

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Services



§ 1 Allgemeines

Die vorliegende Vereinbarung über die Erbringung von Dienstleistungen zur Betriebsunterstützung („Service Level Agreement“ oder kurz „SLA“) kommt zwischen der ASC Technologies AG („ASC“) und der juristischen Person („Sie“ oder „Lizenznehmer“), die die ASC Cloud-Dienste („Dienste“) in Übereinstimmung mit dem zugrundeliegenden Rechtsgeschäft („Subskription“) bezieht, zur Anwendung.

Sofern die Dienste über ein Online-Portal bestellt wurden, akzeptieren Sie die Bedingungen dieses SLA und weiterer mitgeltender Dokumente (vgl. § 8 Abschnitt 2), indem Sie das Kontrollkästchen „Ich stimme zu“ anklicken und auf die Dienste zugreifen; andernfalls, indem Sie das entsprechende Angebot, das Sie von ASC erhalten haben, akzeptieren.

Sie bestätigen, dass Sie dieses SLA gelesen und verstanden haben sowie akzeptieren, an seine Einhaltung gebunden zu sein. Wenn Sie nicht mit allen seinen Bedingungen einverstanden sind, sollten Sie nicht auf die Dienste zugreifen oder diese anderweitig nutzen, da dafür keine Lizenz erteilt wurde.

Sie bestätigen mit der Bestellung, dass Sie berechtigt sind, für die juristische Person und in deren Namen handeln, sowie auf Verlangen von ASC eine entsprechende Legitimation nachweisen zu können.

Sie und ASC werden nachfolgend gemeinsam oder einzeln als „Partei(en)“ bezeichnet.

§ 2 Grundsätze der Serviceerbringung

Art, Umfang und Ausprägung der zur Verfügung gestellten Dienste ergeben sich aus der Subskription.

ASC stellt – im Rahmen dieses SLA – dem Lizenznehmer die subskribierten Dienste betriebsfähig bereit und sichert deren Verfügbarkeit zu. Der Lizenznehmer stellt ASC dazu benötigte Informationen vorab zur Verfügung. Die Dienste gelten als betriebsfähig bereitgestellt, wenn ASC dem Lizenznehmer die Freischaltung mitgeteilt hat.

DER LIZENZNEHMER IST VERPFLICHTET, DIE BETREUUNG UND ADMINISTRATION DER ENDANWENDER, DIE ERBRINGUNG EINFACHER SERVICELEISTUNGEN SOWIE DIE VERWALTUNG GRUNDLEGENDER SYSTEMFUNKTIONEN (SOGENANNTER „LEVEL 1 SUPPORT“) IN EIGENER VERANTWORTUNG SICHERZUSTELLEN.

Dies erfolgt, indem der Lizenznehmer eine ausreichende Zahl hinreichend qualifizierter Ressourcen („Beauftragte und Berechtigte“) dafür vorhält, oder die Erbringung des Level 1 Supports an einen von ASC autorisierten Wiederverkäufer („Partner“) wirksam überträgt.

Die Qualifikation der Beauftragten und Berechtigten ist gemäß den Trainingsvorgaben von ASC herzustellen und aufrechtzuerhalten.

DIE ERBRINGUNG VON LEVEL 1 SUPPORT DURCH ASC IST AUSDRÜCKLICH KEIN LEISTUNGSBESTANDTEIL DER SUBSKRIBIERTEN DIENSTE ODER DER FÜR ASC DARAUS ABLEITBAREN OBLIEGENHEITEN.

Die Kontaktaufnahme zu ASC erfolgt ausschließlich durch autorisiertes Servicepersonal des Lizenznehmers oder des Partners und während den in § 6 angegebenen Servicezeiten.

§ 3 Servicebereitschaft und Monitoring

ASC garantiert die Verfügbarkeit der Dienste mit einem monatlichen Durchschnitt von 98 %, bezogen auf die Aufzeichnungsfunktion sowie unter Maßgabe der Abgrenzungen aus § 4 Abs. 6 und 7.

Wird die Variante „Compliance Voice Recording“ oder „Compliance UC Recording“ der Lösung „Recording Insights“ eingesetzt, garantiert ASC die Verfügbarkeit der Dienste mit einem monatlichen Durchschnitt von 99,9 %, bezogen auf die Aufzeichnungsfunktion sowie unter Maßgabe der Abgrenzungen aus § 4 Abs. 6 und 7.

Wird „dial-in“ genutzt, richtet sich die Verfügbarkeit des SIP Trunks nach den Geschäftsbedingungen des jeweiligen SIP Trunk-Anbieters.

Die Verfügbarkeit von „Recording Insights“ wird wie folgt berechnet: Anzahl der von diesem Dienst verarbeiteten und gespeicherten Anrufe gemäß den für die betroffenen Nutzer definierten Aufzeichnungsregeln (pro Monat) / (geteilt durch) die Gesamtzahl der

§ 1 General

This Agreement on the provision of operational support (“Service Level Agreement” or short “SLA”) comes into effect between ASC Technologies AG (“ASC”) and the legal entity (“You” or “Licensee”) subscribing to the ASC Cloud Services (“Services”), according to the underlying legal act (“Subscription”).

If the Services have been ordered via an online portal, You accept the terms of this SLA and other applicable documents (cf. § 8 section 2) by activating the check box “I agree” and accessing the Services; otherwise by accepting the relating offer issued to You by ASC.

You confirm that You have read and understood this SLA and that You accept to be bound by compliance to it. If You do not agree to all of its terms, you should not access or otherwise use the Services, as no license has been granted.

You confirm with the order that You act for the legal entity and on its behalf and that You can provide proof of corresponding legitimation upon request by ASC.

ASC and You are hereinafter referred to collectively or individually as “Party(ies)”.

