

Allgemeine Nutzungsbedingungen (ANB) für Unify Cloud Services

Für Endkunden mit Zugang zu Unify Cloud Services

In Kraft ab 6. Juni 2019

In diesem Dokument sprechen wir Sie und Ihr Unternehmen oder Organisation beide als "Sie" an. Andere großgeschriebene Begriffe in dieser Vereinbarung sind in Anhang 1 – Definitionen definiert.

Liste der Anhänge

Anhang 1 – Definitionen

Anhang 2 – Zusätzliche Nutzungsbedingungen für Circuit

Anhang 3 – Zusätzliche Nutzungsbedingungen für OpenScape Cloud

Anhang 4 – Service Level Agreement

Wer sich für Unify Cloud Services anmelden darf

Unify Cloud Services werden produziert von Unify Software and Solutions GmbH & Co.KG und Ihnen zur Nutzung bereitgestellt durch Ihren Vertragspartner, der entweder Unify, ein Unternehmen der Atos Gruppe oder ein durch von Unify akkreditierter Vertriebspartner sein kann. Klauseln zu Haftung und Gewährleistungen, bzw. deren Ausschluss oder Ausnahme aus diesen ANB gelten in ähnlicher Weise für Unify als Produzent und für Ihren Vertragspartner, mit dem Sie eine Cloud Services Vereinbarung zu Unify Cloud Services abgeschlossen haben. Unify Cloud Services sind ein Angebot, welches sich ausschließlich an Unternehmen und Organisationen richtet, d.h. an alle natürlichen und juristischen Personen und rechtsfähigen Personengesellschaften, die in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Unify Cloud Services stehen anderen Personen nicht zur Verfügung, insbesondere nicht Verbrauchern. Eine Person, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet hat oder die in ihrem Staat oder Wohnsitzstaat als minderjährig gilt, darf sich nicht für Unify Cloud Services registrieren oder von Ihnen als Nutzer angemeldet werden.

Wenn Unify den begründeten Verdacht hat, dass Sie oder ein Nutzer diese Anforderungen nicht erfüllen, kann Unify unmittelbar oder über Ihren Vertragspartner, unter Ausschluss von Ersatzansprüchen, und nach eigenem Ermessen (i) das Nutzerkonto, die Nutzerdaten, und/oder Teile der Unify Cloud Services sperren oder löschen, oder (ii), wenn die Umstände des Einzelfalls dies rechtfertigen, die gesamte Cloud Service Vereinbarung aus wichtigem Grund fristlos kündigen oder kündigen lassen.

Die Unify Cloud Services Tenancy kann darüber hinaus ganz oder teilweise, unter Ausschluss von Ersatzansprüchen, und ohne vorherige Ankündigung gesperrt werden, wenn (a) mit angemessener Sorgfalt festgestellt wurde, dass der Endkunde oder Nutzer die Bestimmungen dieser ANB in grober Weise verletzt hat, oder (b)

Unify durch Gerichtsbeschluss oder Anweisung inländischer oder ausländischer Behörden dazu verpflichtet wurde.

Im Zuge einer solchen Sperrung kann der Zugang des Endkunden zu allen Nutzerdaten deaktiviert oder gesperrt werden, ohne dass dadurch ein Anspruch Ihrerseits auf Rückerstattung oder anderem Ausgleich besteht.

Sie erklären, dass jede Person Ihres Unternehmens oder Ihrer Organisation, die Zugang zu Ihrer Unify Cloud Services tenancy bekommt, auf die Bestimmungen dieser ANB und der darin referenzierten Dokumente verpflichtet ist.

1. Willkommen bei Unify Cloud Services!

1.1 Unify bietet Cloud Services wie etwa Circuit und OpenScape Cloud an, die zusammen als "Unify Cloud Services" bezeichnet werden. Unify Cloud Services werden fortlaufend verbessert und weiterentwickelt.

1.2 Ihr Vertragspartner kann Ihnen eine umfassende Lösung anbieten, die aus Unify Cloud Services und anderen technischen Lösungen bzw. Services besteht. Solche Lösungen können Hardware beinhalten, die im Zusammenhang mit Unify Cloud Services verwendet werden kann, Lösungen, die in Unify Cloud Services Interfaces und Konnektoren integriert sind, oder Dienste von Telekommunikationsdienstleistern oder Managed Services. Die ANB für Unify Cloud Services decken nur die Funktionalität und Services ab, die im Anhang **Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** dargestellt sind. Sie können entweder eine separate Vereinbarung mit Ihrem Akkreditierten Vertriebspartner oder Unternehmen der Atos Gruppe über diese zusätzlichen Lösungselemente abschließen oder eine konsolidierte Vereinbarung, deren Bestandteil diese ANB sind.

2. Anmeldung zu Unify Cloud Services

2.1 Um sich für Unify Cloud Services anzumelden, müssen Sie ein Registrierungsverfahren durchlaufen und uns aktuelle, vollständige und richtige Angaben in den entsprechenden Formularfeldern machen. Ferner müssen Sie die

Vertragsbedingungen akzeptieren. Wenn Sie für ein Unternehmen oder eine Organisation handeln, je nachdem in welchem Land Ihr Unternehmen oder Organisation tätig ist, könnte es erforderlich sein, dass Sie die Datenschutzvereinbarung Abschießen.

2.2 Die Anmeldung für Unify Cloud Services bei einem Vertragspartner resultiert in einem bindenden Angebot Ihres Unternehmens oder Ihrer Organisation an den Vertragspartner, einen Vertrag über Unify Cloud Services zu den vorliegenden Bedingungen abzuschließen. Der Vertragspartner kann das Angebot nach eigenem Ermessen annehmen oder ablehnen. Wenn der Vertragspartner annimmt, wird die Cloud Services Vereinbarung wirksam, wenn der Vertragspartner ablehnt, kommt keine Cloud Services Vereinbarung zustande und es entstehen daraus weder für Sie noch für den Vertragspartner irgendwelche Verbindlichkeiten gegenüber der anderen Partei.

