

## Servicebeschreibung

### Einleitung:

Die in diesem Dokument beschriebenen Support Level sowie ergänzenden Leistungen werden dem Kunden beim Beginn der Vertragsbeziehung in Form eines Onboarding-Dokuments (PDF) oder auf Wunsch in einem persönlichen „Onboarding Call“ erklärt. Ziel des Onboardings ist es, dem Kunden die Supportleistungen sowie die Supportkanäle so genau wie möglich zu beschreiben.

Mit Abschluss einer der unten aufgeführten Support Level Vereinbarungen erhält der Kunde Zugang zu:

- Online Support Portal mit Kunden PIN und Benutzerrollen
- Technische Support Hotline (mit Kunden PIN)
- Software Download Bereich
- Exasol Community, inkl. Wissensdatenbank, Diskussionsforum, Roadmap und Ideas

### 1. Supportleistungen

Exasol bietet verschiedene Abstufungen des Supports an, vgl. Ziffer 1.1 für einen kurzen Überblick. In Sektion 1.2 werden die Support Level zudem kurz beschrieben. Zusätzlich hierzu, bietet Exasol zudem ergänzende Leistungen an, die unter Sektion 1.3 beschrieben werden.

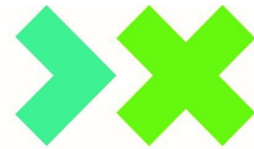
#### 1.1. Übersicht über die Support Level

Abhängig vom gebuchten Support Level erhält der Kunde die folgenden Support Leistungen:

Support Level	Silver	Gold	Platinum
Zugang zum technischen Support	✓	✓	✓
Exasol Community und Wissensdatenbank	✓	✓	✓
Maintenance	✓	✓	✓
Root Cause Identification	✓	✓	✓
Incident Support 24/7		✓	✓
Monitoring			✓
Yearly Health Check			✓
Operating Your System			✓
Deep Onboarding Project			✓
Service Delivery Manager			✓

#### 1.2. Kurzbeschreibung der Supportleistungen

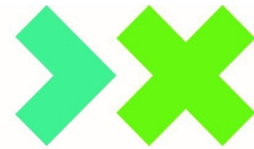
Zugang zum technischen Support	<p>Kontaktaufnahme mit dem Exasol Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>E-Mail:</b> Senden Sie eine E-Mail an <a href="mailto:service@exasol.com">service@exasol.com</a> und beschreiben Sie das Problem.</li> <li>- <b>Online:</b> Nutzen Sie unser Online Support Portal, um ein Ticket zu erstellen und bestehende Tickets upzudaten.</li> <li>- <b>Telefon:</b> Sprechen Sie mit einem Mitglied des Support Teams unter der Nummer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amerika: +1 415 363-5510</li> <li>- Europa/Rest der Welt: +49 911 2399-110</li> </ul> </li> </ul> <p>Wenn Sie zum ersten Mal anrufen, halten Sie bitte Ihre Kunden PIN bereit.</p> <p>Siehe auch <a href="https://community.exasol.com/support">https://community.exasol.com/support</a>.</p>
Exasol Community and Wissensdatenbank	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zugang zur Exasol Community, dieser beinhaltet den Zugang zur Wissensdatenbank sowie zu anderen Bereichen wie das Diskussionsforum, Dokumentation, Roadmap, etc.</li> </ul>



Maintenance (Softwarewartung) (vgl. Ziffer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behebung von Fehlern in der Software durch Bereitstellung von Software, die die betreffende Software modifiziert oder ergänzt.</li> <li>- Zugang zu aktuellen Softwareversionen.</li> <li>- Die Maintenance-Zeiten sind im Vertrag zwischen Exasol und dem Kunden definiert und sind für die Behebung von Softwarefehlern relevant.</li> <li>- Für Europa/Berlin - (CE(S)T) gilt: Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr, jedoch nicht an bundeseinheitlichen Feiertagen in Deutschland. In der Zeit vom 24.12. bis zum 31.12. gelten die Zeiten Montag bis Freitag 09:00 - 12:00 Uhr (Europe/Berlin - CET).</li> <li>- Für USA (Atlanta - EST/EDT) gilt: Montag bis Freitag 08:00-18:00 (Atlanta - EST/EDT), jedoch nicht an nationalen US-Feiertagen.</li> </ul>
Root Cause Identification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein Support-Mitarbeiter wird 30 Minuten Zeit aufwenden, um mit dem Kunden die Ursache für das Problem herauszufinden.</li> </ul>
Incident Support 24/7 (vgl. Ziffer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Störungsbeseitigung über Fernwartung.</li> <li>- Die Servicezeiten des Incident Support sind 24/7.</li> </ul>
Monitoring (vgl. Ziffer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Softwarebasierte Status- und Ereignisüberwachung.</li> <li>- Automatisiertes Reporting-System inklusive mehrstufiger Eskalationsstrategie.</li> </ul>
Yearly Health Check	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jährlicher Service zur Überprüfung der Aktualität des Kundensystems und der Konfiguration nach Best Practice sowie zur Analyse der Leistungskennzahlen (KPIs) der Datenbank.</li> </ul>
Operating Your System	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planung und Installation von Clustern.</li> <li>- Tägliche Aufgaben wie z.B.: Cluster-Verwaltung, Benutzerverwaltung, Backup-Management, Patch-Management.</li> <li>- Analyse von Cluster-Statistiken (keine Benutzerdaten) zum Verständnis und zur Rückmeldung an den Kunden sowie zur Bereitstellung von Best Practices für den Umgang mit diesen.</li> <li>- Top SLA für „Critical“ Tickets mit individuellen Reaktionszeiten sowie 24/7 Bearbeitungszeit.</li> </ul>
Deep Onboarding Project	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterstützung des Kunden bei der Identifizierung der für sein Setup bestgeeigneten Plattform.</li> <li>- Durchführung einer Dimensionierung, das sowohl den Anforderungen des Kunden als auch dem zukünftigen Wachstum gerecht wird.</li> <li>- Workshops zur Identifizierung und Behandlung von technischen Anwendungsfällen bei Bedarf, bspw. das Laden von Daten in Exasol, die Verbindung zu eigenen Monitoring-Plattformen, die Verbindung zu S3-Buckets usw.</li> <li>- Vor-Ort- oder Remote-Schulungen, die die Anforderungen des Kunden abdecken. Diese können entweder aus Exasols Portfolio (siehe Exacademy) oder maßgeschneidert sein.</li> </ul>
Service Delivery Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein dedizierter Service Delivery Manager an der Seite des Kunden, der ein zentraler Ansprechpartner ist und ihm bei den täglichen Herausforderungen hilft (z. B. Ticket Review, Capacity-Management, Change-Management).</li> <li>- Unterstützung beim Onboarding</li> <li>- Eskalations-Manager</li> </ul>

