

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Recording 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

Für Recording Insights

- ASC garantiert eine Verfügbarkeit der Services mit einem monatlichen Durchschnitt von 98 % in Bezug auf die Aufzeichnungsfunktion.
- Bei Nutzung des „Compliance Voice Recording“ oder „Compliance UC Recording“ Dienstes von „Recording Insights“ garantiert ASC eine Verfügbarkeit der Services mit einem monatlichen Durchschnitt von 99,9 % in Bezug auf die Aufzeichnungsfunktion.
- Die Verfügbarkeit von „Recording Insights“ wird wie folgt berechnet: Anzahl der Anrufe, die gemäß den für die betreffenden Benutzer festgelegten Aufzeichnungsregeln vom Service verarbeitet und gespeichert wurden (pro Monat) / (geteilt durch) die Gesamtzahl der Kommunikationsmodalitäten (z. B. Anrufe,

§ 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

For Recording Insights

- ASC guarantees the availability of the Services with a monthly average of 98 %, in terms of the recording function.
- 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.
- 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, conferences, chats, videos) signaled by the collaboration tool for these users (per month).

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Recording Services



Konferenzen, Chats, Videos), die vom Kollaborationstool für diese Benutzer signalisiert wurden (pro Monat).

Für Neo Cloud

- ASC garantiert eine Verfügbarkeit der Services mit einem monatlichen Durchschnitt von 98 % in Bezug auf die Aufzeichnungsfunktion.
- Bei Verwendung von Integrationen mit paralleler Aufzeichnung und bei der Nutzung der Cisco Webex Calling-Aufzeichnung garantiert ASC eine Verfügbarkeit der Services mit einem monatlichen Durchschnitt von 99,9 % in Bezug auf die Aufzeichnungsfunktion.
- Die Verfügbarkeit von Neo Cloud wird wie folgt berechnet: Betriebszeit des Aufzeichnungsdienstes (Minuten pro Monat) / (geteilt durch) maximale mögliche Betriebszeit, d. h. die Gesamtminuten im Kalendermonat.
- Wenn „Dial-in“ verwendet wird, unterliegt die Verfügbarkeit des SIP-Trunks den Bedingungen des jeweiligen SIP-Trunk-Anbieters.

Alle oben genannten Verfügbarkeitsprozentsätze unterliegen den Einschränkungen von § 4 Abs. 6 und 7.

Die Berechnung der Verfügbarkeit schließt Zeiten aus, in denen die Services aufgrund höherer Gewalt nicht verfügbar sind. Darüber hinaus kann ASC den Zugang zu allen oder bestimmten Services einschränken, ohne dass dies in die garantierte Verfügbarkeit einfließt, (i) wenn die Sicherheit des Betriebs oder die Wartung der Service-, Software- oder Datenintegrität dies erfordert; oder (ii) wenn geplante Wartungsarbeiten oder Änderungen gemäß § 5 anstehen, sofern der Lizenznehmer im Voraus benachrichtigt wurde. Während der oben genannten Zeiträume können systembedingte Sicherheitsfunktionen, wie die parallele Aufzeichnung, ebenfalls nicht verfügbar sein. Sollten in diesem Zusammenhang Aufzeichnungsstörungen auftreten, unterliegen diese nicht den entsprechenden Verfügbarkeits- oder Haftungsregelungen.

§ 4 Störungsmanagement und Bearbeitung von Supportanfragen

(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:

- Call Desk: Interaktion mit dem Endanwender
- Bereitstellung und Konfiguration
 - Sammeln aller erforderlichen Informationen für das Onboarding
 - Bereitstellung und Konfiguration von Benutzern und Diensten (sofern zutreffend)

For Neo Cloud

- ASC guarantees the availability of the Services with a monthly average of 98 %, in terms of the recording function.
- When using integrations with parallel recording, and when using Cisco webex calling recording, ASC guarantees the availability of the Services with a monthly average of 99.9 % in terms of the recording function.
- The availability of Neo Cloud is calculated as follows: Uptime of the recording service (minutes per month) / (divided by) maximum possible uptime, i.e. total minutes in the calendar month
- If "dial-in" is used, the availability of the SIP trunk is subject to the terms and conditions of the respective SIP trunk provider.