§ 2 Principles of Service Provision

The type, scope and nature of the provided Services are determined by the Subscription.

Within the scope of this SLA, ASC shall provide the Licensee with the subscribed Services ready for operation and guarantee their availability. The Licensee shall provide ASC with the required information to do so in advance. The Services are deemed to have been provided ready for operation once ASC has informed the Licensee that they have been activated for usage.

THE LICENSEE IS OBLIGATED TO GUARANTEE THE SUPPORT AND ADMINISTRATION OF END USERS, THE PROVISION OF BASIC SERVICES AND THE ADMINISTRATION OF BASIC SYSTEM FUNCTIONS (SO-CALLED “LEVEL 1 SUPPORT”) ON IT’S OWN RESPONSIBILITY.

This shall be done by the Licensee holding available a sufficient number of accordingly qualified resources (“Appointed and Authorized Persons”) for this purpose, or by effectively transferring the provision of Level 1 Support to a reseller (“Partner”) authorized by ASC.

The qualification of the Appointed and Authorized Persons must be obtained and maintained in accordance with ASC’s training specifications.

THE PROVISION OF LEVEL 1 SUPPORT BY ASC IS EXPRESSLY NOT A SERVICE COMPONENT OF THE SUBSCRIBED SERVICES OR OF THE OBLIGATIONS THAT CAN BE DERIVED FROM THEM FOR ASC.

Contact with ASC is established exclusively by authorized service personnel of the Licensee or of the Partner and during service hours according to § 6.

§ 3 Service Availability and Monitoring

ASC guarantees the availability of the Services with a monthly average of 98 %, in terms of the recording function, subject to the restrictions of § 4 par. 6 and 7.

When using the “Compliance Voice Recording” or “Compliance UC Recording” service of “Recording Insights”, ASC guarantees the availability of the Services with a monthly average of 99.9 % in terms of the recording function, subject to the restrictions of § 4 par. 6 and 7.

If “dial-in” is used, the availability of the SIP trunk is subject to the terms and conditions of the respective SIP trunk provider.

The availability of “Recording Insights” is calculated as follows: Number of calls processed and stored by that Service according to the recording rules defined for the users in scope (per month) / (divided by) total number of communication modalities (e.g. calls,

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Services



von der Kollaborationslösung signalisierten Kommunikationsmodalitäten (bspw. Anrufe, Konferenzen, Chats, Videos) für diese Nutzer (pro Monat).

Die Verfügbarkeitsrechnung schließt Zeiträume aus, in denen die Dienste aufgrund eines Umstandes höherer Gewalt nicht verfügbar sind. Zusätzlich, und ohne für die garantierte Verfügbarkeitsrate berücksichtigt zu werden, kann ASC den Zugriff auf alle oder bestimmte Services einschränken, wenn (i) die Sicherheit des Betriebs oder die Aufrechterhaltung der Service-, Software- oder Datenintegrität dies erfordern; oder (ii) wenn geplante Wartungen oder Änderungen gem. § 5 anstehen, vorausgesetzt der Lizenznehmer wurde im Vorfeld informiert.

Während der vorgenannten Zeiträume können zudem systeminhärente Sicherheitsfunktionen wie eine Parallelaufzeichnung nicht zur Verfügung stehen. Sollte es in diesem Zusammenhang zu Aufzeichnungsstörungen kommen, wären diese nicht Gegenstand der einschlägigen Verfügbarkeits- oder Haftungsregelungen.

§ 4 Störungsmanagement und Bearbeitung von Anfragen

(1) Service Desk des Lizenznehmers

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, seinen im Rahmen dieser Vereinbarung entstehenden Verpflichtungen mit Gewissenhaftigkeit nachzukommen.

Der Lizenznehmer verfügt über ein eigenes Service Desk und stellt hierfür ausreichende und hinreichend qualifizierte Ressourcen, Tools und Prozesse bereit. Dazu zählt der Einsatz einer ausreichenden Anzahl qualifizierter Mitarbeiter auf Grundlage der gültigen ASC Trainingsanforderungen. ASC behält sich das Recht vor, den Lizenznehmer hinsichtlich der Einhaltung dieser Anforderungen zu auditieren und die Teilnahme an zusätzlichen Trainings zu verlangen, um die Mitarbeiter des Lizenznehmers zu jeder Zeit auf dem benötigten Zertifizierungsniveau zu halten.

Der Lizenznehmer nimmt Anfragen von Endanwendern entgegen und beantwortet diese. Im Falle von Störungsmeldungen qualifiziert er diese und leitet sie an ASC weiter, wenn die hierfür gültigen Voraussetzungen vorliegen. Ein direkter Kontakt zwischen Endanwendern und dem Service Desk von ASC ist nicht vorgesehen.

Die Dienste sind sogenannte „Self-Service-Produkte“, die Administration von Mandanten und Endanwendern liegt in der alleinigen Verantwortung des Lizenznehmers. ASC bietet keine Beratung bei der Anbindung von Anwendungen an das ASC-System, die über die Empfehlungen zu den bestehenden Schnittstellenspezifikationen hinausgeht, außer diese wird als kostenpflichtige Beratung beauftragt.

Der Service Desk des Lizenznehmers ist insbesondere für folgende Aufgaben zuständig:

- (i) Call Desk: Interaktion mit dem Endanwender
- (ii) Training der Endanwender bezüglich Konfiguration und Nutzung
- (iii) Bereitstellung und Konfiguration
 - Initiale Bereitstellung und Konfiguration beim Endanwender
 - Anpassungen an der Kundenkonfiguration
 - Durchführung sogenannter Move/Add/Change Services für die Endanwender
 - Annahme und Bearbeitung von Kundenanfragen
 - Prüfungen der Konfiguration als erster Schritt im Incident-Management
- (iv) Level 1 Support für die Endanwender
 - Erste Überprüfung der Störung
 - Kontaktierung des Endanwenders
 - Durchführung von Remote-Support-Maßnahmen zur Diagnose und Lösung des Störfalls
 - Hilfe bei Störungsuntersuchung bei Level 2 Support anfragen, wenn nötig.
 - Identifikation des zugrundeliegenden Problems, welches zusätzliche Problemuntersuchung verlangt.
 - Störungsmeldung schließen
- (v) Rückmeldung an ASC zu gelösten Serviceanfragen und Störungen

conferences, chats, videos) signaled by the collaboration tool for these users (per month).