### 1.3. Kurzbeschreibung der ergänzenden Leistungen

Cluster-Setup Service (vgl. Ziffer 6.1.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensionierung, Planung, Installation und Konfiguration eines Exasol Clusters.</li> <li>- Übergabe der Zugangsdaten und Einführung in die wichtigsten Funktionen.</li> </ul>
Cluster Administration Service (vgl. Ziffer 6.2.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Übernahme betriebssichernder Aufgaben zur regelmäßigen Wartung des Systems.</li> </ul>
Professional Services (vgl. Ziffer 6.3.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulting Dienstleistungen, die entsprechend der Beschreibung zu Inhalt und Umfang im Angebot im Regelfall auf Tagessatzbasis erbracht werden. Dieser Service umfasst Bereiche wie Datenmodellarchitektur, Leistungsoptimierung, ETL (extract, transform, load)/ELT (extract, load, transform) Prozesse, Datenbankmigration, Netzwerk- und Clusterarchitektur, up-/down-/out-scaling und Disaster Recovery (DR) Konzepte.</li> </ul>
Performance Service (vgl. Ziffer 6.4.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse der Statistiken des Kundensystems von einem Exasol Spezialisten, sowie Performanceberatung.</li> </ul>



	- Buchbar als "Capacity Reporting", "Performance Basic" und "Performance Premium".
Training (vgl. Ziffer 6.5.)	- Team Training: Von einem Trainer durchgeführtes Training. - Individuelles Training: Von einem Trainer durchgeführtes Training. - Onlinetraining: Abruf von aufgezeichneten Trainings im Exacademy Portal.
ExaCloud Hosting Service (vgl. Ziffer 7)	- Vollständig verwaltete Plattform, gehostet auf Exasol-Infrastruktur bei einem zertifizierten, EU-basierten Rechenzentrum.
ExaCloud Support	- Nur in Kombination mit einer ExaCloud Lizenz enthalten. - Beinhaltet: Support Level „Gold“, Cluster Setup Service, Cluster Administration Service und Monitoring.
Appliance Hardware Support (vgl. Ziffer 8)	- Eine Exasol-Appliance ist ein vorkonfiguriertes System, das aus der Exasol Software besteht, die auf der von Exasol gekauften Hardware vorinstalliert ist. - Hardwarereparatur bzw. -austausch durch den Subunternehmer/Hardwarehersteller Dell entsprechend dem gewählten Dell Support Service.

## 2. Kategorisierung von Issues

### 2.1. Klassifizierung von Issues

Treten im Zusammenhang mit der Nutzung der Exasol Datenbank Probleme beim Kunden auf, können diese in Form von „Issue-Meldungen“ bei Exasol gemeldet werden. Exasol führt eine Root Cause Identification durch, um das Issue zu klassifizieren. Die Klassifizierung kann zu einer der folgenden Kategorien führen:

#### 2.1.1. Softwarefehler

Ein „Softwarefehler“ wird angenommen, wenn die Exasol Software nicht die gemäß Dokumentation festgelegte oder vertraglich vereinbarte Funktionalität aufweist. Die Nachbesserung ist Gegenstand der Maintenance (vgl. Ziffer 3).

#### 2.1.2. Incident (Störung)

Ein „Incident“ ist ein Ereignis, das eine Abweichung zum standardmäßigen Betrieb des Systems darstellt und das zu einer Unterbrechung bzw. Störung des standardmäßigen Betriebes führt (z. B. eine Datenbankinstanz nimmt keine Verbindungen an, das Backup kann nicht erstellt werden oder eine oder mehrere Hardware-Komponenten sind defekt). Die Behebung von Incidents ist Gegenstand des Incident Support 24/7 (vgl. Ziffer 4).

### 2.2. Issue-Prioritäten

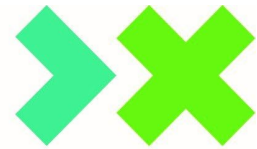
#### 2.2.1. Issues werden in nachfolgende Prioritäten unterteilt:

Critical, Major, Normal und Minor.

#### 2.2.2. Prioritäten werden nach Verlust der Qualität, z. B. „Service reagiert nicht“ sowie Verlust der Verfügbarkeit, z. B. „Service nicht erreichbar“, kategorisiert.

##### 2.2.2.1. Critical

Betrifft	Definition	Beispiele
Qualität und Verfügbarkeit	Geschäftskritische Prozesse sind nicht mehr verfügbar.  Es gibt keine schnelle, provisorische Lösung.	- Verbindung zur Datenbank nicht möglich, Datenbankservice ist nicht verfügbar. - Datenbank startet nicht auf Grund von Speicherplatzproblemen. - Datenbank startet nicht nach Update. - VPN Tunnel funktioniert nicht und eine Datenbankverbindung ist demzufolge nicht möglich.



## 2.2.2.2. Major

Betrifft	Definition	Beispiele
Qualität	Wichtige Funktionen und/oder der Zugang zur Datenbank sind schwerwiegend beeinträchtigt.  Das Arbeiten mit der Datenbank ist nur im begrenzten Umfang möglich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Backup-Prozesse führen zu einem Performanceverlust.</li> <li>- Überlauf des Datenbankspeichers.</li> <li>- Datenbankabfragen (Queries) sind nach einem Versionsupdate signifikant langsamer.</li> </ul>

## 2.2.2.3. Normal

Betrifft	Definition	Beispiele
Verfügbarkeit	Betrifft nicht-kritische Geschäftsprozesse, allerdings mit operativer Auswirkung. Keine direkte Auswirkung auf die Datenbankverfügbarkeit.  Eine provisorische Lösung ist möglich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenbankabfragen (Queries) werfen einen Fehler aus, es besteht jedoch keine direkte Auswirkung auf die allgemeine Datenbankverfügbarkeit.</li> <li>- Transaktionsfehler.</li> <li>- Fehler auf einem Datenbankserver führt zu einem Verlust der Clusterredundanz.</li> </ul>

## 2.2.2.4. Minor

Betrifft	Definition	Beispiele
Weder Qualität noch Verfügbarkeit	Ein Fehler, der keine oder nur minimale Auswirkungen hat, sonstige kleine Störungen oder Beeinträchtigungen, Produktfragen.  Keine Auswirkung auf die Geschäftsprozesse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geplante Tätigkeiten: Migrationen, Versionsupdates, Firmware einspielen.</li> <li>- Fragen bezüglich der Produkte und Funktionen.</li> <li>- Installationen und Beratung.</li> </ul>

2.2.3. Die Priorität wird zunächst vom Kunden angegeben. Wenn der Kunde keine Angabe zur Priorität macht, erhält die Issue-Meldung die Priorität „Normal“. Im Zuge der Bearbeitung kann sich die Priorität ändern.