All above stated availability percentages are subject to the restrictions of § 4 par. 6 and 7.

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:

- Call Desk: Interaction with end users
- Provisioning and configuration
 - Gathering all information needed for onboarding
 - Provisioning and configuration of users and services (as applicable)
- Training of end users regarding configuration and usage
- Level 1 Support, including
 - First check of the incident
 - Contacting the end users
 - Opening a case, assigning a severity level
 - Measures to diagnose and solve the incident, incl. configuration check; for example, but not limited to

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Recording Services



(iii) Training der Endanwender bezüglich Konfiguration und Nutzung
(iv) Level 1 Support für die Endanwender

- Erste Überprüfung der Störung
- Kontaktaufnahme mit den Endanwendern
- Eröffnung einer Supportanfrage und Zuweisung eines Schweregrads
- Maßnahmen zur Diagnose und Lösung des Vorfalles, einschließlich Konfigurationsprüfung; zum Beispiel, aber nicht beschränkt auf
 - Überprüfung der Verfügbarkeit von Benutzerlizenzen und Verbrauchspaketen
 - Überprüfung von Aufzeichnungs- und Wiedergaberegeln
 - Überprüfung von Export- und Importaufträgen
- Weiterleitung des Vorfalles an den ASC Level 2 Support, falls erforderlich, und Eröffnung eines Falls bei ASC
- Schließen von Vorfällen
- Ausführung von Serviceanfragen, z.B. sogenannte Moves/Add/Changes
- Rückmeldung an ASC über gelöste Serviceanfragen und Vorfälle

- checking the availability of user licenses and consumption packages
- checking recording and replay rules
- checking export and import jobs
- Forwarding the incident to ASC Level 2 Support, if required, and opening a case with ASC
- Closing incidents
- Performing service requests, e.g. so-called moves/adds/changes
- Reporting back to ASC on resolved service requests and incidents

(2) ASC Service Desk

Die Meldung von Störungen an ASC gem. § 4 Abschnitt 3 ist Aufgabe des Lizenznehmers. Bei Meldung einer Störung generiert ASC einen sog. „Case“ (im Nachfolgenden „Supportanfrage“ genannt) und sendet dem Lizenznehmer eine E-Mail-Bestätigung unter Angabe der ASC-Supportanfragennummer zu.

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

- Problemuntersuchung und Lösungssuche;
- 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 eine Supportanfrage nicht ordnungsgemäß vorqualifiziert oder die zur Bearbeitung erforderlichen Informationen nicht bereitstellt, oder für Rückfragen nicht erreichbar ist, setzt ASC die Bearbeitung der Störungsmeldung bis zum Erhalt der erforderlichen Informationen vorübergehend aus.

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

(3) Meldung von Störungen

Für **Recording Insights** ist der Standardweg zur Eröffnung von Supportanfragen das Ticketformular in **Recording Insights**.

Für **Neo Cloud** erfolgt die Eröffnung von Supportanfragen standardmäßig über das Ticketformular im **ASC Partnerportal**.

Bei Supportanfragen der Kategorie **SOS/Notfall** muss ASC zusätzlich immer telefonisch benachrichtigt werden.

Wenn der Lizenznehmer eine Störung meldet, erstellt ASC eine Supportanfrage mit Angabe der Störungskategorie gem. § 4 Abschnitt 4. Störungen sind in englischer oder deutscher 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
 - Tenant, Benutzer, Gesprächs-IDs (im Klartext)

(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 case (“case”) and send the Licensee a confirmation e-mail containing the case number.

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

- Problem investigation and searching for a solution;
- 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 properly pre-qualify a case or deliver the information required to process a case or is not available for questions, ASC will temporarily suspend the processing of the incident until receiving the necessary information.