2.3 Nachdem Ihr Angebot angenommen wurde, erhalten Sie, und jeder Nutzer, den Sie über die Unify Cloud Services Verwaltungskonsolle anlegen, per E-Mail einen Nutzernamen und ein Passwort, das beim ersten Zugriff in ein Passwort geändert werden muss, das nur der jeweilige Circuit-Nutzer kennt. Sie oder der Nutzer müssen sicherstellen, dass Ihr Passwort/Ihre Passwörter unbefugten Dritten nicht bekannt werden. Falls Sie begründeten Verdacht haben, dass auf Ihr Passwort/Ihre Passwörter unbefugt zugegriffen wurde, müssen Sie dies Unify oder Ihrem Vertragspartner unverzüglich melden. Sie sind für Schäden verantwortlich, die durch die schuldhafte Verletzung der Pflicht zur Geheimhaltung der Passwörter entstehen,

2.4 Der erste Nutzer, der während des Anmeldeverfahrens erzeugt wird, übernimmt die Funktion des Tenancy Administrators und des Kundenkontakts.

3. Feedback zu Unify Cloud Services

Sofern Sie Unify Informationen und Daten über von Ihnen durchgeführte Tests, Testergebnisse und anderes Material wie Screenshots, Aufzeichnungen, Konzepte

etc. (zusammen „Feedback“) zur Verfügung stellen, erklären Sie sich einverstanden, dass Unify Inhaberin aller Rechte an dem Feedback wird, welches Sie Unify übermitteln. Sie räumen Unify hiermit alle Rechte und alle Ansprüche am Feedback ein, einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte daran und einschließlich des Rechts, das Feedback auf beliebige Weise und zu beliebigem Zweck zu nutzen, dessen Mitbenutzung zu gestatten und es zu verwerten. Sie werden Unify kein Feedback übermitteln, das einer Lizenz unterliegt, die von Unify verlangt, irgendwelche Rechte zu gewähren (z.B. Freeware oder Open Source-Lizenz) oder irgendwelche Zahlungen an Dritte zu leisten, nur weil das Feedback in Unify Cloud Services bzw. die Dokumentation oder sonstige Produkte, Software, Dienstleistungen oder andere von Unify's Produkten eingeflossen ist. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung der Cloud Service Vereinbarung mit Ihrem Vertragspartner weiter.

4. Recht zur Nutzung von Nutzerinhalten

4.1 Durch die Anmeldung bei Unify Cloud Services und die Übermittlung von Nutzerinhalten an Unify Cloud Services erklären Sie sich einverstanden, dass für die Gültigkeitsdauer Ihrer auf diesen ANB basierenden Cloud Service Vereinbarung, solche Nutzerinhalte von den Unify Cloud Services verwendet, modifiziert, prozessiert, reproduziert und verteilt werden, und zwar ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung der Unify Cloud Services an Sie und die von Ihnen benannten Nutzer. Dies umfasst auch das Recht, den Nutzerinhalt öffentlich vorzuführen oder öffentlich wiederzugeben, wenn diese Möglichkeiten im Rahmen von Unify Cloud Services vorhanden sind und wenn Sie diese Funktionen selbst auslösen.

4.2 Sie und Ihr Unternehmen bzw. Ihre Organisation müssen alle Rechte, Lizenzen und Zustimmungen Dritter eingeholt haben, die erforderlich sind, um Unify Cloud Services zu nutzen und um den Nutzerinhalt innerhalb oder außerhalb von Unify Cloud Services zu vervielfältigen, zu veröffentlichen oder wiederzugeben.

Unify Cloud Services sind nur eine passive Durchgangsstelle für Ihre Nutzerinhalte. Weder Unify, noch Ihr Vertragspartner beanspruchen Rechte an Ihren Nutzerinhalten oder werden Ihre Nutzerinhalte vorab prüfen, verbreiten, oder

darauf verweisen, es sei denn, in diesen ANB oder in den **Acceptable Use Policy (AUP)** sind entsprechende Regelungen enthalten oder dies ist aufgrund anwendbarerer rechtlicher Rahmenbedingungen erforderlich.

4.3 Wenn Sie Einwände gegen Nutzerinhalte Dritter haben, greifen die entsprechenden Regelungen der **Acceptable Use Policy (AUP)** . Sollte Unify feststellen, dass der betreffende Nutzerinhalt nicht gegen die AUP verstößt, steht Ihnen die Einstellung der Nutzung von Unify Cloud Services frei. Dies begründet jedoch nicht das Recht, die Cloud Service Vereinbarung vorzeitig zu beenden.

4.4 Wenn Sie meinen, dass Ihr Akkreditierter Vertriebspartner oder Unify, oder eine Tochtergesellschaft dieser, oder ein Nutzer eines anderen Endkunden (einschließlich Gast-Nutzer) gegen Urheberrechte verstoßen, benachrichtigen Sie bitte zunächst Ihren Vertragspartner, bevor Sie rechtliche Schritte einleiten. Das in der **Acceptable Use Policy (AUP)** beschriebene Verfahren zur Behandlung von Verstößen wird entsprechend angewandt.

4.5 Sie verstehen, dass die Veröffentlichung von Nutzerinhalten in Unify Cloud Services kein Ersatz für eine Registrierung beim Copyright Office oder einer anderen Organisation für geistiges Eigentum wie, beispielsweise, dem US-Copyright Office ist.

5. Verantwortung des Endkunden für die Nutzerinhalte

5.1 Wenn Sie Unify Cloud Services nutzen, sind sie verpflichtet, jederzeit alle anwendbaren gesetzlichen Vorschriften zu befolgen, insbesondere, aber nicht ausschließlich: (a) hinsichtlich personenbezogener Daten alle anwendbaren Datenschutzgesetze und sonstigen Regelungen und (b) gesetzliche und regulatorische Vorschriften bezüglich der Aufnahme von Gesprächen, einschließlich, wenn nötig, die Teilnehmer einer Unify Cloud Services Audio oder Video Sitzung auf die Aufnahme diese Sitzung hinzuweisen, und (c) dass Nutzerdaten und Personenbezogene Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder in die U.S.A übertragen werden können. Es ist Ihre Verantwortung sicherzustellen,

dass Sie das Recht haben, Unify Cloud Services dort zu nutzen wo Sie sich befinden, bzw. wo sich die Teilnehmer einer Sitzung mit Unify Cloud Services befinden.

