicht genutzt werden kann, oder ab dem Zeitpunkt, zu dem Lime das Problem zum ersten Mal erkennt (je nachdem, was zuerst eintritt), bis der Dienst wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit gilt nicht die Nichtverfügbarkeit aufgrund von a) geplanter Wartung, b) höherer Gewalt, c) Störungen, Fehlern oder Einschränkungen in der Hardware, Software, Netzwerkverbindung oder Bandbreite des Kunden, des Nutzers oder eines Dritten, d) Verletzung der vertraglichen Verpflichtungen durch den Kunden, die sich auf die Bereitstellung des Dienstes durch Lime auswirkt, e) Konfigurationen, Integrationen oder Anpassungen, die vom Kunden oder von Dritten ohne Zustimmung von Lime vorgenommen wurden, und f) vorübergehende Aussetzung des Rechts des Kunden, den Dienst zu nutzen, aufgrund von Vertragsverletzungen.
- 6.3. Lime führt in verschiedenen Abständen geplante Wartungsarbeiten am (Cloud-)Dienst durch, um dessen Leistung und Sicherheit zu maximieren und dem Kunden neue Funktionen zur Verfügung zu stellen. Geplante Wartungsarbeiten können auch Teil einer speziellen Anfrage oder Genehmigung des Kunden sein. Während geplanter Wartungsarbeiten hat der Kunde nur eingeschränkten oder gar keinen Zugriff auf den Cloud-basierten Dienst von Lime. Geplante Wartungsmaßnahmen werden dem Kunden schnellstmöglich, jedoch mindestens 7 Tage im Voraus, über [Lime CRM Status](https://status.lime-crm.com/) (Link: <https://status.lime-crm.com/>) mitgeteilt. Um Unterbrechungen der Nutzung und den eingeschränkten Zugang zum Dienst zu minimieren, werden geplante Wartungsarbeiten außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt.
- 6.4. Zusätzlich zu den geplanten Wartungsarbeiten ist Lime auch berechtigt, den Dienst im Falle eines unvorhergesehenen Notfalls, der ein erhebliches Risiko für das operative Geschäft oder die Sicherheit von Lime darstellt (z. B. ein Sicherheitsvorfall) und eine umgehende Bearbeitung erfordert, um den Dienst, den Kunden und/oder die Benutzer zu schützen, mit kurzer oder ohne Vorankündigung abzuschalten.