2.2.4. Es liegt kein Softwarefehler und auch kein Incident vor, wenn das Problem auf das unbefugte Installieren von Software im Cluster zurückzuführen ist. Wenn nicht autorisierte Software von Drittanbietern, die auf dem Exasol-Cluster installiert wurde, einen Softwarefehler oder Incident verursacht, ist die Behebung weder durch „Maintenance“ noch durch „Incident Support 24/7“ abgedeckt.

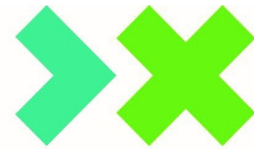
## 2.3. Issue-Qualifizierung

2.3.1. Ein Issue wird durch den Kunden über einen der drei Zugangswege gemeldet. Erfolgt die Meldung telefonisch, ist der Kunde verpflichtet, im Nachgang ein Ticket über das Online Support Portal zu erstellen.

2.3.2. Incidents sind grundsätzlich über das Online Support Portal oder per E-Mail an [service@exasol.com](mailto:service@exasol.com) zu melden. Außerhalb der Maintenance-Zeiten nach Ziffer 1.2. hat die Meldung zusätzlich telefonisch zu erfolgen. Erhält Exasol eine automatisierte „Incident-Meldung“ (via Monitoring), bedarf es keiner Meldung durch den Kunden.

2.3.3. Eine Issue-Meldung gilt als qualifiziert, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

- Ein **Ticket** wurde angelegt
- Eine klare **Beschreibung** des Issues liegt vor und gibt ggf. an, welche Aktivität zum Auftreten des Issues geführt hat
- Das Ticket enthält folgende Angaben:
  - Datum und Uhrzeit des Eintretens des Issues
  - Betroffene Datenbank
  - Betroffenes Cluster
  - Ggf. betroffene Session ID



- Fehlermeldung, sofern vorhanden
- Priorität wurde gesetzt

Sollte Exasol keinen Zugang zum System haben, werden Logfiles benötigt. Sollten Performanceprobleme auftreten, werden Datenbankstatistiken benötigt.

### 3. Maintenance (Softwarewartung)

#### 3.1 Leistungsbeschreibung

3.1.1 Exasol erbringt neben seiner Mängelhaftungsverpflichtung unabhängig vom gewählten Support Level folgende Maintenance (Softwarewartung):

- Behebung von Softwarefehlern innerhalb der Maintenance-Zeiten (vgl. Ziffer 1.2) durch Bereitstellung von Software, die die bestehende Exasol Software ändert und/oder ergänzt
- Vorhalten von Zugang zum technischen Support (vgl. Ziffer 1.2)
- Personalisierter Zugang zum Support Portal
- Zugang zu aktuellen Softwareversionen (vgl. Ziffer 3.2)
- Zugang zu aktueller Dokumentation

3.1.2 Exasol erbringt die Leistungen zur Beseitigung von Softwarefehlern im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt und nach Maßgabe der folgenden Regelungen:

- Issue-Qualifizierung (vgl. Ziffer 2.3)
- Zuordnung einer Issue-Priorität (vgl. Ziffer 2.2)
- Verarbeitung des Issues durch Exasol nach den entsprechenden Reaktions- (vgl. Ziffer 3.3) und Bearbeitungszeiten (vgl. Ziffer 3.4)

3.1.3 Handelt es sich nicht um einen Softwarefehler im Sinne von Ziffer 2.1.1 und ist die Anfrage des Kunden bzw. die Bearbeitung durch Exasol nicht vom gebuchten Support Level (z. B. im Fall des Support Level „Silver“) bzw. einem sonstigen gebuchten Service abgedeckt, kann Exasol die Bearbeitung zu den üblichen Stundensätzen (Stand 7/2021: 400 EUR/Std. bzw. 500 USD/Std., abhängig von der vereinbarten Währung) in Rechnung stellen. Liegt kein Softwarefehler vor, kommen zudem die unten definierten Reaktions- und Bearbeitungszeiten nicht zur Anwendung.

#### 3.2 Life-Cycle Management (Softwareversionen)

3.2.1 Gegenstand der Softwarewartungsleistungen ist jede Major- bzw. Minor-Version für zwei Jahre ab dem Zeitpunkt ihrer Einführung durch Exasol. Diese Zeitspanne wird bis zum Release der zweiten Nachfolgeversion (Minor oder Major) verlängert.

3.2.2 Für die Versionskennzeichnung wird das nachfolgende Format genutzt:

- Major
- Minor
- Bugfix

(z. B. 6.1.2., wobei „6“ die Major-, „1“ die Minor- und „2“ die Bugfix-Version darstellt). Die Änderung einer Version wird als Versionsupdate bezeichnet.

3.2.3 Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Exasol eine ältere Version pflegt. Wünscht der Kunde dies dennoch, hat er mit Exasol eine gesonderte vertragliche Vereinbarung zu treffen.

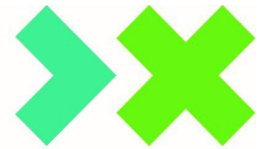
#### 3.3 Reaktionszeiten

3.3.1 Je nach gebuchtem Support Level und Issue-Priorität werden folgende Reaktionszeiten definiert:

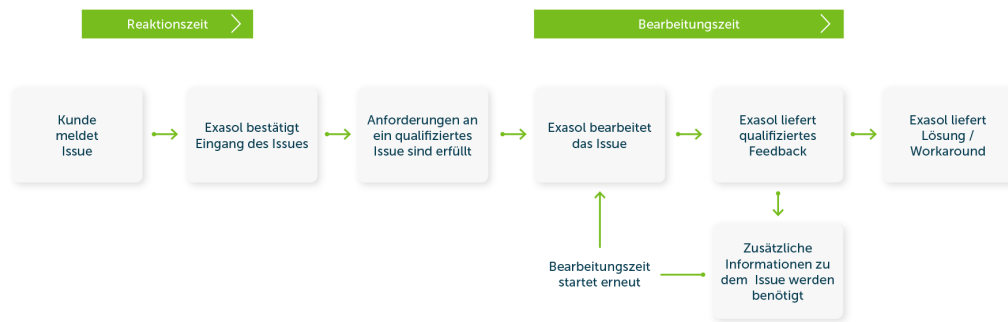
Silver	Gold	Platinum
Critical: 6 Std.	Critical: 4 Std.	Critical: 2 Std.
Major: 12 Std.	Major: 8 Std.	Major: 4 Std.
Normal: 48 Std.	Normal: 24 Std.	Normal: 12 Std.
Minor: 120 Std.	Minor: 48 Std.	Minor: 24 Std.

