

## Anhang - Service Level Agreement (SLA) für Circuit

Version 2.0, Stand: August 2016

### 1. Definitionen

Zusätzlich zu den an anderen Stellen des Vertrags definierten Begriffen gelten die folgenden Definitionen:

- „Ausfallzeit“ bezeichnet die Anzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, während derer die Circuit-Kerndienste nicht verfügbar sind. Der Ausfall einzelner Dienstmerkmale zählt nicht als Ausfallzeit, es sei denn, deshalb fallen die Circuit Kerndienste aus, oder es kann nicht auf diese zugegriffen werden.
- „Verfügbarkeits-Ausnahmen“ sind Umstände, die außerhalb von Unify's Kontrolle liegen und die dazu führen, dass Circuit nicht gemäß diesem SLA bereitgestellt werden kann.
- „Bestätigte Ausfallzeit“ ist eine von Ihnen geltend gemachte und von Unify wie in diesem **Anhang - Service Level Agreement (SLA)** beschrieben bestätigte Ausfallzeit.
- „Lösung“ bezeichnet die zur Lösung einer Störung ergriffenen Maßnahmen. Eine Lösung kann auch eine Umgehungslösung (sog. „Workaround“) sein.
- „Reaktionszeit“ bezeichnet die Zeit zwischen dem Eingang einer Service-Anfrage beim UHD und dem Zeitpunkt, an dem der UHD, gemäß den geltenden Servicezeiten, darauf erstmals reagiert.
- „Verfügbarkeit“ ist der Zeitraum, in dem auf Circuit zugegriffen und Circuit genutzt werden kann, soweit nicht die in diesem **Anhang - Service Level Agreement (SLA)** vorgesehenen Ausnahmen gelten, insbesondere Ziff. 2.
- „Vertragsmonat“ bezeichnet einen vollen monatlichen Abrechnungszyklus innerhalb der Vertragslaufzeit, wie gemäß **Anhang - Preise und Zahlungsbedingungen (PZB)** festgelegt.

### 2. Verfügbarkeit von Circuit

#### 2.1 Allgemeines

Unify unternimmt alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen, um Circuit zu 99.9% verfügbar zu machen. Ausgenommen sind Ausfallzeiten aufgrund von:

##### a) Geplante Wartung

Dies sind im Voraus geplante Ausfallzeiten, um Fehlerkorrekturen und Updates zu installieren und um sonstige Wartungsarbeiten durchzuführen. Geplante Wartungen werden grundsätzlich außerhalb der Spitzennutzungszeiten von Circuit durchgeführt. Unify benachrichtigt Sie spätestens zwei (2) Tage im Voraus über geplante Wartungen.

##### b) Notfallwartung

In dringenden Fällen kann eine Ausfallzeit unmittelbar angesetzt werden, wenn dies erforderlich ist, um Schäden zu vermeiden oder um Fehlerkorrekturen zu installieren, die keinen Aufschub bis zur nächsten Geplanten Wartung erlauben, z.B. Korrekturen für eine als „schwerwiegend“ eingestufte Sicherheitslücke. Unify wird sich bemühen, Sie und alle Kunden zu informieren, aber es kann zu

einer kürzeren Ankündigungsfrist als bei geplanten Wartungen kommen.

c) Verfügbarkeits-Ausnahmen

Dies sind Ausfallzeiten, die durch die folgenden Umstände verursacht werden:

- Ereignisse höherer Gewalt
- Vom Kunden verursachte Probleme, Störungen und Mängel, wie beispielsweise
  - Sie nutzen Circuit trotz Warnungen von Unify auf eine gefährliche oder unzulässige Weise, insbesondere unter Verstoß gegen die **Acceptable Use Policy (AUP)**;
  - jedes unerlaubte Tun oder Unterlassen der Mitarbeiter, Vertreter, Vertragspartner oder Lieferanten des Kunden in Bezug auf Circuit, oder wenn sich jemand ohne Erlaubnis des Kunden mit dessen Passwörtern oder technischen Einrichtungen Zugang zu unserem Netzwerk verschafft;
  - Missachtung der vorgegebenen Anforderungen an Konfigurationen, Plattformen, Software oder Hardware; oder
  - Missachtung der jeweiligen Nutzungsrichtlinien, insbesondere jede Nutzung von Circuit, die gegen die **Acceptable Use Policy (AUP)** verstößt.
- Probleme, Störungen und Mängel, die von Software Dritter (einschließlich von Dritten bereitgestellter Services sowie dem vom Kunden benutzten Browser) oder Hardware Dritter (einschließlich der Netzwerkausrüstung des Kunden), hervorgerufen werden und die Unify nicht zu vertreten hat oder die Unify nicht für die Nutzung mit Circuit empfohlen hat;
- Störung der Verbindung über das Internet zwischen Ihnen und dem Übergabepunkt der Rechenzentren, die Circuit bereitstellen;

Ausgenommen sind auch Ausfälle von Circuit-Nutzer Konten, die zum Zeitpunkt der Störung nicht Gegenstand eines kostenpflichtigen Servicepakets waren (z.B. Konten im FREE Service Package)

2.2 Verfügbarkeitsgutschriften

- a) Falls Unify die Ziele für die Verfügbarkeit von Circuit innerhalb des Vertragsmonats nicht erreicht, können Sie eine Verfügbarkeitsgutschrift entsprechend der nachstehenden Tabelle verlangen.