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

(3) Reporting Incidents

For **Recording Insights**, the standard way of opening cases is the ticket form in Recording Insights

For **Neo Cloud**, the standard way to open cases is via the ticket form in the ASC partner portal

For cases of the category SOS/emergency, ASC must always in addition be notified by telephone.

When the Licensee reports an incident, ASC creates an incident case including the incident category according to § 4 section 4. Incidents must be reported in English or German 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
 - Tenant, user, conversation IDs (in plain text)

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Recording Services



- Anzahl der betroffenen Endanwender (einer oder mehrere) und Services
- Mögliche Kategorisierung
- Kurze Störungsbeschreibung, einschließlich Angabe der konkreten Störungszeit
- Screenshots der aktuellen Konfiguration
- (iv) Beschreibung der durchgeführten Fehlerbehebungsschritte
- Diagnosen mit den entsprechenden Ergebnissen und deren genaue Zeitangabe
- Konfigurationsprüfungen und Änderungen mit den entsprechenden Ergebnissen und deren genaue Zeitangabe
- Number of affected end users (one or several) and services
- Possible categorization
- Short description of the incident including the exact incident time
- Screenshots of the current configuration
- (iv) Description of troubleshooting steps taken
- Diagnoses with corresponding results and their exact time
- Configuration checks and changes, with corresponding results and their exact time

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

ASC behält sich das Recht der endgültigen Kategorisierung von Supportanfragen vor.

Sowohl ASC als auch der Lizenznehmer stellen sicher, dass sie - wie gesetzlich, staatlich oder behördlich vorgeschrieben - ausreichende Dokumentation über alle monatlich bearbeiteten Supportanfragen 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
 - Verlust der Konnektivität zu einem Service-Provider-Switch
 - 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.
 - Jeder Vorfall, der einen wiederkehrenden Import von Aufnahmen 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

If the required information cannot be provided by the Licensee despite a reminder by ASC, the case 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 categorization of the case.

Both ASC and the Licensee shall ensure that they keep adequate documentation of all monthly resolved incident cases 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
 - Loss of connectivity to a customer cloud storage
 - 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
 - Any incident that impairs a recurring import of recordings
- (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

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Recording Services



- 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 ASC-Supportanfragennummer anzugeben.

Im Falle einer SOS-Supportanfrage wird ASC

- für seine "Compliance Voice Recording"- und "Compliance UC Recording"-Dienste von Recording Insights sowie
- für seine Neo Cloud-Integrationen mit paralleler Aufzeichnung und für Cisco Webex Calling Recording alle verfügbaren Gesprächsinformationen aus seiner hochverfügbaren Infrastruktur wiederherstellen und verarbeiten. Außerdem kann der Lizenznehmer eine Ursachenanalyse anfordern, wenn dies nachweislich zur Einhaltung regulatorischer Anforderungen erforderlich ist.

Für seine "Smart Voice Recording"- und "Smart UC Recording"-Dienste von Recording Insights sowie für Neo Cloud-Integrationen ohne parallele Aufzeichnung wird ASC weder Wiederherstellungsaktivitäten durchführen, solange die Verfügbarkeit gemäß § 3 Abschnitt 1 gewährleistet ist, noch Ursachenanalysen bereitstellen.

Sobald der Dienst wiederhergestellt ist, dokumentiert ASC alle relevanten Details in seinem Ticketsystem.

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

(6) Reaktions- und Lösungszeiten

Nach der Eröffnung einer Supportanfrage wird eine erste Antwort von ASC per E-Mail innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten als erste Reaktion an den Lizenznehmer an die benannten Beauftragten und Berechtigten gesendet. Eine Supportanfrage 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 ASC 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 ausgenommen und findet ausschließlich während der regulären Servicezeiten statt.