The calculation of availability excludes times in which the Services are unavailable due to circumstances of Force Majeure. Furthermore, and without being taken into account for the guaranteed availability rate, ASC may restrict access to all or certain Services (i) if the security of operation or the maintenance of service, software or data integrity requires it; or (ii) if scheduled maintenance or changes according to § 5 are due, provided that the Licensee has been notified in advance.

During the aforementioned periods, system-inherent security functions such as parallel recording may also not be available. Should recording malfunctions occur in this context, these would not be subject to the relevant availability or liability regulations.

§ 4 Incident Management und Answering Service Requests

(1) Service Desk of the Licensee

The Licensee commits itself to a conscientious performance of its obligations under this Agreement.

The Licensee has its own Service Desk and provides sufficient and accordingly qualified resources, tools, and processes for it. This includes the provision of sufficient numbers of qualified staff according to ASC's training requirements. ASC reserves the right to audit the Licensee's compliance with these requirements and will request participation in additional trainings to keep the Licensee's staff at the required certification level at any time.

The Licensee accepts and answers the requests of end users. In case of incident reports, the Licensee qualifies them and forwards them to ASC if they meet the required preconditions. No direct contact between end users and the ASC Service Desk is intended.

The Services are so-called "self-service products": the administration of tenants and end users lies within the sole responsibility of the Licensee. ASC offers no consultation in connecting applications to the ASC system which go beyond the recommendations on existing interface specifications unless ordered to do so against charge.

At any rate, the Service Desk of the Licensee is responsible specifically for the following tasks:

- (i) Call Desk: Interaction with end users
- (ii) Training of end users regarding configuration and usage
- (iii) Provisioning and configuration
 - Initial provisioning and configuration at the end user's place
 - Adjustments of the customer configuration
 - Performing so-called move/add/change services for the end users
 - Acceptance and answering of customer requests
 - Checking the configuration as the first step of incident management
- (iv) Level 1 Support for end users
 - First check of the incident
 - Contacting the end users
 - Implementation of remote support measures to diagnose and solve the incident
 - Requesting support in investigating the incident during Level 2 Support, if required.
 - Identification of the underlying problem requiring additional investigation.
 - Closing incident report
- (v) Reporting back to ASC on resolved service requests and incidents

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Services



(2) ASC Service Desk

Die Meldung von Störungen an ASC gem. § 4 Abschnitt 3 ist Aufgabe des Lizenznehmers. ASC generiert ein Störungsticket und sendet dem Lizenznehmer eine E-Mail-Bestätigung unter Angabe der Ticketnummer zu.

Der ASC Service Desk ist zuständig für Level 2 Support (Störungsbehebung) inklusive:

- Problemuntersuchung und Lösungssuche;
- Incident Ownership während des gesamten Bearbeitungszyklus der Störung;
- Anfrage beim Level 3 Support zur Störungsbehebung, wenn nötig;
- Level 1 Support über Fortschritte auf dem Laufenden zu halten; und
- Hilfestellung bei Störungsbehebung für Level 1 Support zu leisten.

Wenn der Lizenznehmer für die Eröffnung des Störungstickets oder bei der Bearbeitung nicht alle zur Diagnose notwendigen Angaben macht oder für Rückfragen nicht erreichbar ist, setzt ASC die Bearbeitung der Störungsmeldung bis zum Erhalt der erforderlichen Informationen vorübergehend aus.

Die Bearbeitung der Störungstickets erfolgt ausschließlich während den in § 6 genannten Servicezeiten.

(3) Meldung von Störungen

Wenn der Lizenznehmer eine Störung meldet, erstellt ASC ein Störungsticket mit Angabe der Störungskategorie gem. § 4 Abschnitt 4. Störungen sind in deutscher oder englischer Sprache zu melden und müssen mindestens folgende Angaben enthalten:

- (i) Subskription
- (ii) Kontaktdaten
 - Name der Person, die die Störung meldet
 - E-Mail-Adresse
 - Telefon-Nummer
- (iii) Beschreibung der Störung
 - Betroffener Service
 - Betroffene(r) Kunde(n)
 - Anzahl der betroffenen Endanwender (einer oder mehrere) und deren Applikationen
 - Clienttyp
 - Mögliche Klassifizierung
 - Kurze Störungsbeschreibung, einschließlich Angabe der konkreten Störungszeit
 - Ggf. detaillierte Beschreibung

Wenn die benötigten Angaben trotz Reklamation durch ASC nicht vom Lizenznehmer geliefert werden können, wird das Ticket erst nach Erhalt aller relevanten Daten im ASC Level 2 Support weiterbearbeitet.

ASC behält sich das Recht der endgültigen Klassifizierung von Tickets vor.

Sowohl ASC als auch der Lizenznehmer stellen sicher, dass sie - wie gesetzlich, staatlich oder behördlich vorgeschrieben - ausreichende Dokumentation über alle monatlich bearbeiteten Störungstickets und Serviceanfragen aufbewahren.