3.3.2 Für die Issue-Prioritätsstufe „Critical“ gelten die Reaktionszeiten 24/7.

3.3.3 Innerhalb der Reaktionszeit erhält der Kunde eine Bestätigung über den Eingang der Issue-Meldung. Die Reaktionszeit wird innerhalb der Maintenance-Zeiten nach Ziffer 1.2. als Zeitdifferenz zwischen der Issue-



Meldung über das Online Support Portal durch den Kunden und der Rückmeldung durch Exasol an den Kunden berechnet.



3.3.4 Solange der Kunde noch keine qualifizierte Issue-Meldung abgegeben hat (vgl. Ziffer 2.3.3.), ist er verpflichtet, Zusatzinformationen über den Issue zur Verfügung zu stellen (z. B. Bereitstellung von Client-Logs, Nennung von Session-IDs, usw.). Steht Exasol bereits eine VPN-Verbindung zur Verfügung, wird Exasol Zusatzinformationen, wie Logfiles etc., selbständig einholen, um möglichst schnell mit der Anfragebearbeitung zu beginnen.

### 3.4 Bearbeitungszeiten

3.4.1 Nach Erhalt des Issues und gegebenenfalls notwendiger Zusatzinformationen („qualifiziertes Issue“) versucht Exasol, die Störung zu reproduzieren („Root Cause Identification“).

#### 3.4.2 Qualifiziertes Feedback

Ist das Problem nachvollziehbar, teilt Exasol dem Kunden innerhalb der Bearbeitungszeit mit, ob es sich um einen Softwarefehler handelt und gibt eine Einschätzung über die voraussichtliche Verfügbarkeit einer Lösung bzw. Fehlerbeseitigung ab. Ist das Problem nicht nachvollziehbar, teilt Exasol dem Kunden den Status und die nächsten Schritte der Root Cause Identification mit. Dies kann Anfragen zu zusätzlichen Informationen und durchzuführende Tests in der betroffenen Umgebung umfassen.

3.4.3 Sofern ein Softwarefehler vorliegt, wird der Kunde regelmäßig innerhalb der definierten Bearbeitungszeiten (siehe Ziffer 3.4.4.) über den Fortschritt der Fehlerbehebung unterrichtet.

3.4.4 Exasol unternimmt angemessene Anstrengungen, um die folgenden Bearbeitungszeiten einzuhalten. Diese sind kalkuliert ab Zugang der qualifizierten Issue-Meldung bis zum Versand eines qualifizierten Feedbacks:

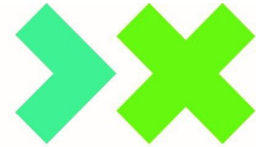
- Critical: 4 Stunden
- Major: 8 Stunden
- Normal: 24 Stunden
- Minor: 72 Stunden

3.4.5 Für die Behebung von Softwarefehlern (siehe Ziffer 2.1.1) richten sich die Bearbeitungszeiten nach den in Ziffer 1.2. genannten Maintenance-Zeiten.

### 3.5 Implementierung von Workarounds und Lösungen

3.5.1 Falls erforderlich, stimmt Exasol anschließend die nächsten Schritte mit dem Kunden ab und beginnt mit der Ausarbeitung einer Lösung. Zur Vermeidung von Ausfallzeiten oder Nutzungsbeeinträchtigungen kann dem Kunden zunächst eine temporäre Lösung („Workaround“) vorgeschlagen werden. Nimmt der Kunde den Workaround (z. B. Update auf eine aktuelle Softwareversion, Ausführung bestimmter Befehle in der Datenbank, usw.) an, wird die Issue-Priorität entsprechend angepasst.

3.5.2 Der Kunde kann die Annahme eines Workarounds nur aus einem wichtigen Grund verweigern. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Lösung nicht umsetzbar ist oder mit einem unverhältnismäßigen



Aufwand verbunden ist. Die endgültige Beseitigung eines Softwarefehlers kann im Rahmen eines der nächsten Releases vorgenommen werden.

- 3.5.3 Sind im Rahmen der Root Cause Identification oder bei der Ausarbeitung einer Lösung Maßnahmen notwendig, die nicht im Verantwortungsbereich von Exasol liegen, wie z. B. Bereitstellung von relevanten Zusatzinformation für eine qualifizierte Issue-Meldung (z. B. Logfiles), Instandsetzung der Hardware oder Wiederherstellung von Backups etc., und kann Exasol aufgrund dieser Maßnahmen nicht mit der Bearbeitung fortfahren, wird die Zeit für die Durchführung dieser Maßnahmen bei den oben definierten Zeiten nicht mitgerechnet.

### **3.6 Durchführung der Maintenance**

- 3.6.1 Ist bei der Root Cause Identification oder bei der Ausarbeitung einer Lösung ein Zugriff auf Systemtabellen in der Datenbank erforderlich, wird Exasol diesen durch einen speziellen Datenbanknutzer, der nur Zugriff auf die Systemtabellen hat, durchführen. Ein unmittelbarer Zugriff auf Datentabellen der Datenbank ist damit ausgeschlossen.
- 3.6.2 Die Leistungen erfolgen unter Berücksichtigung von Bestimmungen über den Schutz personenbezogener Daten. Insbesondere bedarf das Kopieren von solchen Daten zur Analyse eines Issues der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden.
- 3.6.3 Der Kunde gewährt Exasol die zur Erfüllung vertragsgemäßer Pflichten notwendigen Cluster-Zugangsdaten. Im Falle der Behebung von Softwarefehlern und sonstiger Maintenance-Tätigkeiten beinhaltet dies insbesondere Benutzerkennungen mit für die Durchführung eines Auftrags erforderlichen Privilegien auf Betriebssystem- und Datenbankebene.
- 3.6.4 Wird Exasol kein Zugriff auf das betroffene System gewährt, ist der Kunde für die Bereitstellung der für die Root Cause Identification und die Ausarbeitung einer Lösung notwendigen Informationen verantwortlich.

## **4. Incident Support 24/7 (Störungsbeseitigung 24/7)**

### **4.1 Leistungsbeschreibung**

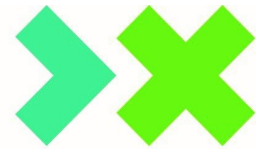
- 4.1.1. Im Rahmen der Störungsbeseitigung wird Exasol bei Vorliegen eines Incidents (Störung) (vgl. Definition in Ziffer 2.1.2.) alle notwendigen Maßnahmen veranlassen, um den standardmäßigen Betrieb des Exasol-Clusters schnellstmöglich wiederherzustellen.
- 4.1.2. Bei Issue-Priorität „Critical“ sind die Servicezeiten 24/7, bei allen anderen Prioritäten gelten die Maintenance-Zeiten (vgl. Ziffer 1.2). Der technische Support von Exasol ist 24/7 telefonisch zu erreichen.
- 4.1.3. Exasol erbringt Incident Support im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt und nach Maßgabe der folgenden Regelungen:
- Issue-Meldung (vgl. Ziffer 2.3.2.)
  - Zuordnung einer Priorität (vgl. Ziffer 2.2.)
  - Eingangsbestätigung des Issues (vgl. Ziffer 4.2.)
  - Bearbeitung (vgl. Ziffer 4.3.)