Der Anspruch auf die Verfügbarkeitsgutschrift muss spätestens innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen nach dem Ende des Abrechnungsmonats, oder, falls später, dem Ende des Vertragsmonats für den die Verfügbarkeitsgutschrift geltend gemacht wird, über das Circuit-Portal eingereicht werden. Die Anfrage muss die Rechnung und hinreichende Angaben bezüglich der geltend gemachten Ausfallzeit und des von uns nicht erreichten Verfügbarkeitsniveaus enthalten.

Nach Überprüfung der geltend gemachten Ausfallzeit teilt Unify Ihnen innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen mit, ob der Anspruch anerkannt wird („bestätigte Ausfallzeit“) und nennt die anfallende Verfügbarkeitsgutschrift.

- b) Die folgenden Verfügbarkeitsgutschriften gelten für die Service Packages und Optionen, die im **Anhang - Produkt- und Servicebeschreibung (PSB)** sowie im **Annex – Pricing and Payment Terms** näher beschrieben sind, entsprechend der jeweils erreichten Verfügbarkeiten:

Erreichte Verfügbarkeit	Verfügbarkeitsgutschrift, per Service Package		
	ENTERPRISE, Optionen	PROFESSIONAL	TEAM

< 99.9 % but > 99.5%	2.5%	-	-
< 99.5% but > 99.0%	5%	2.5%	-
< 99.0% but > 98.5%	7.5%	5%	2.5%
< 98.5% but > 98.0%	10%	7.5%	5%
< 98.0% but > 97.5%	12.5%	10%	7.5%
< 97.5% but > 97.0%	15%	12.5%	10%
< 97.0% but > 96.5%	17.5%	15%	12.5%
< 96.5% but > 96.0%	20%	17.5%	15%
< 96.0% but > 95.5%	22.5%	20%	17.5%
< 95.5% but > 95.0%	25%	22.5%	20%
< 95.0% but > 90.0%	50%	25%	22.5%
< 90.0%	100%	50%	25%

Für Optionen gelten die Verfügbarkeitsgutschriften des "ENTERPRISE" Service Package entsprechend.

Berechnung:

- Die Verfügbarkeitsgutschrift bezieht sich auf die Rechnung für den Vertragsmonat, für den der Anspruch geltend gemacht wird.
- Der Gutschriftsbetrag wird berechnet, indem die jeweilige Verfügbarkeitsgutschrift mit dem jeweiligen Rechnungsbetrag für das betreffende Service Package bzw. die Option multipliziert wird, und diese Beträge dann addiert werden.
- Das erreichte Verfügbarkeitsniveau wird berechnet, indem die Differenz zwischen (a) der Anzahl der Minuten des Vertragsmonats minus (b) der Anzahl der Minuten qualifizierter Ausfallzeit geteilt wird durch (c) die Anzahl der Minuten für den Vertragsmonat.
- Die qualifizierte Ausfallzeit wird berechnet, indem von der Bestätigten Ausfallzeit (a) die Anzahl der Minuten der Geplanten Wartung und der Notfallwartung für den Vertragsmonat und (b) die Anzahl der Minuten der Verfügbarkeits-Ausnahmen, wie oben definiert, abgezogen wird.
- Beispiel für die Berechnung einer Verfügbarkeitsgutschrift:
  - Annahme:
    - Vertragsmonat: 12. Mai bis 11. Juni
    - Der Rechnungsbetrag für diesen Vertragsmonat umfasst 300 EUR für Benutzer im ENTERPRISE Service Paket, 200 EUR /PROFESSIONAL, 100 EUR /TEAM und 100 EUR für Optionen (oder USD oder andere Währung auf der Rechnung)
    - 300 Minuten qualifizierter Ausfallzeit in dem Vertragsmonat (31 Tage)
  - Gesamtzahl der Minuten im Vertragsmonat = 31 Tage x 24 h x 60 Minuten = 44640 Minuten
  - Erreichtes Verfügbarkeitsniveau =  $(44640 - 300) \div 44640 = 99,32 \%$

- Daraus ergeben sich folgende Verfügbarkeitsgutschriften: 5% für ENTERPRISE, 2,5% für PROFESSIONAL, 0% für TEAM und 5% für Optionen.
- Der Gutschriftsbetrag berechnet sich wie folgt: 5% von 300 EUR für Benutzer im ENTERPRISE Service Paket, 2,5% von 200 EUR / PROFESSIONAL und 0% von 100 EUR /TEAM, sowie 5% von 100 EUR für Optionen = 25 EUR (oder USD oder andere Währung auf der Rechnung)

c) Die Verfügbarkeitsgutschrift wird der Rechnung gutgeschrieben, die auf unsere Mitteilung über die Gewährung der Verfügbarkeitsgutschrift folgt. Die Verfügbarkeitsgutschrift wird 100% des Rechnungsbetrags nicht überschreiten. Verfügbarkeitsgutschriften können nicht über mehrere Vertragsmonate hinweg angesammelt werden. Wenn die Laufzeit nicht verlängert wird, gibt es keine Verfügbarkeitsgutschriften für die letzten zwei Monate der Laufzeit.

