

MITEL HYBRID CLOUD FÜR ZOOM – VEREINBARUNG ÜBER VERFÜGBARKEITS-SERVICE LEVEL

- 1) **Betriebszeitziel.** Mitel unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die „Mitel Hybrid Cloud For Zoom Cloud Services“ (die die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen der/den Zoom Workplace-Anwendung(en) des Kunden und den lizenzierten Mitel-Produkten des Kunden ermöglichen) („**Hybrid-Cloud Dienste**“) dem Kunden in Übereinstimmung mit dem in Abschnitt 3 genannten Prozentualen Betriebszeitziel zur Verfügung zu stellen.
- 2) **Definitionen.** Definierte Begriffe, die hier nicht aufgeführt sind, haben die Bedeutung, die im Serviceauftrag für Cloud-Dienste angegeben ist.
 - (i) „**Ausfallzeit**“ bezeichnet jeden Zeitpunkt während eines Kalendermonats, in dem eine oder mehrere der in Abschnitt 3 aufgeführten Funktionen des Hybrid-Cloud-Dienstes für alle lizenzierten Nutzer fünfundvierzig (45) Minuten oder länger ununterbrochen nicht verfügbar sind.
 - (ii) „**Ereignisse Höherer Gewalt**“ sind alle Ereignisse oder Bedingungen, die Mitel direkt oder indirekt an der Erbringung der hybriden Cloud-Dienste im Rahmen dieses Vertrags hindern, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Mitel liegen und die von Mitel bei Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht und auch nicht teilweise hätten vermieden werden können, und umfassen vorbehaltlich des Vorstehenden und ohne Einschränkung: unvorhersehbare Naturereignisse, Naturkatastrophen, Erdbeben, Krieg, Aufruhr, Bürgerkrieg, Blockade, Aufstand, Cyberangriffe (Hacking und DDOS), Handlungen von Staatsfeinden, innere Unruhen oder ein Regierungsumsturz, Boykott, Streik (einschließlich eines Generalstreiks), Dienstunterbrechung durch einen Cloud-Infrastrukturanbieter oder Konnektivitätsverzögerungen bei Internetanbietern, soweit dies außerhalb der vernünftigen Kontrolle von Mitel liegt.
 - (iii) „**Service-Level-Gutschrift**“ bezeichnet eine Gutschrift, die auf künftig fällige Gebühren im Rahmen Ihres Serviceauftrags für Hybrid-Cloud-Dienste angerechnet wird.
 - (iii) „**Geplante Gesamtverfügbarkeit**“ bedeutet 7 Tage pro Woche, 24 Stunden pro Tag in einem Kalendermonat, in Minuten.
 - (iv) „**Tatsächliche Betriebszeit**“: Geplante Gesamtverfügbarkeit abzüglich der Ausfallzeit in Minuten.
 - (v) „**Prozentuale Tatsächliche Betriebszeit**“ ist die Tatsächliche Betriebszeit geteilt durch die Geplante Gesamtverfügbarkeit multipliziert mit 100 (Tatsächliche Betriebszeit/Planmäßige Gesamtverfügbarkeit X 100).
- 3) **Features & Prozentuale Betriebszeitziele**

Merkmale der Hybrid-Cloud Dienste	Prozentuales Betriebszeitziel
Nutzungsbereitstellung, Austausch von Anwesenheitsinformationen, Abruf von Kundeneinhalten und andere Telefonie-Funktionen (außer Anrufen).	99.9%