(4) Störungskategorien

Von ASC werden Störungen auf Basis ihrer Dringlichkeit und die Auswirkungen für den Lizenznehmer in eine von vier (4) Störungskategorien eingeteilt:

- (i) SOS/Notfall: Störung, die die Nutzung der Dienste in seinen Hauptfunktionen vollständig beeinträchtigt.
 - Jede Störung, die zum Verlust der Aufzeichnungsfunktionalität oder von Daten führt, oder wenn sie fortbesteht, einen solchen Verlust zur Folge haben würde
 - Jede Störung, die zum Verlust der Aufzeichnungskontrolle führt um Aufnahmen zu starten und zu stoppen

(2) ASC Service Desk

It is the task of the Licensee to report incidents according to § 4 section 3 to ASC. ASC will then generate an incident ticket and send the Licensee a confirmation e-mail containing the ticket number.

ASC Service Desk is responsible for Level 2 Support (troubleshooting) including:

- Problem investigation and searching for a solution;
- Incident ownership during the entire cycle of processing the incident;
- Request Level 3 Support in troubleshooting, if required;
- Keeping Level 1 Support up to date about the progress; and
- Supporting Level 1 Support in troubleshooting.

If the Licensee does not deliver the information required to open the incident ticket or to perform a diagnosis during processing of the ticket or is not available for questions, ASC will temporarily suspend the processing of the incident report until receiving the necessary information.

Incident tickets are processed exclusively during the service hours according to § 6.

(3) Reporting Incidents

When the Licensee reports an incident, ASC creates an incident ticket including the incident category according to § 4 section 4. Incidents must be reported in German or English and must at least include the following information:

- (i) Subscription
- (ii) Contact data
 - Name of the person reporting the incident
 - E-mail address
 - Phone number
- (iii) Description of the incident
 - Affected service
 - Affected customer(s)
 - Number of affected end users (one or several) and their applications
 - Client type
 - Possible classification
 - Short description of the incident including the exact incident time
 - Detailed description where appropriate

If the required information cannot be provided by the Licensee despite a reminder by ASC, the ticket will not be processed any further by ASC's Level 2 Support until having received all relevant data.

ASC reserves the right to a final classification of the ticket.

Both ASC and the Licensee shall ensure that they keep adequate documentation of all monthly resolved incident tickets and service requests, as required by law, state or governmental authority.

(4) Incident Categories

ASC classifies incidents according to their urgency and impact for the Licensee in one of four (4) fault priority classes:

- (i) SOS/Emergency: Incident which completely affects the usage of the Service in its main functions.
 - Any incident that results in a loss of recording function or data, or if it persists, would result in such loss
 - Any incident that results in a loss of recording control to start and stop recordings
 - Loss of connectivity to a service provider switch or PBX
 - Loss of connectivity to a customer cloud storage

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Services



- Verlust der Konnektivität zu einem Service-Provider-Switch oder PBX
- Verlust der Konnektivität zu einem Cloud-Speicher des Kunden
- Jede Störung, die zu einer Datenbeschädigung führt, die einen Ausfall der Lösung oder einer Lösungskomponente zur Datenverarbeitung verursacht
- (ii) **Priorität 1: Störung, die die Nutzung der Dienste in seinen Hauptfunktionen erheblich beeinträchtigt**
 - Jegliche Beeinträchtigung der Aufzeichnungskapazität oder der Fähigkeit zur Traffic-Abwicklung
 - Jede Störung, die zum Verlust der Fähigkeit führt, Aufzeichnungen zu suchen und wiederzugeben
 - Verlust der API-Schnittstellenkonnektivität (wenn nicht zum Starten und Stoppen der Aufzeichnung verwendet, z. B. für die Bereitstellung)
 - Jeder Vorfall, der den Export zu einem ASC-On-Premise-Wiedergabesystem beeinträchtigt.
- (iii) **Priorität 2: Störung, die sich auf die Nutzung der Dienste auswirkt**
 - Jeder Vorfall, der die Fähigkeit, KI-Richtlinien zu analysieren oder anzuwenden, beeinträchtigt
 - Einschränkungen bei routinemäßigen Administrationsmöglichkeiten
 - Jede oben nicht aufgeführte Störung, die die Funktionalität der Dienste beeinträchtigt
- (iv) **Priorität 3: Störung, die die Funktionalität der Dienste nicht beeinträchtigt**
 - Softwarestörung, die die Funktionalität der Dienste nicht beeinträchtigt
 - Jede sonstige Störung oder Anfrage, die nicht von den vorangegangenen Kategorien abgedeckt wird

(5) **Wiederherstellung der Dienste und Behebung von Störungen**
Die verantwortlichen Service Desks auf beiden Seiten tragen dafür Sorge, dass der Status der Störungsbearbeitung im eigenen Ticketsystem dokumentiert wird. In jeglicher Kommunikation ist die Störungsticket-Nummer von ASC I-XXXXXX sowie die Bezeichnung der Störung anzugeben.

Im Falle eines SOS-Ereignisses bei „Recording Insights“

- wird ASC für die Dienste "Compliance Voice Recording" und "Compliance UC Recording" alle verfügbaren Gesprächsinformationen aus seiner Hochverfügbarkeitsinfrastruktur wiederherstellen und nachbearbeiten. Für die Dienste "Smart Voice Recording" und "Smart UC Recording" wird ASC keine Wiederherstellungsaktivitäten durchführen, solange die Verfügbarkeit gem. § 3 Absatz 1 eingehalten wird.
- Der Lizenznehmer kann eine Ursachenanalyse anfordern, wenn dies zur Einhaltung regulatorischer Vorschriften nachweislich erforderlich ist. Für die Dienste "Smart Voice Recording" und "Smart UC Recording" von "Recording Insights" werden keine Ursachenanalysen durchgeführt.

Nach der Wiederherstellung des Dienstes dokumentiert ASC alle notwendigen Details in seinem Ticketsystem.