d) Berechtigung

Um Verfügbarkeitsgutschriften einfordern zu können, darf der Kunde nicht

- mit Zahlungen im Verzug sein;
- gegen die [Acceptable Use Policy \(AUP\)](#) verstoßen oder
- anderweitig in erheblicher Weise gegen die [Allgemeinen Nutzungsbedingungen \(TOS\)](#) verstoßen.

e) Verfügbarkeitsgutschriften sind nur für kostenpflichtige Versionen von Circuit erhältlich. Verfügbarkeitsgutschriften werden nicht erteilt, wenn Sie an einem kostenfreien, Test- oder Evaluations-Programm teilnehmen.

2.3 Die Verfügbarkeitsgutschriften sind für Mängelansprüche in Bezug auf Circuit abschließend. Insbesondere wird keine Vergütung zurückerstattet. Das Recht zur Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund, wie in den [Allgemeinen Nutzungsbedingungen \(TOS\)](#) festgelegt, bleibt davon unberührt.

### 3. Support für Circuit Nutzer

3.1 Unify bietet den folgenden Support für Circuit Nutzer an:

- Selbsthilfe über das Circuit-Supportportal
- User Help Desk (UHD)
- Supportanfragen, d.h. das Erstellen von Tickets bei Störungen oder Mängeln

Die unterschiedlichen Supportmöglichkeiten werden im Einzelnen im [Anhang - Produkt- und Servicebeschreibung \(PSB\)](#) beschrieben. Einige dieser Supportmöglichkeiten stehen Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie sich für das entsprechende Service Package angemeldet haben.

3.2 Selbsthilfeangebote sind integraler Bestandteil von Circuit und werden vom vorstehenden Abschnitt über die Verfügbarkeit von Circuit umfasst. Es gibt keine gesonderte Verfügbarkeitszusage für das Circuit-Supportportal.

3.3 Die Verfügbarkeit des UHD wird im [Anhang - Produkt- und Servicebeschreibung \(PSB\)](#) beschrieben. Unify unternimmt wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um schnellstmöglich auf Nutzeranfragen zu reagieren. Für den UHD werden keine Gutschriften erteilt.

3.4 Circuit-Nutzer können Anfragen über das Circuit-Supportportal oder per Telefon übermitteln, um Störungen oder Mängel zu melden. Das Verfahren wird im [Anhang - Produkt- und Servicebeschreibung \(PSB\)](#) beschrieben.

Unify unternimmt wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um die nachfolgend beschriebenen

angestrebten Reaktionszeiten zu erreichen, jeweils in Abhängigkeit von der Prioritätsstufe der Anfrage:

Priorität	Angestrebte Reaktionszeit
Prioritätsstufe 1	1 Stunde
Prioritätsstufe 2	2 Stunden
Prioritätsstufe 3	24 Stunden

- 3.5 Die Reaktionszeiten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, an dem die Anfrage bei Unify eingeht, sofern dieser Zeitpunkt in die Servicezeiten des UHD fällt, andernfalls von dem Zeitpunkt an, an dem die nächste Servicezeitperiode beginnt. Wenn die Reaktionszeit für eine Serviceanfrage die Servicezeiten des UHD überschreitet, wird die Messung der Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeitperiode für UHD fortgesetzt. Die Messung endet, sobald auf die Serviceanfrage reagiert wurde. Dies kann durch E-Mail an den die Anfrage stellenden Circuit-Nutzer erfolgen.
- 3.6 Die Prioritätsstufen für eine von einem Circuit-Nutzer gestellte Serviceanfrage werden von Unify festgelegt. Unify behält sich vor, in begründeten Fällen die Prioritätsstufe im Zuge der Reaktion auf die Anfrage gemäß nachstehend aufgeführten Definitionen zu ändern.
- „Prioritätsstufe 1“ bezeichnet Störungen, bei denen Circuit insgesamt, wie im Vertrag und insbesondere im **Anhang - Produkt- und Servicebeschreibung (PSB)** beschrieben, für alle Circuit Nutzer des Kunden nicht verfügbar ist.
  - „Prioritätsstufe 2“ bezeichnet Störungen, bei denen relevante Teile oder Funktionen von Circuit, wie die Suchfunktion, der Speicherzugang, Content-Sharing etc., wie im Vertrag und insbesondere im **Anhang - Produkt- und Servicebeschreibung (PSB)** beschrieben, nicht verfügbar sind.
  - „Prioritätsstufe 3“ bezeichnet alle Störungen, die nicht den Prioritätsstufen 1 und 2 zugeordnet werden.

Es werden keine Gutschriften erteilt, wenn die angestrebten Zeiten für eine Reaktion und die Bereitstellung einer Lösung nicht erreicht werden.