5.2 Sie sind verantwortlich für alle Aktivitäten, die von Ihren Unify Cloud Services Konten aus und mit Ihren Nutzerinhalten erfolgen. Mit Ihrer Anmeldung zu Unify Cloud Services erklären Sie, dass alle Nutzerinhalte in Ihrer alleinigen Verantwortung liegen. allein in Ihrer Verantwortung liegen. Sie werden dafür sorgen, dass alle Ihre Unify Cloud Services Nutzer einschließlich der Gastnutzer sich entsprechend verpflichten.

Es ist möglich, dass durch den Unify Cloud Services Tenancy-Administrator auf Nutzerinhalte zugegriffen wird. Wenn ein Nutzer gelöscht wird, können andere Nutzer, die an einer Konversation mit dem betreffenden Nutzer beteiligt waren, weiter auf den Nutzerinhalt dieses Nutzers zugreifen.

5.3 Sie stellen uns und Ihren Vertragspartner von allen Ansprüchen Dritter sowie von Ansprüchen auf Schadensersatz und/oder Kostenersatz (insbesondere Rechtsanwaltskosten) frei, die uns aufgrund einer von Ihnen zu vertretenden Verletzung der Ziffern 4.(Recht zur Nutzung von Nutzerinhalten) und 5 (Verantwortung des Endkunden für die Nutzerinhalte). sowie 6 (Datenschutz) entstehen.

6. Datenschutz

6.1 Bei der Nutzung von Unify Cloud Services werden Sie und jeder Ihrer Nutzer Nutzerinhalte hochladen, generieren oder erhalten, die gesetzlich geschützte personenbezogene Daten enthalten. Unify als Produzent von Unify Cloud Services nimmt die Sicherheit und den Schutz solcher personenbezogener Daten sehr ernst.

6.2 Unify Produziert Unify Cloud Services mit Personal, das auf das Datengeheimnis der einschlägigen Gesetze verpflichtet wurde

6.3 In Bezug auf personenbezogene Daten, die von Unify gespeichert oder anderweitig verarbeitet werden, schließen Sie zusammen mit dem Cloud Services Agreement mit Ihrem Vertragspartner mit Unify direkt eine

Datenschutzvereinbarung ab, die auf einem Modell der gemeinsamen Verantwortung gemäß Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Artikel 26 basiert . Der Abschluss dieser Datenschutzvereinbarung ist verpflichtend. Ohne abgeschlossene Datenschutzvereinbarung wird Unify die bestellten Unify Cloud Services nicht bereitstellen.

6.4 Unify verarbeitet die von Ihnen stammenden personenbezogenen Daten nur für den Zweck der Bereitstellung von Unify Cloud Services und löscht personenbezogene Daten aus seinen Systemen, wenn diese nicht mehr für diesen Zweck benötigt werden; dies gilt nicht, soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten für diese Daten bestehen.

6.5 Unify kann entsprechend der einschlägigen Bestimmungen in der **Datenschutzvereinbarung** Subunternehmer einsetzen um Unify Cloud Services zu Produzieren. Unify wendet dabei Standards an, die diejenigen, die Unify in der **Informationen zur Verarbeitung** publiziert, mindestens gleichwertig sind. Sowohl Datenschutzvereinbarung als auch Informationen zur Verarbeitung werden auf den Sign-up und Bestellportalen von Unify oder Akkreditierten Vertriebspartnern bekanntgemacht.

6.6 Unify bzw. Ihr Vertragspartner haben keine Kontrolle über Nutzerinhalte und ist nicht verantwortlich für den Datenschutz von Nutzerinhalten, die Sie an andere weitergeben. Lassen Sie immer Vorsicht walten, wenn Sie Nutzerinhalte weitergeben, die personenbezogene Daten oder andere sensible Informationen enthalten. Sie sind verpflichtet, alle gesetzlichen Voraussetzungen für Ihre beabsichtigte Nutzung von Unify Cloud Services und die Nutzerinhalte, für die Sie verantwortlich sind, zu erfüllen, z.B. durch Einholung der Einwilligung von Mitarbeitern, sodass Unify Ihnen Unify Cloud Services zur Verfügung stellen kann, ohne gegen anwendbare Gesetze zu verstoßen. Sie sind insbesondere verantwortlich dafür, dass Sie ggf. Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats einhalten. Sie und Ihr Unternehmen bzw. Ihre Organisation stellen Unify von allen Ansprüche frei, die sich aus Nichterfüllung der vorstehenden Pflichten ergeben.

6.7 Einzelheiten zu Datenschutzmaßnahmen von Unify finden Sie in der **Informationen zur Verarbeitung**, die jedem Nutzer von Unify Cloud Services beim ersten Login angezeigt wird und auf die im Rahmen von Unify Cloud Services jederzeit zugegriffen werden kann.

6.8 Wenn Sie im Namen eines Unternehmens oder einer Organisation handeln, die mehrere Nutzer für Unify Cloud Services als Endkunde anmeldet, legt primär die Datenverarbeitungsvereinbarung Ihr Datenverhältnis mit Unify fest.

Die **Datenschutzvereinbarung** und die **Informationen zur Verarbeitung** gelten für jeden Unify Cloud Services Nutzer in Ihrem Unternehmen bzw. Ihrer Organisation. Diese sind in geeigneter Weise auf diese Bedingungen zu verpflichten

7. Sicherheit

7.1 Sie sind verantwortlich für die Geheimhaltung aller Zugangsdaten zu Ihren Unify Cloud Services Konten, etwa Passwörter, und insbesondere in Bezug auf den Tenancy Administrator. Keiner Ihrer Nutzer von Unify Cloud Services darf ohne die Erlaubnis des betroffenen Nutzers das Unify Cloud Services Konto eines anderen Nutzers nutzen.