### **4.2. Reaktionszeiten**

Es gelten die Reaktionszeiten nach Ziffer 3.3.1. Innerhalb der Reaktionszeit erhält der Kunde eine Eingangsbestätigung des Issues (vgl. Ziffer 3.3.2.).

### **4.3. Incident-Bearbeitung /Bearbeitungszeiten**

- 4.3.1. Liegen alle notwendigen Informationen über den Incident vor und besteht eine VPN-Verbindung zum System, beginnt Exasol mit der Entstörung. Anderenfalls kann die Incident-Bearbeitung erst ab Bereitstellung des Zugangs zum System bzw. ab Bereitstellung von erforderlichen Zusatzinformationen durch den Kunden, z. B. Bereitstellung von Client-Logs, Nennung von Session-IDs, usw., aufgenommen werden.
- 4.3.2. Abhängig von der Issue-Priorität gelten die Bearbeitungszeiten gemäß Ziffer 3.4.4., berechnet vom Eingang der qualifizierten Issue-Meldung bis zum Versand des qualifizierten Feedbacks.
- 4.3.3. Ist die Ursache der Störung ein Softwarefehler im Sinne von Ziffer 2.1.1., wird im Rahmen des Incident Support eine qualifizierte Issue-Meldung erstellt, wobei die Software-Fehlerbeseitigung nicht Gegenstand des Incident Support ist, sondern der Maintenance.
- 4.3.4. Sind auftretende Störungen auf unsachgemäße Nutzung der Exasol Software oder auf Einsatz einer ungeeigneten Infrastruktur zurückzuführen (z. B. der Kunde hält nicht ausreichend Speicherplatz für die



Datensicherung im Cluster vor, eine angenommene Lösung wird nicht umgesetzt), behält Exasol sich das Recht vor, den entstandenen Mehraufwand in Rechnung zu stellen.

- 4.3.5. Liegen die Maßnahmen zur Incident-Beseitigung außerhalb des Verantwortungsbereichs von Exasol, wird die Incident-Bearbeitung mit einer Handlungsempfehlung abgeschlossen (z. B. Bereitstellung von ausreichendem Speicherplatz für die Backups, Instandsetzung der Hardware, Ausführung von SQL-Befehlen in der Datenbank im Rahmen eines Workarounds etc.).
- 4.3.6. Ist kein Support Level Gold oder Platinum vereinbart und wünscht der Kunde eine Incident-Bearbeitung, kann Exasol die Bearbeitung zu den üblichen Stundensätzen (Stand 7/2021: 400 EUR/Std. bzw. 500 USD/Std., abhängig von der vereinbarten Währung) in Rechnung stellen.

## 5. Monitoring

- 5.1. Exasol setzt im Exasol Cluster ein softwarebasiertes 24/7 Status- und Ereignis-Monitoring ein, welches über ein automatisiertes Meldesystem inklusive einer mehrstufigen Eskalationsstrategie verfügt. Der Umfang des Monitorings orientiert sich dabei an den üblichen Störungsquellen im Exasol Cluster.
- 5.2. Treten wiederkehrend Störungen auf, die auf die unsachgemäße Nutzung der Exasol Software oder auf Einsatz einer ungeeigneten Infrastruktur zurückzuführen sind, behält sich Exasol das Recht vor, entsprechende Incident-Meldungen bis zur Ursachenbeseitigung abzustellen und nicht als Störungen an den Incident Support weiterzuleiten.

## 6. Ergänzende Leistungen

### 6.1. Cluster-Setup Service

6.1.1. Cluster-Setup enthält folgende Leistungen:

- Exasol Cluster Installation
- Planung und Dimensionierung
- Konfiguration von Knoten
- Cluster-Netzwerk Konfiguration
- Speicherkonfiguration
- Benutzererstellung in EXAoperation für Cluster Administration und Monitoring des Clusters
- Erstellung und Konfiguration von Datenbankinstanzen
- Konfiguration von Backups
- Übergabe der Zugangsdaten für die Datenbankinstanzen

6.1.2. Mit der Übergabe der Zugangsdaten und einer kurzen Einführung in die wichtigsten Funktionen von EXAoperation ist das Cluster-Setup abgeschlossen.

6.1.3. Der Cluster-Setup Service wird während der Maintenance-Zeiten (siehe Ziffer 1.2.) erbracht.

### 6.2. Cluster Administration Service

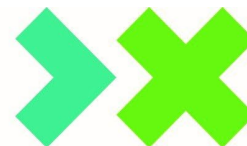
6.2.1. Cluster Administration Service umfasst, während der Maintenance-Zeiten (siehe Ziffer 1.2.), betriebssichernde Aufgaben zur regelmäßigen Pflege des Systems und beinhaltet insbesondere folgende Leistungen:

- Update Service für Major-, Minor- und Bugfix-Versionen
- Knotenverwaltung
- Anlegen und Installation eines Knotens
- Hinzufügen/Entfernen eines Reserveknotens zu einer Datenbankinstanz
- Cluster Upgrade
- Management von Datenbankinstanzen
- Neuanlegen/Löschen einer Datenbankinstanz
- Start/Stopp einer Datenbankinstanz
- Einrichtung von Backups
- Wiederherstellung von Backups

6.2.2. Der Kunde stimmt mit Exasol den Umfang der Arbeiten sowie einen Termin, zu dem die Service Leistungen abgerufen werden sollen, ab. Diese Terminvereinbarung muss mindestens 10 Arbeitstage vor dem geplanten Abruf der Leistung erfolgen.