- 4) **Service-Level-Gutschriften.** Wenn die Prozentuale Tatsächliche Betriebszeit für eine oder mehrere der in Abschnitt 3 genannten Funktionen der Hybrid-Cloud Dienste in einem beliebigen Kalendermonat niedriger ist als das Prozentuale Betriebszeitziel, können Sie eine Service-Level-Gutschrift gemäß Abschnitt 5 beantragen. Wenn wir dies bestätigen, werden wir Ihnen eine Service Level-Gutschrift gewähren. Der Wert Ihrer Service-Level-Gutschrift wird ermittelt, indem Ihre monatliche Gesamtgebühr für Ihre Hybrid-Cloud-Dienste ohne einmalige Gebühren für die Hybrid-Cloud-Dienste in dem betreffenden Monat mit dem in der nachstehenden Tabelle angegebenen Prozentsatz der Gutschrift multipliziert wird. Die Service-Level-Gutschrift wird auf Ihre nächste Monatsrechnung angerechnet. Für den Fall, dass die Tatsächliche Betriebszeit der Hybrid-Cloud-Dienste unter das hier angegebene Prozentuale Betriebszeitziel fällt, haben Sie ausschließlich Anspruch auf Service-Level-Gutschriften. Zur Klarstellung: Diese Service Level-Vereinbarung gilt nicht für von Zoom gelieferte Produkte und Dienste, die von Mitel weiterverkauft werden (z. B. Zoom Workplace), und für diese werden im Rahmen dieser Service Level-Vereinbarung keine Gutschriften ausgezahlt.

Prozentuales Betriebszeitziel	Prozentuale Tatsächliche Betriebszeit	Service-Level-Gutschrift Prozentsatz
99.9%	Weniger als 99,9%, aber größer oder gleich 95,0%	5%
	Weniger als 95,0%, aber größer oder gleich 90,0%	10%
	Weniger als 90,0%	30%

5) **Verfahren für Gutschriftenanträge.** Service-Level-Gutschriften müssen innerhalb von 15 Kalendertagen nach dem betroffenen Monat als Supportfall bei Mitel eingereicht werden und müssen folgende Angaben enthalten:

- (i) Die Worte „SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;
- (ii) Eine Liste der Fallnummer(n), Daten, der Uhrzeiten, der spezifischen Funktionen der Hybrid-Cloud Dienste und der Anzahl der von der Ausfallzeit betroffenen Nutzer, die Sie geltend machen;
- (iii) Alle sonstigen unterstützenden Belege für Ihren Anspruch.

6) **Ausschlüsse.** Als Ausfallzeit gilt nicht die Zeit, in der der Kunde nicht auf die Hybrid Cloud Services zugreifen kann, aufgrund von: (i) Mitel führt geplante oder Notfall-Wartungsarbeiten durch, (ii) Probleme, die durch nicht von uns vorgenommene oder genehmigte Änderungen an den Hybrid-Cloud-Diensten verursacht werden; (iii) Probleme, die sich daraus ergeben, dass der Kunde die Hybrid-Cloud-Dienste mit Hardware oder Software kombiniert oder zusammenführt, die nicht von uns geliefert oder von uns nicht als mit den Hybrid-Cloud-Diensten kompatibel identifiziert wurde, (iv) Probleme, die sich aus der Nutzung der Hybrid-Cloud-Dienste über ein lokales Netzwerk, ein Netzwerk auf der letzten Meile oder ein Weitverkehrsnetzwerk (WAN) ergeben, das nicht von uns bereitgestellt wird, oder (v) Dienstunterbrechungen des Hybrid-Cloud-Dienstes, die durch Ausfallzeiten oder Beeinträchtigungen (a) der zugrunde liegenden räumlichen oder privaten Cloud-basierten Telefonieplattform und/oder (b) der von Zoom bereitgestellten Dienste (z. B. Zoom Workplace) verursacht werden, (vi) Probleme, die durch gehostete Dienste verursacht werden, die unter der Kontrolle von Drittanbietern von Mitel stehen; (vii) Ereignisse Höherer Gewalt; (viii) fahrlässige oder vorsätzliche Handlungen des Kunden oder seiner Benutzer; und (ix) das Versäumnis des Kunden, wirtschaftlich angemessene Änderungen an Geräten oder Software zu implementieren, die wir als wesentlich für die Aufrechterhaltung der Service Level empfehlen.