7.2 Sie müssen die Identität aller Nutzer von Unify Cloud Services kennen, die Sie anmelden oder einladen, einschließlich der Gastnutzer. Es ist Ihnen nicht gestattet, Parteien, die Ihnen unbekannt sind oder die sich Ihnen gegenüber nicht identifiziert haben, die Nutzung von Unify Cloud Services zu erlauben. Verletzen Sie diese Verpflichtung, behält Unify sich vor, den Zugang zu einzelnen Unify Cloud Services Konten oder in schwerwiegenden Fällen Ihren gesamten Zugang zu Unify Cloud Services zu sperren und die Cloud Services Vereinbarung zu kündigen oder kündigen zu lassen.

7.3 Sie sind verpflichtet, Unify oder Ihren Vertragspartner unverzüglich über jede Ihnen bekannte, oder begründet vermutete, unbefugte Nutzung Ihres Unify Cloud Services Kontos oder Sicherheitsverletzung zu benachrichtigen. Bis dahin haften Sie Unify gegenüber für die Schäden, die Unify oder Dritte erleiden, weil jemand Ihre

Unify Cloud Services-Konten oder Passwörter mit oder ohne Ihr Wissen missbräuchlich nutzt, Sie nehmen zur Kenntnis und stimmen zu, dass sie in einem solchen Falle haftbar gemacht werden können für Schäden, die bei Unify, Ihrem Vertragspartner, oder einer anderen Partei durch die unbefugte Nutzung von Unify Cloud Services und deren Passwörtern entstehen

8. Mögliche Einschränkungen lokaler Verfügbarkeit

Unify Cloud Services sind möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar bzw. ein Zugriff auf Unify Cloud Services ist möglicherweise nicht aus allen Ländern oder von einem bestimmten Standort aus möglich. Sie sind für die Einhaltung der anwendbaren Gesetze in Ihrer Jurisdiktion, Ihrem Staat oder Land verantwortlich. Es ist Ihnen nicht gestattet, Unify Cloud Services zu nutzen, wenn dies gegen lokales anwendbares Recht verstößt. Unify behält sich auch vor, Eigenschaften und Funktionen von Unify Cloud Services und/oder aller verbundenen Dienstleistungen zu ändern, einschließlich der Deaktivierung von Funktionen, wenn dies notwendig ist, um lokale anwendbare Gesetze einzuhalten. In einigen Fällen kann dies dazu führen, dass einige Ihrer Nutzer eine separate Instanz von Unify Cloud Services nutzen müssen.

Eine solche Beschränkung bzw. Änderung oder Deaktivierung begründet kein Recht, die Cloud Service Vereinbarung vorzeitig zu beenden.

Bitte kontaktieren Sie Unify oder Ihren Vertragspartner, um die jeweils aktuelle Liste der Länder zu erhalten, in denen Unify Cloud Services erhältlich sind, und um sich über eventuelle funktionale Einschränkungen zu informieren, die für bestimmte Länder oder Rechtsordnungen gelten.

9. Geistiges Eigentum an Unify Cloud Services

9.1 Ab Vertragsbeginn, und danach an jeder weiteren Version von Unify Cloud Services, die Ihnen vertragsgemäß zur Verfügung gestellt wird, räumt Unify Ihnen das weltweite, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte, nicht-ausschließliche und nicht-übertragbare Recht ein, die Unify Cloud Services von jedem technisch kompatiblen Gerät, über das Ihr Unternehmen bzw. Ihre

Organisation verfügt, im Rahmen dieser ANB und Dokumentation beschriebenen Umfangs auf Unify Cloud Services zuzugreifen und Unify Cloud Services zu nutzen

9.2 Mit Ausnahme der in Artikel 9.1 eingeräumten Nutzungsrechte bleiben alle (geistigen) Eigentumsrechte an Unify Cloud Services, einschließlich aller Änderungen und Erweiterungen und unabhängig davon, ob sie sich auf Feedback zurückführen lassen oder nicht, Unify's alleiniges (geistiges) Eigentum, welches von Ihnen nur auf die in diesen ANB oder der Dokumentation beschriebene Weise genutzt werden darf. Unify ist und bleibt Eigentümer und Inhaber von Unify Cloud Services und allen geistigen Eigentumsrechten daran, selbst wenn Vorschläge von Ihnen, z.B. als Feedback, in spätere Versionen von Unify Cloud Services einfließen.

9.3 Sie haben kein Recht zur Weitergabe, Unterlizenzierung oder anderweitigen Übertragung des Zugriffs auf Unify Cloud Services oder von Software, die Ihnen als Bestandteil Ihrer Anmeldung bei Unify Cloud Services zum Herunterladen zur Verfügung gestellt wurde, auch nicht in Bezug auf die damit verbundene Dokumentation oder andere urheberrechtlich geschützte Elemente. Es ist Ihnen nicht gestattet, Unify Cloud Services an Dritte (unter-)zu vermieten. Dies gilt auch für die Nutzung durch Ihre Tochtergesellschaften, es sei denn, dies wurde ausdrücklich mit uns vereinbart. Es ist Ihnen nicht gestattet, Unify Cloud Services zurückzuentwickeln (sog. Reverse-Engineering), zu reproduzieren, zu dekompileieren oder zu disassemblieren, sofern es nicht ausdrücklich durch Gesetz gestattet ist.. Sie werden keinen Anspruch darauf erheben, an Unify Cloud Services irgendwelche Eigentums- oder Inhaberrechte zu haben.