6.2.3. Der Cluster Administration Service wird per Cluster berechnet.





### 6.3. Professional Services

- 6.3.1. Im Rahmen von Professional Services erbringt Exasol Consulting Dienstleistungen, die entsprechend der Beschreibung zu Inhalt und Umfang im Angebot im Regelfall auf Tagessatzbasis erbracht werden. Dieser Service umfasst Bereiche wie Datenmodellarchitektur, Leistungsoptimierung, ETL (extract, transform, load)/ELT (extract, load, transform) Prozesse, Datenbankmigration, Netzwerk- und Clusterarchitektur, up-/down-/out-scaling und Disaster Recovery (DR) Konzepte.
- 6.3.2. Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, schuldet Exasol im Rahmen der Professional Services kein bestimmtes Ergebnis und übernimmt keine Verpflichtung bzgl. der Erreichung der vom Kunden gegebenenfalls verfolgten Ziele.
- 6.3.3. Professional Services, die keine lokale Präsenz beim Kunden erfordern, können remote erbracht werden.
- 6.3.4. Der Kunde vereinbart mit Exasol einen Termin, zu dem die Professional Services abgerufen werden. Diese Terminvereinbarung muss spätestens vier Wochen vor dem geplanten Abruf der Leistung erfolgen. Bis zum entsprechenden Zeitpunkt müssen auch Änderungen des Termins mitgeteilt werden. Wird kein Termin vereinbart, besteht kein Anspruch auf das Erbringen der Leistung.
- 6.3.5. Wird ein bestätigter Termin vom Kunden abgesagt, so wird die Planung wie unter 6.3.4. beschrieben neu gemacht.
- 6.3.6. Ruft der Kunde die Leistung zum vereinbarten Termin nicht ab, erlischt der Anspruch auf Durchführung der Professional Services. In diesem Fall behält Exasol sich das Recht vor, 80 % des vereinbarten Preises sowie nicht stornierbare Reise- und Hotelkosten in Rechnung zu stellen.
- 6.3.7. Professional Services werden nach Personentagen abgerechnet. Ein Personentag umfasst acht Stunden. Personentage, die in geringerem oder höherem Umfang erbracht werden, werden anteilig auf Stundenbasis abgerechnet.
- 6.3.8. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, stellen die Angaben im Angebot zum Zeitaufwand nur eine unverbindliche Aufwandsschätzung dar. Die Vergütung wird nach tatsächlich aufgewendeten Personentagen bzw. Beratungsstunden zu den im Angebot angegebenen Sätzen abgerechnet. Sollte Exasol im Laufe der Leistungsdurchführung feststellen, dass die geschätzten Aufwände vermutlich überschritten werden, wird der Kunde darüber unterrichtet. Der Kunde wird unverzüglich über das weitere Vorgehen entscheiden und Exasol darüber schriftlich informieren.

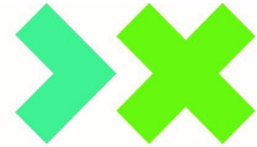
### 6.4. Performance Service

- 6.4.1. Performance Service kann als "Capacity Reporting", "Performance Basic" und "Performance Premium" gebucht werden.

	Capacity Reporting	Performance Basic	Performance Premium
<b>KPI Report</b>	✓	✓	✓
Lieferung	Per Screensharing	Per Screensharing	Per Screensharing
Quelle	DB statistics	DB statistics	DB statistics
Frequenz	quartalsweise	quartalsweise	quartalsweise
<b>Ad-Hoc Analyse</b>	X	✓	✓
Lieferung		Per Ticket	Per Ticket
Quelle		Abhängig vom zu analysierenden Issue	Abhängig vom zu analysierenden Issue
Frequenz		Auf Anfrage	Auf Anfrage
Maximaler Aufwand		6 Personentage/Jahr	18 Personentage/Jahr

#### 6.4.2. KPI Report

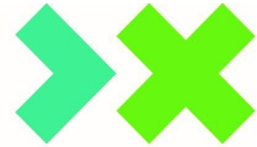
- 6.4.2.1. Während des KPI-Reportings prüft ein Exasol-Datenbankspezialist verschiedene Datenbank-Performance-KPIs wie Lizenz- und Datenbanknutzung, Datenbankgröße und -wachstum, Rohdatengröße/RAM-Vergleich und Empfehlung, Indexgröße, Cluster-Ressourcenauslastung und SQL-Ausführungsdauer.
- 6.4.2.2. Sollte die Überprüfung der Datenbank-Performance-KPI auf datenbankweite Engpässe hindeuten, werden diese Engpässe im Rahmen des vierteljährlichen Treffens besprochen, einschließlich einer high-level Anleitung zu möglichen Herangehensweisen.



- 6.4.2.3. Im Capacity Reporting ist eine eingehende Analyse zu datenbankweiten Engpässen nicht enthalten. Für Performance Basic und Performance Premium wird dieses über die "Ad-Hoc-Analyse" abgedeckt und auf den in Abschnitt 6.4.3.4 beschriebenen maximalen Umfang angerechnet.
- 6.4.3. Ad-Hoc Analyse
- 6.4.3.1. Sowohl für Performance Basic als auch für Performance Premium analysiert der Exasol Support die eingehenden Performance-Anfragen. Diese Analysen können insbesondere die folgenden Themen umfassen:
- Identifizierung und Optimierung von Query-Laufzeiten
  - Optimierung von Queries
  - Optimierung von ETL-Prozessen
  - Optimierung von Verteilungsschlüsseln und Replikationsgrenzen
- Für diese Analysen gilt ein maximaler jährlicher Umfang, der in 6.4.3.4 definiert ist.
- 6.4.3.2. Der Kunde muss ein Ticket (Ticket-Typ „Performance“) erstellen, um diesen Service zu veranlassen.
- 6.4.3.3. Die Untersuchungsergebnisse werden standardmäßig per Ticket zugestellt. Auf Wunsch können die Untersuchungsergebnisse auch in einem Anruf oder einer Screensharing-Sitzung weiter besprochen werden.
- 6.4.3.4. Für Performance Basic gilt für alle Ad-Hoc-Analysen ein maximaler kumulierter Aufwand von 6 Personentagen pro Jahr. Für Performance Premium unterliegen alle Ad-Hoc-Analysen einem maximalen kumulativen Aufwand von 18 Personentagen pro Jahr. Alle Analysen werden auf dieses Kontingent gebucht.
- 6.4.4. Erfassung von Systemstatistiken
- 6.4.4.1. Die Bereitstellung von Systemstatistiken durch den Kunden an Exasol ist Voraussetzung für die Erbringung des Performance Service. Dies gilt für Capacity Reporting, Performance Basic und Performance Premium.
- 6.4.4.2. Die Installation der automatisierten Datenübermittlung ist Teil der Initialisierungsphase des Performance Service. Während der Initialisierungsphase richten ein Vertreter von Exasol und ein Vertreter des Kunden den entsprechenden, automatisierten Datenübermittlungsdienst ein. Je nach Kundensituation kann dies entweder Push oder Pull sein.
- 6.4.4.3. Sollte der automatisierte Datenübermittlungsdienst nicht verfügbar sein, ist es es ausnahmsweise möglich, dass der Kunde diese Daten manuell per Ticket oder E-Mail bereitstellt. Die Daten müssen mindestens 2 Wochen vor der geplanten Screensharing-Sitzung übermittelt werden.
- 6.4.4.4. Die übermittelten Daten sind technische Metadaten und enthalten keine sensiblen oder personenbezogene Daten. Die Daten werden immer verschlüsselt übermittelt.