Die Leistungszeit 24/7 gilt nur für Supportanfragen der Prioritätsklasse „Emergency / SOS“. Um der möglichen Signifikanz ausreichend zu begegnen, sind entsprechende Störungsmeldungen durch den Lizenznehmer zweifach abzusetzen: Als verbindliche Erstmeldung durch Eröffnung einer Supportanfrage bei ASC, sowie als Zweitmeldung unmittelbar anschließend telefonisch. Nur beide Meldungen gemeinsam erfüllen die Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers.

(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 the respective ticket system. Any communication must include the ASC case number.

In case of an SOS incident ASC will

- for its Recording Insights "Compliance Voice Recording" and "Compliance UC Recording" Services, and
- for its Neo Cloud integrations with parallel recording and for Cisco webex calling recording

recover and process all available conversation information from its high availability infrastructure; also, the licensee may request a root cause analysis when demonstrably necessary to comply with regulatory requirements.

For its Recording Insights "Smart Voice Recording" and "Smart UC Recording" Services, as well as for Neo Cloud non-parallel recording integrations, ASC will neither perform recovery activities as long as the availability according to § 3 section 1 is provided, nor provide root cause analyses.

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 case in question will be downgraded to priority 3. In such cases and if the effort of ASC would be disproportionately high, this shall be indicated by ASC during troubleshooting; ASC then reserves the right to charge the costs incurred for support in accordance with valid service prices.

(6) Response and Resolution Times

Upon opening an incident case, a first reply is sent to the Licensee and the Appointed and Authorized Persons by ASC as a first response within the response times indicated below. An incident case 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 ASC 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 and takes place exclusively during standard service hours.

The 24/7 performance time applies only to cases of the "Emergency / SOS" priority class. In order to adequately address the possible significance, corresponding cases must be submitted twice by the Licensee: As a binding initial report by opening a case with ASC, 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 LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Recording Services



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
- Serviceunterbrechungen der zugrunde liegenden UCaaS-, CCaaS- oder anderen Kommunikationsdienste
- 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 die Supportanfragen bei ASC auf „resolved“ gesetzt.

(8) Verpflichtung zur gegenseitigen Unterstützung

ASC und der Lizenznehmer sind verpflichtet, sich bei technischen Analysen gegenseitig zu unterstützen.

§ 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 Recording Insights App News 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

- 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
- Service interruptions of the underlying UCaaS, CCaaS or other communication services
- 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 case will be set to “resolved”.

(8) Obligation to Provide Mutual Support

ASC and the Licensee are committed to support each other in technical 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 Recording Insights app news.

The Licensee is obligated to establish appropriate processes to ensure that such notifications will be noticed in due time. If the

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Recording Services



eine E-Mail-Adresse eingerichtet hat, erfolgt als zusätzlicher Service eine Benachrichtigung auf ebendiese - ASC kann jedoch die Zustellung solcher E-Mails nicht garantieren.

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) Eröffnung von Supportanfragen

Recording Insights

Für alle Lizenznehmer weltweit ist der Standardweg für die Eröffnung von Supportanfragen das Ticketformular in Recording Insights

Neo Cloud

Für alle Lizenznehmer weltweit ist der Standardweg für die Eröffnung von Supportanfragen das Ticketformular im ASC Partnerportal

(2) Service Desks

Für weitere Kommunikation (keine Eröffnung von Supportanfragen) kann der Lizenznehmer über die folgenden Kanäle auf den 2nd Level Support von ASC zugreifen:

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)

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

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr EST
- 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 3157 0252
- 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: +49 173 318 3591
- E-Mail: j.banowski@asc.de

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

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

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 – however, ASC cannot guarantee delivery of such mails.

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) Ticket Opening

Recording Insights

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

Neo Cloud

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

For cases of the category SOS/emergency, ASC must always in addition be notified by telephone.

(2) Service Desks

For further communication (not case opening), licensee can access ASC level 2 support via the following channels:

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)

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

- Service hours: Monday to Friday, 8 am to 6 pm EST
- 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 3157 0252
- 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: +49 173 318 3591
- E-mail: j.banowski@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

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASC Cloud Recording Services



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

§ 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.

(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.

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

§ 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.

(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.