10. Software Downloads

10.1 Um manche Funktionen von Unify Cloud Services nutzen zu können, oder um Unify Cloud Services auf bestimmten Geräten nutzen zu können, müssen Sie möglicherweise Software herunterladen und installieren, z.B. eine App für ein Smartphone oder ein Tablet Computer. Für solche Software gilt neben diesen ANB unser **Endnutzer-Lizenzvertrag (EULA)** .

In manchen Fällen kann diese Software Komponenten von Drittanbietern enthalten, z.B. Freeware oder Open Source-Software, die eigenen Endnutzer-Lizenzverträgen der Drittanbieter oder Open Source-Lizenzen unterliegen können. Solche zusätzlichen Lizenzbedingungen haben Vorrang vor Unify's EULA. Sie können bei Unify oder bei Ihrem jeweiligen Vertragspartner gerne eine Kopie der EULA und der ggfs. vorhandenen Drittanbieter Lizenzbedingungen vor dem Abschluss der Cloud Service Vereinbarung anfordern.

10.2 Die EULA und alle weiteren gesonderten Lizenzbedingungen erscheinen während des Installationsvorgangs oder sind Bestandteil der Dokumentation. Jede Installation solcher Software darf nur erfolgen, wenn Sie diese Lizenzbedingungen annehmen. Wenn Sie sie nicht annehmen, dürfen Sie die Software nicht nutzen.

10.3 Software wird nur in Form von Objekt-Code geliefert und lizenziert, d.h. in ausführbarer, maschinenlesbarer Form. Es besteht kein Anspruch auf die Lieferung des Quellcodes. Soweit die Bedingungen von Open Source-Lizenzen die Bereitstellung des Quellcodes vorschreiben, kann Unify den Quellcode (a) durch Hinzufügen zur bereitgestellten Software, (b) auf Ihren Wunsch hin auf separatem Datenträger und gegen Erstattung der Versandkosten, oder (c) über Unify's Webseite zur Verfügung stellen. Option (b) ist stets verfügbar und umfasst die Open Source Software, die in der jeweils aktuellen herunterladbaren Software für Unify Cloud Services sowie den vorangegangenen Versionen für mindestens die letzten drei (3) Jahre enthalten ist.

10.4 Sie dürfen die Software zu Datensicherungs- oder Archivierungszwecken oder im Zusammenhang mit der Nutzung von Unify Cloud Services kopieren, jedoch nicht für sonstige Zwecke. Sie dürfen Urheberrechts- oder Schutzrechtsvermerke nicht entfernen oder ändern. Es ist Ihnen nicht gestattet, die Software zurückzuentwickeln, (Reverse-Engineering), zu dekompileieren oder zu disassemblieren, sofern es nicht ausdrücklich durch Gesetz oder einschlägige Open Source-Lizenzen gestattet ist. Die Verbreitung der Software innerhalb Ihres Unternehmens bzw. Organisation ist nur soweit zulässig, wie die Software ausschließlich an Ihre Nutzer und für die Nutzung durch diese verteilt wird.

11. Gewährleistung

11.1 Sollte die Software, die Unify als Unify Cloud Service bereitstellt, einen Mangel aufweisen, wird Unify diesen auf eigene Kosten beseitigen, sofern Sie Unify oder Ihren Vertragspartner zumindest in Textform unverzüglich, spätestens jedoch nach fünf (5) Geschäftstagen ab dem Zeitpunkt, an dem Sie Kenntnis vom Mangel erlangt haben, über den Mangel informieren.

11.2 Sie werden Unify unentgeltlich und in angemessenem Umfang bei der Beseitigung des Mangels unterstützen, insbesondere durch die umgehende Implementierung einer Ihnen bereitgestellten Umgehungslösung, oder indem Sie Unify Logfiles zur Verfügung stellen. Sollten Sie Mängel geltend machen, die im Sinne dieser ANB keine Mängel sind, etwa weil Unify den behaupteten Mangel nicht vertreten muss oder gar keine Fehlfunktion vorliegt, und hätten Sie dies bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt bei einer Prüfung der Fehlfunktion erkennen müssen, behält sich Unify bzw. Ihr Vertragspartner vor, Ihnen die Unify oder Ihrem Vertragspartner dadurch entstandenen Kosten in angemessenem Umfang aufzuerlegen,

11.3 Unify entscheidet nach eigenem Ermessen, wie ein Mangel behoben wird, ob eine Behelfslösung zur Verfügung gestellt oder ob eine korrigierte Fassung von Unified Cloud Services herausgegeben wird.

11.4 Soweit Unify Mängel von Unify Cloud Services zu vertreten hat und sofern Ihr Abonnement Service Level Gutschriften vorsieht, beschränken sich Ihre Ansprüche auf eben diese Service Level-Gutschriften in dem in **Anhang – Service Level Agreement (SLA)** aufgeführten Umfang. Wenn der Mangel die vertragsgemäße Nutzung von Unify Cloud Services fortlaufend wesentlich beeinträchtigt, können Sie die Cloud Service Vereinbarung mit Ihrem Vertragspartner fristlos beenden. In diesem Fall werden Ihnen eine ggfs. bereits im Voraus bezahlte Vergütung anteilig zurückerstattet, diese berechnet sich ab dem Zeitpunkt, zu dem Ihre Kündigung wirksam wird.

11.5 Die Bestimmungen dieser Ziffer 11 sind in Bezug auf Sachmängelansprüche abschließend. Im Übrigen wird Unify Cloud Services „wie gesehen“ und je nach Verfügbarkeit bereitgestellt.

Unify übernimmt keine über die in den ANB ausdrücklich enthaltenen Beschreibungen hinausgehende Gewährleistung oder Garantie, weder ausdrücklich noch konkludent, in Bezug auf eine besondere Gebrauchstauglichkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck.

Dieser Absatz gilt auch für Ihren Vertragspartner, falls nicht Unify.

Die vorstehenden Ausschlüsse gelten jedoch nicht für Fälle von Vorsatz, bei Körperverletzung/Personenschäden, in Fällen von Arglist oder sofern ein Anwendungsfall eines einschlägigen Produkthaftungsgesetzes vorliegt. Unberührt bleiben auch gesetzliche Haftungstatbestände, die nach der einschlägigen Rechtsordnung nicht vertraglich ausgeschlossen werden können.