## 6.5. Training

- 6.5.1. Trainingsinhalte und -bedingungen
- 6.5.1.1. Exasol bietet entweder ein individuelles Training, ein Team Training oder ein Onlinetraining (über das Exacademy-Portal) an. Ausführliche Informationen zu Thema, Inhalt und Dauer von Standardtrainingskursen sowie Zertifizierungen und das Onlinetraining stehen online auf der Trainingsseite zur Verfügung.
- 6.5.1.2. Die Trainings werden in englischer Sprache abgehalten. Jegliches Trainingsmaterial ist in englischer Sprache.
- 6.5.1.3. Sollen abweichend von den Standardtrainingskursen kundenspezifische oder spezielle Themen in einem Training behandelt werden, so finden für ein solches individuelles Training die Bestimmungen für Professional Services (vgl. Abschnitt 6.3.) Anwendung.
- 6.5.2. Ort und Zeit von Team Trainings
- 6.5.2.1. Team Trainings können entweder in den Büroräumen von Exasol oder an einem anderen vom Kunden gewählten Ort stattfinden. In letzterem Fall stellt der Kunde geeignete Räume und Einrichtungen zur Verfügung, insbesondere einen Raum mit einer Projektionsfläche für einen Projektor. Steht ein Projektor nicht zur Verfügung, muss Exasol im Voraus informiert werden. Erfüllt der Kunde die vorgenannten Bedingungen nicht, kann das Training nicht durchgeführt werden, die Kosten werden jedoch in Rechnung gestellt.
- 6.5.2.2. Die Dauer des Trainings beträgt maximal 8 Stunden pro Tag. Sofern nicht anders vereinbart, beginnen die Kurse um 9 Uhr morgens und enden um 17 Uhr abends. Die Mittagspausen finden nach Vereinbarung statt.
- 6.5.3. Gebühren
- 6.5.3.1. Die Gebühr für ein Team Training ist im Angebot angegeben und beinhaltet Kursunterlagen, Zertifizierungsgebühren und ein Zertifizierungsdokument von Exasol (wenn der Teilnehmer den von Exasol durchgeführten Wissenstest oder die Prüfung am Ende des Trainings besteht). Entscheidet sich der Kunde für ein Training außerhalb der Büroräume von Exasol, werden die Reise- und Übernachtungskosten sowie sonstige Auslagen des/der Kursleiter(s) gesondert in Rechnung gestellt, und zwar entsprechend den tatsächlich entstandenen Kosten, die durch entsprechende Aufzeichnungen und Belege nachzuweisen sind.



6.5.3.2. Das Onlinetraining ist kostenlos. Für eine Zertifizierung nach einem Onlinetraining wird gegebenenfalls eine Zertifizierungsgebühr erhoben.

6.5.4. Stornierung

6.5.4.1. Exasol behält sich das Recht vor, ein Team Training bei Vorliegen außergewöhnlicher Umstände (z. B. wenn der Ausbilder aus einem Grund höherer Gewalt nicht teilnehmen kann) abzusagen. Exasol wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren und der Termin wird verschoben. Wenn der Kunde das Team Training weniger als drei Tage vor dem geplanten Termin absagt, gilt die Bestimmung in Ziffer 6.3.6.

6.5.5. Urheberrechte

6.5.5.1. Trainingsunterlagen und Präsentationen von Exasol sind urheberrechtlich geschützt und dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Exasol weder veröffentlicht noch anderweitig verwertet werden.

## 6.6. Zeiten für ergänzende Leistungen

Die im Angebot vereinbarten ergänzenden Leistungen werden standardmäßig in den Maintenance-Zeiten erbracht (vgl. Ziffer 1.2.). In Absprache können diese auch außerhalb der Maintenance-Zeiten erbracht werden.

## 7. ExaCloud Hosting Service

### 7.1. Leistungsumfang

7.1.1. Im Rahmen des ExaCloud Hosting Service stellt Exasol die für den Betrieb der Exasol Datenbank notwendige Infrastruktur bereit und betreibt diese. Es steht im Ermessen von Exasol, die Art und Weise der Umsetzung der Hosting Leistung zu bestimmen.

7.1.2. Die Infrastruktur besteht grundsätzlich aus dedizierten Servern, in einer gemeinsam genutzten Infrastruktur (inklusive Firewall, Uplink und Stromversorgung), mit logisch getrennten Netzwerken. Die Infrastruktur wird in einem hochverfügbaren Rechenzentrum eines durch Exasol qualifizierten Drittanbieters in der EU oder nach Absprache in den USA betrieben. Der Rechenzentrums-Betreiber ist nach der ISO 27001 oder einem vergleichbaren Standard zertifiziert.

7.1.3. Die Anbindung des Kunden an die ExaCloud erfolgt über eine Site-to-Site VPN-Verbindung. Für die Einrichtung der VPN-Anbindung erhält der Kunde nach Abschluss des Onboardings ein Dokument, das die Anforderungen an die Konfiguration der VPN-Anbindung spezifiziert. Für den Betrieb des VPN-Endpunktes auf Kundenseite ist der Kunde verantwortlich.

7.1.4. Auf Anfrage können weitere Serviceleistungen wie z. B. Bereitstellung virtueller Maschinen, Einrichtung weiterer VPN-Verbindungen etc. gegen separate Gebühr erbracht werden.

### 7.2. Wartungsfenster

7.2.1. Folgende Wartungsarbeiten an der Infrastruktur sind vorgesehen:

- Notwendige Wartung: Regelmäßig durchzuführende notwendige Wartungsarbeiten an der Netzwerk- oder Rechenzentrums-Infrastruktur. Diese Wartungen werden mindestens 72 Stunden vorher angekündigt und werden, wenn möglich, außerhalb der Hauptlastzeiten durchgeführt.
- Wartung, die der Kunde anfragt: Hier werden die Wartungsfenster einvernehmlich abgestimmt und zur geplanten Zeit durchgeführt.
- Notfallwartung: Diese beinhaltet kritische, ungeplante Arbeiten, die erforderlich sind, um Schaden, z. B. durch Sicherheits-Probleme oder Performance-Einbußen, zu verhindern oder zu minimieren.

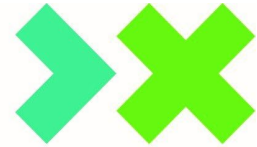
7.2.2. Während der Wartungsarbeiten nach vorstehender Ziffer gelten keine Reaktions- bzw. Bearbeitungszeiten nach Ziffern 3.3., 3.4., 4.2., 4.3.

## 8. Appliance Custom – Appliance Hardware Support

8.1. Der Appliance Hardware Support steht nur Kunden zur Verfügung, die eine Appliance von Exasol gekauft haben.

8.2. Die dem Kunden zur Verfügung stehenden Zugangswege zum technischen Support, vgl. Ziffer 1, gelten auch für die Meldung von Fehlern in der Hardware der Appliance („Hardwarefehler“). Die Reaktionszeiten in Ziffer 3.3. gelten auch für Hardwarefehler.