Wenn im Rahmen der Störungsbehebung eine Ursache von beiden Parteien festgestellt wird, die nicht durch ASC zu vertreten ist, wird das betreffende Ticket in die Priorität 3 heruntergestuft. In diesen Fällen und wenn der Aufwand von ASC unverhältnismäßig hoch ist und ASC während der Störungsbeseitigung darauf hinweist, behält sich ASC das Recht vor, die entstandenen Kosten zu den jeweils gültigen Servicepreisen in Rechnung zu stellen.

Bei Ticketschließung benachrichtigt ASC den Lizenznehmer per E-Mail aus dem Ticketsystem.

- Any incident that results in data corruption causing a failure of the solution or of a solution component to process data
- (ii) **Priority 1: Incident which significantly affects the usage of the Service in its main functions**
 - Any degradation in recording capacity or traffic handling capability
 - Any incident that results in loss in the ability to search and replay recordings
 - Loss of API interface connectivity (when not used to start and stop recording, e. g. for provisioning)
 - Any incident that impairs the export to an ASC on-premise replay system
- (iii) **Priority 2: Incident which impacts the usage of the Services**
 - Any incident that degrades the ability to analyze or apply AI policies
 - Degradation of access for routine administrative capability
 - Any incident not listed above which impacts the functionality of the Services
- (iv) **Priority 3: Incident, which does not impact the functionality of the Services**
 - A software incident which does not affect the functionality of the Services
 - Any other incident or request that is not covered by the previous categories

(5) **Restoration of Services and Troubleshooting**

The responsible Service Desks of both Parties undertake to ensure that the status of the incident resolution is documented in their respective ticket systems. Any communication must include the incident ticket number of ASC I-XXXXXX as well as a description of the incident.

In case of an SOS incident on "Recording Insights"

- ASC will, for its "Compliance Voice Recording" and "Compliance UC Recording" Services, recover and post-process all available conversation information from its high availability infrastructure. For its "Smart Voice Recording" and "Smart UC Recording" Services, ASC will not perform any recovery activities as long as the availability according to § 3 section 1 is provided.
- The licensee may request a root cause analysis when demonstrably necessary to comply with regulatory requirements. Root cause analyses will not be provided for the "Smart Voice Recording" and "Smart UC Recording" Services of "Recording Insights".

Once the Service has been restored, ASC documents all relevant details in its ticket system.

If in the course of troubleshooting both Parties identify a root cause that cannot be attributed to ASC, the ticket in question will be downgraded to priority 3. In such cases and if the effort of ASC would be disproportionately high and this shall be indicated by ASC during troubleshooting, ASC reserves the right to charge the costs incurred for support in accordance with valid service prices.

When closing the ticket, ASC informs the Licensee by sending an e-mail from the ticket system.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Services



(6) Reaktions- und Lösungszeiten

Nach der Eröffnung eines Störungstickets wird eine erste Antwort von ASC per E-Mail innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten an den Lizenznehmer an die benannten Beauftragten und Berechtigten. Ein Störungsticket gilt als eingegangen, sobald alle Informationen gem. § 4 Abschnitt 3 zur Verfügung stehen.

Störungs-kategorie	Reaktionszeit nach Fehlermeldung	Zielzeit für Störungsbeseitigung
SOS / Notfall	2 Stunden	1 Arbeitstag

Die vorstehenden Reaktions- und Lösungszeiten gelten innerhalb der in § 6 angegebenen Servicezeiten desjenigen Service Desks, das für den Lizenznehmer zuständig ist.

Abweichend zu den in § 6 angegebenen Servicezeiten kann ein 24/7 Support (Montag – Sonntag, jeweils 00:00 – 24:00 Uhr) vereinbart werden, für den zusätzliche Kosten entstehen. Ob dies in Ihrem Fall zutrifft, entnehmen Sie bitte Ihren Auftragsunterlagen.

Hinweis: Im Rahmen eines solchen 24/7 Supports wird, sofern möglich, die Funktionsfähigkeit der Lösung durch sogenannte Workarounds oder andere geeignete Maßnahmen wiederhergestellt. Erweiterter R&D Support bspw. für die Erstellung von Hotfixes und Patches ist hiervon ausgenommen und findet ausschließlich während der regulären Servicezeiten statt.

Die Leistungszeit 24/7 gilt nur für Störungen der Fehler-Prioritätsklasse „Emergency / SOS“. Um der möglichen Signifikanz ausreichend zu begegnen, sind entsprechende Störungsmeldungen durch den Lizenznehmer zweifach abzusetzen: Als verbindliche Erstmeldung, die von ASC elektronisch als Ticket aus der „Recording Insights“ App rückbestätigt wird, sowie als Zweitmeldung unmittelbar anschließend telefonisch. Nur beide Meldungen gemeinsam erfüllen die Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers.

Für alle anderen Prioritäts-Klassen gelten weiterhin die in § 6 angegebenen Servicezeiten und Standard-Meldewege.

Die zugesicherten Verfügbarkeitszeiten (vgl. § 3) gelten nicht in den folgenden Fällen:

- Vom Lizenznehmer oder Endanwender gewünschte Unterbrechungen
- Serviceunterbrechungen oder -einschränkungen aufgrund von fahrlässigen oder unterlassenen Handlungen oder Fehlern aufseiten des Lizenznehmers oder eines autorisierten Endanwenders
- Serviceunterbrechungen oder -einschränkungen infolge eines Stromausfalls am Zielstandort des Endanwenders
- Vom Lizenznehmer oder Endanwender verursachte Verzögerungen, die bei den oben genannten Servicezeiten nicht zu berücksichtigen sind
- Serviceunterbrechungen oder -einschränkungen infolge einer nicht genehmigten oder rechtswidrigen Inanspruchnahme der Dienste
- Serviceunterbrechungen oder -einschränkungen infolge falscher, unvollständiger oder ungenauer Anweisungen oder Informationen des Lizenznehmers
- Ausfälle durch Fehler von einem vorgelagerten Anbieter
- Höhere Gewalt
- Geplante Arbeiten gemäß § 5.