Sofern es zu einer Verzögerung bei der Erfüllung der Pflichten von Unify oder Ihrem Vertragspartner, der darauf zurückzuführen ist, dass Sie Ihre Pflichten gemäß dieser ANB oder der Cloud Services Vereinbarung nicht erfüllt haben, übernimmt Unify oder Ihr Vertragspartner hierfür keine Verantwortung.

12. Freistellung bezüglich Rechten an geistigem Eigentum

12.1 Unify wird Sie von Ansprüchen Dritter freistellen, die (a) durch rechtskräftiges Urteil in einem Verfahren, das ein Dritter wegen einer Verletzung seiner geistigen Eigentums gegen Sie eingeleitet hat und in dem festgestellt wird, dass Unify Cloud Services die geistigen Eigentumsrechte dieses Dritten verletzt, entstanden sind, oder die (b) Ergebnis eines zwischen Ihnen und dem Dritten geschlossenen Vergleichs wegen einer behaupteten Verletzung von geistigen Eigentumsrechten des Dritten sind, vorausgesetzt, Unify hat zuvor dem Vergleich zugestimmt, einschließlich begründeter Kosten in diesem Zusammenhang.

12.2 Unify kann auch, nach eigener Wahl und auf eigene Kosten, die für die weitere Bereitstellung von Unify Cloud Services notwendigen Nutzungsrechte am geistigen Eigentum des Dritten erwerben, den betroffenen Teil von Unify Cloud Services

ändern oder durch eine ähnliche Funktion ersetzen, um zukünftige Verletzungen zu vermeiden. Sollte Unify nicht in der Lage sein, dies durchzuführen, ist jede der Parteien dazu berechtigt, die Cloud Services Vereinbarung auch vor Ablauf der Mindestlaufzeit zu beenden. Unify erstattet Ihnen in diesem Fall eine ggfs. im Voraus entrichtete Vergütung.

12.3 Sie werden von Dritten behauptete angebliche Verletzungen ihrer geistigen Eigentumsrechte nicht anerkennen. Sollten Sie sich dazu entscheiden, den vom behaupteten Anspruch betroffenen Teil von Unify Cloud Services bzw. Unify Cloud Services insgesamt nicht mehr zu verwenden, etwa um eventuelle Schadensersatzansprüche zu minimieren oder aus anderen vorsorglichen Gründen, werden Sie den Dritten darüber informieren, dass die Einstellung der Nutzung nicht impliziert, dass damit ein Anerkenntnis der behaupteten Verletzung verbunden ist.

12.4 Unify's Verpflichtung, Sie von solchen Ansprüchen freizustellen, ist dadurch bedingt, dass (a) Sie Unify oder Ihren Vertragspartner schriftlich und unverzüglich über jede behauptete oder mutmaßliche Verletzung informieren, (b) Sie ohne Unify's vorherige schriftliche Zustimmung kein Anerkenntnis abgeben, das für Unify nachteilig ist oder sein könnte, (c) Sie Unify das Recht zur Verteidigung gegen die behauptete Rechtsverletzung übertragen, einschließlich Abschluss eines Vergleichs, (d) Sie Unify in zumutbarem Umfang bei der Verteidigung gegen die behauptete Verletzung unterstützen und (e) Sie Unify gestatten, die in Ziffer 12.2 aufgeführten Abhilfemaßnahmen durchzuführen.

12.5 Die Verpflichtung, Sie freizustellen, ist ausgeschlossen, soweit die angebliche Rechtsverletzung von Ihnen zu vertreten ist. Dies gilt insbesondere dann, wenn der behauptete Anspruch zurückzuführen ist auf (a) die nicht vertragsgemäße Nutzung von Unify Cloud Services, oder eine Art der Nutzung von Unify Cloud Services, die von Unify oder Ihrem Vertragspartner nicht genehmigt wurde, oder eine Nutzung von Unify Cloud Services entgegen der Anweisungen von Unify oder Ihres Vertragspartners, oder für einen Zweck, der von Unify nicht vorhersehbar war, (b) die Nutzung einer Komponente von Unify Cloud Services in Kombination mit einer Hardwareausstattung, einer Systemumgebung und Anwendungen von Drittanbietern, die von Unify oder Ihrem Vertragspartner nicht ausdrücklich genehmigt bzw. in der Dokumentation beschrieben wurde, (c) im Hinblick auf

herunterladbare Software, und ohne dass dies Ihre Rechte aus den Open Source-Lizenzen einschränken soll, im Fall von Änderungen an der Open Source Software, die ohne vorherige schriftliche Zustimmung erfolgt ist, (d) eine Nutzung von Unify Cloud Services außerhalb der von Unify oder Ihrem Vertragspartner gewährten Nutzungsrechte, (e) im Hinblick auf herunterladbare Software, wenn Sie nicht die von Unify oder Ihrem Vertragspartner empfohlenen oder allgemein bereitgestellten Korrekturen verwenden, einschließlich der allgemein erhältlichen Korrekturen und Sicherheitskorrekturen für die zugrundeliegende Hardware oder die Systemumgebung oder (f) jegliche Ansprüche in Verbindung mit einem Standard, oder (g) in allen Fällen, in denen Unify einem von Ihnen bereitgestellten oder übermittelten Entwurf bzw. einer Anweisung gefolgt ist.