8.3. Dell-Leistungsbeschreibung:



Für die Behebung von Hardwarefehlern gelten die länderspezifischen Leistungsbeschreibungen (Ort, an dem sich Dell-Hardware befindet) entsprechend dem gewählten **Dell Support Service** (nach den Angaben im Angebot), vgl. Link im Glossar unter Ziffer 10.

Beispiel für einen deutschen Kunden für Support Level „ProSupport Next Business Day“: Auswahl Germany, Kommerzielle Verträge für Unternehmensanwender, Support Services, Dell ProSupport für Kunden und Unternehmen (Dell ProSupport for Client and Enterprise).

- 8.4.** Die Erbringung von Appliance Hardware Support durch Exasol setzt voraus, dass die Daten auf der Hardware verschlüsselt sind oder der Kunde den Service „Keep Your Hard Drive“ gebucht hat. Die Einrichtung einer Appliance/des Systems durch Exasol erfolgt grundsätzlich verschlüsselt.

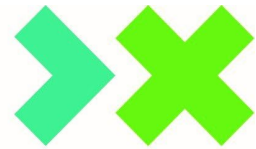
## 9. Allgemeine Bestimmungen

### 9.1. Mitwirkung und Verantwortlichkeit des Kunden

- 9.1.1. Der Kunde ist vor Vertragsschluss verpflichtet mit Exasol abzustimmen, auf welcher Hardware oder sonstigen IT-Infrastruktur (und deren Spezifikationen und/oder Konfigurationen) die initiale Software installiert bzw. betrieben werden soll. Plant der Kunde nach Vertragsschluss wesentliche Änderungen in der Hardware bzw. IT-Umgebung, sind diese im Sinne einer optimalen Funktionalität der Software rechtzeitig vor dem geplanten Einsatz mit Exasol abzustimmen.
- 9.1.2. Der Kunde erhält nach Vertragsschluss ein Onboarding-Dokument und hat danach geeignete und hinreichend bevollmächtigte Mitarbeiter zu benennen, die Exasol bei der Durchführung der jeweils gebuchten Services („Maintenance“, „Incident Support 24/7“ und ergänzende Leistungen) als Ansprechpartner zur Verfügung stehen und erforderliche Entscheidungen treffen sowie Maßnahmen veranlassen können (Service-Rollen).
- 9.1.3. Hinsichtlich der Maintenance und des Betriebs sind folgende Ansprechpartner zu benennen:
- „MyExasol User Manager“ für die Verwaltung von Zugängen zu kundenspezifischen Support-Seiten
  - „Decision Maker“, die berechtigt sind, Exasol Aufträge zu erteilen bzw. Services zu buchen, z. B. Update auf die aktuelle Version, Wiederherstellung eines Backups usw.
  - „Incident Manager“, die Exasol im Falle eines Incidents informieren sollen und die Exasol bei der Incident-Bearbeitung im Sinne von Ziffer 4 unterstützen können
  - „Version Information Recipient“, Empfänger der Release-E-Mails
- 9.1.4. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass er eine regelmäßige Datensicherung durchführt, die der Bedeutung und Relevanz der Daten für seinen Geschäftsbetrieb Rechnung trägt. Es wird empfohlen, einmal pro Woche eine vollständige Datensicherung zu erstellen und diese bis zur nächsten Sicherung sicher aufzubewahren, wobei ein differentielles Backup täglich erstellt werden sollte. Die Sicherungskopien können im Cluster aufbewahrt werden, sie sind in jedem Fall aber zusätzlich auch außerhalb des Clusters aufzubewahren.
- 9.1.5. Exasol gibt in regelmäßigen Abständen neue Releases frei. Der Kunde ist verpflichtet, die bei ihm installierte Software zeitnah zu aktualisieren (Patchmanagement). Ein Update ist gegebenenfalls mit einer Downtime verbunden.
- 9.1.6. Sofern nicht anders vereinbart, beschränken sich die Serviceleistungen auf das Exasol Cluster. Der Kunde ist für die Bereitstellung und Pflege einer geeigneten Infrastruktur außerhalb des Exasol Clusters (z. B. externe Datensicherung, Staging-Server, Administration von Clients) verantwortlich.

### 9.2. Leistungserbringung über Fernwartung (remote), VPN-Verbindung, Zugang

- 9.2.1. Ist nichts gesondert geregelt, werden die Serviceleistungen grundsätzlich über Fernwartung (remote) erbracht.
- 9.2.2. Ein VPN Tunnel ist zur Erbringung folgender Leistungen notwendig:
- Performance Service
  - Monitoring
  - Administration des Clusters im Sinne von 6.2.
- 9.2.3. Für die Erbringung der Serviceleistungen ist in der Regel kein privilegierter Log-in auf die Datenbank erforderlich. Wird ein privilegierter Zugang benötigt (wie z. B. bei einem Major-Update), wird Exasol den Kunden darüber gesondert unterrichten.



## 10. Glossar

Bezeichnung	Beschreibung
Appliance	Eine Exasol-Appliance ist ein vorkonfiguriertes System, das aus der Exasol Software besteht, die auf der von Exasol gekauften Hardware vorinstalliert ist (ein Server-Cluster von Dell, bestehend aus Server- und Netzwerkgeräten, einschließlich eines vorkonfigurierten Lizenzservers).
Datenbankinstanz	Eine Datenbankinstanz innerhalb eines Exasol Clusters.
Dell Support Service	<a href="https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts?c=us&amp;l=en&amp;s=corp&amp;cs=uscorp1">https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts?c=us&amp;l=en&amp;s=corp&amp;cs=uscorp1</a>
EXAoperation	Webinterface des Exasol Cluster für administrative Tätigkeiten
Exasol Cluster	Ein Exasol Cluster besteht aus 1 bis N Server(n) und ist die Basis einer Exasol Datenbank. Server bedeutet entweder Bare Metal (physisches Gerät) und/oder VM (virtuelle Maschine - nicht physisches Gerät).
Exasol Software	Siehe Definition „Software“ in den entsprechenden Vertragsbedingungen für Softwarelizenzverträge, Appliances und Services
Online Support Portal	Eine zentrale Kundenseite für registrierte Benutzer, die Zugang zu Exasol spezifischen Inhalten bietet (Ticketing System, Dokumentation, Softwaredownload usw.).
Technical Support Hotline	Telefonnummer des technischen Supports: Gebührenpflichtige Nummer +49 911 2399 110 Kostenlose Nummer +1 415 3635 510
VPN Tunnel	Ein zwischen Exasol und Endkunden erstellter permanenter verschlüsselter Tunnel.