(7) Zusammenarbeit mit Dritten

Die Störungsdiagnose bei ASC kann ergeben, dass fehlerhafte Konnektivität oder andere Produkte/Services auf Seiten des Lizenznehmers die Grundursache sind. In solchen Fällen wird der Service Desk des Lizenznehmers von ASC informiert und das Ticket bei ASC auf „on-hold“ gesetzt.

(8) Verpflichtung zur gegenseitigen Unterstützung

ASC und der Lizenznehmer sind verpflichtet, sich bei technischen Analysen gegenseitig zu unterstützen. Diese Unterstützung schließt die Versendung von Konfigurationsdaten und Protokolldateien aus den Systemen (sofern technisch und unter Datenschutzaspekten

(6) Response and Resolution Times

Upon opening an incident ticket, a first reply is sent to the Licensee and the Appointed and Authorized Persons by ASC within the response times indicated below. An incident ticket is considered to have been received as soon as all information according to § 4 section 3 is available.

Fault Priority Class	Response Time after Fault Report	Target Time for Problem Resolution
SOS / Emergency	2 hours	1 working day

The above Response and Resolution Times apply within the service hours of the Service Desk responsible for the Licensee as specified in § 6.

Deviating from the service times specified in § 6, 24/7 support (Monday – Sunday, 00:00 – 24:00 each) can be agreed upon, for which additional costs arise. Please refer to Your order documents to find out whether this applies in Your case.

Note: Within the scope of such 24/7 support, the functionality of the solution will be restored by so-called workarounds or other suitable measures, if possible. Extended R&D support, e.g. for the creation of hotfixes and patches, is excluded from this and takes place exclusively during standard service hours.

The 24/7 performance time applies only to faults of the "Emergency / SOS" fault priority class. In order to adequately address the possible significance, corresponding fault reports must be submitted twice by the Licensee: As a binding initial report by creating a ticket in the "Recording Insights" App, which is confirmed by ASC by e-mail, and as a second report immediately thereafter by telephone. Only both reports together fulfill the Licensee's obligation to cooperate.

For all other priority classes, the service times and standard reporting channels specified in § 6 shall continue to apply.

The guaranteed availability times (c.f. § 3) do not apply in the following cases:

- Interruptions requested by the Licensee or end user
- Service interruptions or restrictions due to negligent or omitted actions or errors on the part of the Licensee or an authorized end user
- Service interruptions or restrictions due to a power failure at the end user's site
- Delays caused by the Licensee or end user which are not to be taken into account in the above-mentioned service times
- Service interruptions or restrictions due to unauthorized or illegal use of the Services
- Service interruptions or restrictions due to incorrect, incomplete, or inaccurate instructions or information from Licensee
- Failures due to errors from an upstream supplier
- Force Majeure
- Scheduled activities according to § 5.

(7) Cooperation with Third Parties

Incident diagnosis by ASC may show that defective connectivity or other products/services on the part of the Licensee are the root cause. In such cases, the Service Desk of the Licensee shall be informed by ASC and the ticket will be set to "on hold".

(8) Obligation to Provide Mutual Support

ASC and the Licensee are committed to support each other in technical analyses. This support includes sending configuration data and log files from the systems (as far as technically and under data

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Services



möglich) sowie die Erstellung von Ablaufverfolgungsdateien an Schnittstellen und die Durchführung von Fehleranalysen ein.

§ 5 Change-Management

(1) Klassifizierungen

ASC stuft Changes in die folgenden drei (3) ITIL-Kategorien ein:

(i) Standard-Changes

Standard-Changes haben keine Auswirkung auf den Betrieb und werden daher nicht vorab mitgeteilt, sondern von ASC nach eigener Planung vorgenommen.

(ii) Changes im Notfall

Changes, die sofort implementiert werden müssen, werden als „Notfall“ eingestuft. Sie sollen Ausfallzeiten und Serviceeinschränkungen vermeiden oder verringern und Sicherheits- sowie Datenrisiken minimieren.

(iii) Normale Changes

Normale Changes sind weder Standard- noch Emergency Changes. Sie werden vorab mitgeteilt und in den unten genannten Wartungsfenstern durchgeführt.

(2) Wartungsfenster

Normale Changes werden im Grundsatz in Wartungsfenstern außerhalb der regulären Servicezeiten von ASC (vgl. § 6) geplant und durchgeführt.

Der Lizenznehmer kann geplante Wartungsarbeiten nicht versagen oder ablehnen bzw. verhindern. ASC muss in der Lage sein, notwendige Wartungsarbeiten im Interesse seiner Bestandskunden durchzuführen. Das schließt auch Changes im Notfall gegebenenfalls ohne Vorankündigung ein.

(3) Kommunikation

Wartungsfenster werden über einen Eintrag im neo cloud Portal bzw. in den App News (Recording Insights) wirksam mitgeteilt.

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, durch entsprechende Prozesse sicherzustellen, dass er solche Mitteilungen rechtzeitig wahrnimmt. Sofern der Lizenznehmer für den spezifischen Dienst im ASC System eine E-Mail-Adresse eingerichtet hat, erfolgt als zusätzlicher Service – aber ohne Gewähr – eine Benachrichtigung auf ebendiese.

ASC hält folgende Vorlaufzeiten vor Inangriffnahme der Arbeiten ein:

- Wartungsfenster: Zwei (2) Arbeitstage
- Changes im Notfall: sofort, d. h. ohne Vorlaufzeit

Bei der Berechnung der Vorlaufzeit ist der Tag, an dem geplante Arbeiten durchgeführt werden, nicht als Arbeitstag zu zählen.