12.6 Die Bestimmungen der Ziffern 16.1 bis 16.5 sind bezüglich einer mutmaßlichen oder tatsächlichen Verletzung geistiger Eigentumsrechte Dritter abschließend, es sei denn, Unify handelt vorsätzlich oder in arglistiger Weise. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

12.7 Sie werden Unify gegen alle Ansprüche Dritter wegen angeblicher Rechtsverletzungen verteidigen und Unify von allen diesbezüglichen Schäden, Kosten, Aufwendungen, Forderungen oder Haftungsansprüchen freistellen, wenn (a) sich der Anspruch auf einen der in Ziffer 12.5 aufgeführten Fälle zurückführen lässt, (b) Unify's Fähigkeit, sich gegen den geltend gemachten Anspruch zu verteidigen, durch Ihre Nichtbeachtung der Regelungen in Ziffer 12.4 beeinträchtigt wurde, oder (c) der Anspruch in Ihrem Kundennetzwerk begründet ist

13. Haftung

13.1 Unify's Haftung für Schäden, die aus oder in Verbindung mit den ANB entstehen, ist unabhängig davon ob es sich um ein einzelnes oder im Fortsetzungszusammenhang stehendes Schadensereignis handelt, beschränkt auf den kleineren Betrag von entweder (a) 25% des Vertragswerts oder (b) 100.000 EUR. Unsere Gesamthaftung unter diesem Vertrag ist auf einen Betrag von 50% des Vertragswerts beschränkt.

13.2 Unify haftet nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Folgeschäden, darunter Geschäftsausfall, Verlust von Aufträgen, Betriebsausfallschäden, vergebliche und frustrierte Aufwendungen, Verlust oder Beschädigung von Nutzerdaten oder, wegen Ansprüchen, die Dritte gegen Sie geltend machen, sofern nicht in dieser Vereinbarung anders geregelt.

Der Haftungsausschluß in dieser Ziffer gilt für jede Art von Ansprüchen, sei es unter anderem Vertragsverletzungen, unerlaubte Handlungen, aus Produkthaftungsgesetz, selbst wenn Unify von möglichen Schäden vorab in Kenntnis gesetzt wurde, und selbst wenn Schäden voraussehbar waren, und selbst wenn Ihre Gegenmassnahmen diese haben nicht verhindern können,

13.3 Unify's Haftung für den Verlust oder die Beschädigung von Nutzerdaten ist beschränkt auf den Aufwand für die Rekonstruktion der Nutzerdaten aus der regelmäßigen, allgemeinen Datensicherung der Unify Cloud Services Plattform, die Unify im ordentlichen Geschäftsgang durchführt. Sie müssen sicherstellen, dass besonders wichtige Nutzerdaten nicht lediglich auf Unify Cloud Services gespeichert sind, und dass regelmäßig Sicherheitskopien und Kopien dieser Nutzerdaten erstellt werden. Sie werden Unify Cloud Services nicht als alleiniges Speichermedium für wichtige Daten nutzen.

13.4 Keine Bestimmung dieser ANB soll so verstanden werden, als ob damit eine Beschränkung der Haftung der Parteien in Fällen von Vorsatz, bei Arglist, Verletzung des Körpers, grober Fahrlässigkeit sowie für übernommene Garantien, nach dem Produkthaftungsgesetz oder sonstigen Fällen unabdingbarer gesetzlicher Haftung verbunden sei.

Diese Haftungsbedingungen sind ebenfalls und in gleicher Weise auf Ihren Vertragspartner anwendbar. Zur Klarstellung wird darauf hingewiesen, dass weder eine kumulative noch eine gemeinsame Haftung zwischen Unify und seinen Akkreditierten Vertriebspartnern besteht.

13.5 Ihre Ansprüche auf Service Level Gutschriften gemäß **Anhang – Service Level Agreement (SLA)** verfallen spätestens sechs (6) Wochen nach dem Eintritt der Störung, die den Service Level Credit begründet. Mängelansprüche verfallen zwölf (12) Monate nach ihrer Entstehung.

14. Laufzeit und Kündigung

14.1 Wenn Sie Ihre Anmeldung zu einem Unify Cloud Services Abonnement online übermitteln, wird der Cloud Service Vereinbarung an dem Tag wirksam, an Ihr Vertragsantrag angenommen wird; dies wird durch eine Bestätigungs-E-Mail angezeigt oder durch Ihren Vertragspartner bestätigt. Wenn Sie Ihre Unify Cloud Services Vereinbarung „offline“ erhalten, z.B.. in Papierform von Ihrem Vertragspartner, wird Cloud Services Vereinbarung an dem Tag wirksam, an dem er von beiden Parteien unterzeichnet wird, falls nicht im Einzelfall abweichend vereinbart (jeder dieser Fälle wird als „Vertragsbeginn“ bezeichnet).

14.2 Der Mindestlaufzeit für eine kostenpflichtiges Abonnement von Unify Cloud Services ist in dem Abommementplan festgelegt, den Sie ausgewählt haben (**Siehe Produkt und Servicebeschreibung (PSB)**). Danach verlängert sich – abhängig vom jeweiligen Abonnementplan (siehe **PSB**) – die Laufzeit automatisch für weitere Zwölf-Monats-Zeiträume, bis die Cloud Services Vereinbarung mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit oder der Verlängerungslaufzeit beendet wird. Im Rahmen besonderer Angebote können abweichende Mindestlaufzeiten vereinbart werden.

14.3 Ab dem Zugang der Kündigungserklärung wird Unify eine Möglichkeit zur Verfügung stellen, mit der Sie Nutzerinhalte Ihrer Nutzer herunterladen können, es sei denn, Unify ist dies gesetzlich untersagt. Die Download-Möglichkeit steht Ihnen bis zu dreißig (30) Tage nach Wirksamkeit der Kündigung zur Verfügung. Nach Ablauf dieses Zeitraums ist Unify dazu berechtigt, Ihre sämtlichen Nutzerkonten mit allen Nutzerdaten zu löschen, die diese Nutzer möglicherweise (noch) auf Unify Cloud Services gespeichert haben.

Mit Wirksamkeit der Kündigung löschen Sie alle Kopien der herunterladbaren Software, einschließlich der Apps, die Sie durch Ihre Anmeldung bei Unify Cloud Services möglicherweise erhalten haben oder zerstören diese anderweitig. Mit Ausnahme der Download-Möglichkeit stellen Sie die Nutzung jedes Teils von Unify Cloud Services ein, selbst wenn Unify Cloud Services Ihnen noch zur Verfügung steht.