§ 6 Kontaktdaten und Servicezeiten ASC

(1) Service Desks

Recording Insights

Für alle Lizenznehmer weltweit ist der Standardweg der Ticketeröffnung das Ticketformular in ASC Recording Insights

Neo Cloud

Für alle Lizenznehmer weltweit ist der Standardweg der Ticketeröffnung das Ticketformular im ASC Partnerportal

Region EMEA

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr MEZ
- Telefon:
Anrufe aus Deutschland: +49 700 2727 8776 oder +49 700 ASCSUPPORT, alternativ: +49 6021 8671 999
Anrufe außerhalb Deutschlands: +49 6021 8671 999
- E-Mail: hotline@asc.de (neo cloud)
- E-Mail: ticket-ri@asctechnologies.com (Recording Insights)
- Webbasierte Supportanfrage über ASC XCHANGE

Region Nord- und Zentral Amerika (USA / Kanada / Mexiko)

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr EST

protection aspects possible) as well as creating trace files at interfaces and carrying out error analyses.

§ 5 Change Management

(1) Classifications

ASC classifies changes in the following three (3) ITIL categories:

(i) Standard changes

Standard changes do not affect operation and therefore are not announced in advance but carried out at ASC's discretion.

(ii) Changes in case of an emergency

Changes that have to be implemented immediately are classified as an "emergency". They serve to avoid or reduce downtimes and service restrictions as well as to minimize risks for security and data.

(iii) Normal changes

Normal changes are not standard and not emergency changes. They are announced in advance and carried out in the maintenance windows listed below.

(2) Maintenance Windows

Normal Changes are generally scheduled and carried out in maintenance windows outside the regular service hours of ASC (cf. § 6).

The Licensee may neither prohibit, refuse nor prevent scheduled maintenance work. ASC must be able to carry out necessary maintenance work in the interest of its existing customers. This includes changes in case of an emergency, possibly without notice.

(3) Communication

Maintenance windows are communicated effectively by means of an announcement in the neo cloud portal resp. in the app news (Recording Insights).

The Licensee is obligated to establish appropriate processes to ensure that such notifications will be noticed in due time. If the Licensee has configured his respective e-mail address in the ASC system for the respective Service, a notification will be sent to that address as an additional service – but without guarantee.

ASC shall comply with the following lead times before starting any maintenance work:

- Maintenance Windows: Two (2) working days
- Changes in emergency cases: immediately, i. e. without lead time

When calculating the lead time, the day on which scheduled activities are carried out shall not be counted as working day.

§ 6 Contact Data and Service Hours ASC

(1) Service Desks

Recording Insights

For all licensees worldwide, the standard way of opening tickets is the ticket form in ASC Recording Insights

Neo Cloud

For all licensees worldwide, the standard way to open tickets is via the ticket form in the ASC partner portal

Region EMEA

- Service hours: Monday to Friday, 8 am to 6 pm CET
- Phone:
for calls from Germany: +49 700 2727 8776 or +49 700 ASCSUPPORT, alternatively +49 6021 8671 999
for calls from outside Germany: +49 6021 8671 999
- E-mail: hotline@asc.de (neo cloud)
- E-mail: ticket-ri@asctechnologies.com (Recording Insights)
- Web-based support request via ASC XCHANGE

Region North- and Central America (USA / Kanada / Mexico)

- Service hours: Monday to Friday, 8 am to 6 pm EST

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Services



- Telefon: +1 855 272 7877
- E-Mail: na.servicedesk@asctechnologies.com (neo cloud)
- E-Mail: na.servicedesk@asctechnologies.com (Recording Insights)

Region Süd Amerika (Brasilien, Argentinien, Kolumbien, Chile)

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr EST
- Telefon: + 55 11 4040-4500
- E-Mail: hotline@asc.de (neo cloud)
- E-Mail: ticket-ri@asctechnologies.com (Recording Insights)

Region APAC

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr HKG
- Telefon: +65 69043829
- E-Mail: apac.support@asctechnologies.com (neo cloud)
- E-Mail: ticket-ri@asctechnologies.com (Recording Insights)

(2) Erste Eskalationsstufe

Region Zentraleuropa (DE / AT / LUX / BE / NL / CH)

- Technical Support Center HQ
- Telefon: +49 174 313 1115
- E-Mail: f.wiegand@asc.de

Region Nord- und Zentral Amerika (USA / Kanada / Mexiko)

- Leiter Services Americas
- Telefon: +1 (848) 229-3515
- E-Mail: b.samuel@asctechnologies.com

Region Süd Amerika (Brasilien, Argentinien, Kolumbien, Chile)

- Leiter Technical Support Center Braşov
- Telefon: +40 368 443 076
- E-Mail: t.nitu@asctechnologies.com

Region APAC

- Leiter Services APAC
- Telefon: + 65 6904 1629
- E-Mail: w.wong@asctechnologies.com

Alle anderen Länder

- Leiter Technical Support Center Braşov
- Telefon: +40 368 443 076
- E-Mail: t.nitu@asctechnologies.com

(3) Zweite Eskalationsstufe (Management-Eskalation)

- Eskalationsmanager
- Telefon: +40 368 443 086
- E-Mail: v.aron@asctechnologies.com

Störungsmeldungen der Kategorie SOS/Notfall haben immer (zusätzlich) telefonisch zu erfolgen.

§ 7 Kontaktdaten des Lizenznehmers

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, ASC mit Inbetriebnahme der Dienste die Kontaktdaten seiner Beauftragten und Berechtigten in einer Struktur analog zu § 6 unaufgefordert schriftlich mitzuteilen. Liegen ASC diese Kontaktdaten nicht vor, kann ASC die Durchführung der Serviceleistungen nicht vollständig erbringen oder verweigern.

§ 8 Schlussbestimmungen

(1) Dieses SLA ist konstitutiver Bestandteil der Subskription. Es kommt zeitgleich mit dieser zustande, ist über den gesamten Zeitraum der Subskription gültig und endet mit dieser.

Sollten Sie diesem SLA widersprechen oder eine geforderte Bestätigung eventuell angepasster Bestimmungen im Rahmen eines Software-Updates oder -Upgrades verweigern, ist eine weitere Nutzung des Dienstes untersagt. Die eingeräumten Nutzungsrechte ruhen dann in Gänze und ohne Anspruch auf Rückerstattung einer geleisteten Zahlung.

- Phone: +1 855 272 7877
- E-mail: na.servicedesk@asctechnologies.com (neo cloud)
- E-mail: na.servicedesk@asctechnologies.com (Recording Insights)

Region South America (Brazil, Argentina, Columbia, Chile etc)

- Service hours: Monday to Friday, 8 am to 6 pm EST
- Telefon: + 55 11 4040-4500
- E-mail: hotline@asc.de (neo cloud)
- E-mail: ticket-ri@asctechnologies.com (Recording Insights)

Region APAC

- Service hours: Monday to Friday, 8 am to 6 pm HKG
- Phone: +65 69043829
- E-mail: apac.support@asctechnologies.com (neo cloud)
- E-Mail: ticket-ri@asctechnologies.com (Recording Insights)

(2) First Escalation Level

Region Central Europe (DE / AT / LUX / BE / NL / CH)

- Technical Support Center HQ
- Phone: +49 174 313 1115
- E-mail: f.wiegand@asc.de

Region North- and Central America (USA / Canada / Mexico)

- Head of Services Americas
- Phone: +1 (848) 229-3515
- E-mail: b.samuel@asctechnologies.com

Region South America (Brazil, Argentina, Columbia, Chile etc)

- Head of Technical Support Center Brasov
- Phone: +40 368 443 076
- E-mail: t.nitu@asctechnologies.com

Region APAC

- Head of services APAC
- Phone: + 65 6904 1629
- E-mail: w.wong@asctechnologies.com

All other countries

- Head of Technical Support Center Brasov
- Phone: +40 368 443 076
- E-mail: t.nitu@asctechnologies.com

(3) Second Escalation Level (Management Escalation)

- Escalation Manager
- Phone: +40 368 443 086
- E-mail: v.aron@asctechnologies.com

Fault reports of the category SOS/emergency must always be made (additionally) by telephone.

§ 7 Contact Data of the Licensee

The Licensee is obligated to provide ASC with the contact data of its Appointed and Authorized Persons upon taking the Services into operation in a structure by analogy with § 6 in writing by Its own accord. In the absence of this contact data, ASC will not be able to fully provide the services or may refuse to provide them.

§ 8 Final Provisions

(1) This SLA forms a constitutive element of the Subscription. It takes effect upon the conclusion of the Subscription, is valid for the entire period of the Subscription, and ends with the Subscription.

Should You object to this SLA or refuse to give a required confirmation of terms that may have been changed within the scope of a software update or upgrade, further usage of the Service is prohibited. The granted rights of usage shall then be suspended in their entirety and without entitlement to reimbursement of any payments that may have already been made.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Services



(2) ERGÄNZEND ZU UND ZEITGLEICH MIT DIESEM SLA KOMMEN NACHSTEHENDE DOKUMENTE VERPFLICHTEND ZUR ANWENDUNG:

Terms of Use ASC Cloud Services („Nutzungsbedingungen“); Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung; ASC Datenschutzerklärung auf www.asc.de; zutreffende Leistungsbeschreibungen ASC Cloud Services; Trainingsanforderungen Level 1 Support ASC Cloud Services; sowie bei Subskription verbrauchsabhängig berechneter Dienste die ASC Lizenz- und Abrechnungsvereinbarung.

Die Nutzungsbedingungen besitzen Vorrang vor allen anderen vorstehenden Dokumenten, auch diesem SLA, und ergänzen diese. Im Falle von Unstimmigkeiten zwischen diesem SLA und den Nutzungsbedingungen gelten insofern die Nutzungsbedingungen, im Falle von Unstimmigkeiten zwischen diesem SLA und den anderen Dokumenten gilt dieses SLA. Im Falle von Unstimmigkeiten oder Interpretationsschwierigkeiten zwischen verschiedenen Sprachversionen gilt stets der deutschsprachige Text.

Die vorstehenden Dokumente stellen hinsichtlich des in diesem SLA geregelten Sachverhaltes die vollständige Vereinbarung zwischen den Parteien dar. Sie ersetzen alle mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen, die vor dem Datum dieser Vereinbarung zwischen den Parteien möglicherweise getroffen wurden.

(2) SUPPLEMENTARY TO AND SIMULTANEOUSLY WITH THIS AGREEMENT THE FOLLOWING DOCUMENTS ARE BINDING:

Terms of Use ASC Cloud Services; Agreement on Data Processing; Data Privacy Statement at www.asctechnologies.com; applicable Service Description(s); applicable Training Requirements; and, when subscribing to Services billed on consumption basis, the License and Accounting Agreement.

The Terms of Use ASC Cloud Services take precedence over all foregoing documents, including this SLA. In case of any inconsistency between this SLA and the Terms of Use, the Terms of Use shall prevail to that extent, and in case of any inconsistency between this SLA and the other documents, this SLA shall prevail. In case of discrepancies or interpretation difficulties between different language versions, the German language text shall always prevail.

The foregoing documents constitute the entire agreement between the Parties with respect to the subject matter governed by this SLA. They supersede any oral or written agreements that may have been made between the Parties prior to the date of this SLA.