Sofern Unify oder Ihr Vertragspartner die Cloud Services Vereinbarung mit Ihnen aus einem von Ihnen zu vertretenden wichtigen Grund gekündigt hat, darf Unify den Zugang zu den Nutzerdaten davon abhängig machen, dass Sie die gesamte noch ausstehende Vergütung entrichten, und Vorauszahlung leisten für den Zeitraum, in dem Ihnen die Download-Möglichkeit zur Verfügung steht.

14.4 Unbeschadet einer vereinbarten Mindestlaufzeit kann Unify oder Ihr Vertragspartner die Cloud Services Vereinbarung jederzeit mit einer Frist von einem (1) Jahr mit Wirkung zum Ende eines Kalendermonats kündigen, wenn Unify für einen Unify Cloud Service das Ende der Lebensdauer erklärt, d.h. das Produkt einstellt.

15. Veränderungen von Unify Cloud Services, Änderungen der ANB

15.1 Unify behält sich vor, Unify Cloud Services jederzeit nach eigenem Ermessen weiterzuentwickeln und auszubauen und bestimmte Funktionen durch funktional gleichwertige oder Funktionen nach neuestem Stand der Technik zu ersetzen, zu aktualisieren oder zu erweitern. Unify kann nach eigenem Ermessen die technische Ausstattung, Hardware, Software einschließlich Dienstprogrammen und Tools, Telekommunikationsausstattung und Terminals, IT-Systeme und andere Gegenstände, einschließlich der damit verbundenen Dokumentation (z.B. Bedienungsanleitungen, Anwendungsdokumentationen und Spezifikationen) sowie die Konfiguration, die verwendet wird, um Ihnen Unify Cloud Services zur Verfügung zu stellen, zusammenstellen und/oder ändern, sofern dies die Bereitstellung von Unify Cloud Services für Sie nicht wesentlich beeinträchtigt. Soweit möglich, wird Unify Ihnen mögliche Änderungen von Unify Cloud Services, die sich auf die Systemanforderungen auswirken, mit angemessener Vorlaufzeit ankündigen.

15.2 Unify behält sich vor, die Bedingungen dieser ANB sowie die sonstigen Bestimmungen, auf die in dieser ANB verwiesen werden, jederzeit zu ändern, oder Funktionalitäten zu den Unify Cloud Services hinzuzufügen oder zu entfernen, oder Änderungen zu implementieren, die Änderungen auf Ihrer Seite notwendig machen, wie etwa einen Wechsel Ihres Browsers, Mikrofon- Einstellungen, oder den Export

von Daten. Dies kündigt Unify oder Ihr Vertragspartner Ihnen mit einer Frist von dreißig (30) Tagen durch Versand einer E-Mail an den Kundenkontakt, und nach Unify's Ermessen auch in anderer geeigneter Form, an. Wenn Sie der Änderung nicht widersprechen und Unify Cloud Services nach Inkrafttreten der Änderungen weiterhin nutzen, gilt dies als Annahme der geänderten Bedingungen.

Wenn Sie die geänderten Bedingungen nicht annehmen möchten, können Sie die Nutzung von Unify Cloud Services mit Wirkung zu dem Zeitpunkt kündigen, an dem die geänderten Bedingungen der ANB wirksam werden, wenn Sie Unify oder Ihren Vertragspartner mindestens zehn (10) Tage im voraus davon informiert haben.

Wenn Unify eine Änderung aufgrund anwendbarer Gesetze zwingend durchführen muss, benachrichtigt Unify Sie ebenfalls über die Änderungen; Sie haben jedoch in diesem Fall kein Kündigungsrecht.

16 Export- und Ausfuhrkontrollgesetze

16.1 Alle Güter, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Artikel/Waren („Güter“) (Waren/Hardware, Software und Technologien und/oder Dienstleistungen) können Exportgesetzen und Vorschriften und/oder nationalen, ausländischen und internationalen Vorschriften unterliegen. Die Parteien erkennen an, dass Verstöße gegen diese Gesetze und Vorschriften verboten sind und dass die Einhaltung der geltenden Regeln und Gesetzen jederzeit zu gewährleisten ist.

16.2 Unify wird alle notwendigen und angemessenen Schritte zur Beantragung von Ausfuhrgenehmigungen unternehmen, die für Lieferungen an Sie erforderlich sind, vorausgesetzt, dass Unify der Ausführer für diese Lieferungen ist. Sie sind verpflichtet, Unify im erforderlichen Umfang zu unterstützen und stellen, ggfs. nach Aufforderung, Unterlagen und Dokumente zur Antragstellung oder zur Prüfung und Dokumentation der rechtskonformen Lieferung und Lieferfähigkeit zur Verfügung.

16.3 Sollten erforderliche Genehmigungen nicht erteilt, verspätet erteilt, mit reduziertem Umfang erteilt, widerrufen oder nicht verlängert werden, haftet Unify Ihnen gegenüber nicht. Solche Ereignisse gelten als Ereignisse höherer Gewalt.

16.4 Sie werden rechtzeitig alle erforderlichen Einfuhrgenehmigungen für die von Unify bezogenen Güter einholen. Unify wird auf Anfrage angemessene Unterstützung und Dokumentation zur Unterstützung des Importgenehmigungsverfahrens bereitstellen

16.5 Sie sind sich darüber im Klaren, dass die unter Exportgenehmigungen gelieferten Güter für eine bestimmten Endverwendung und Endverwender bestimmt sind und bestimmten Bedingungen unterliegen können. Der Partner hat die Inhalte der genutzten Genehmigungen sowie den Inhalt der im Rahmen des Genehmigungsverfahrens und der Lieferfreigabe unterzeichneten Erklärungen zu beachten. Sie werden die im Rahmen der Ausfuhrgenehmigungen gelieferten Gegenstände nicht an Endverwender, zu Endverwendungen oder an Bestimmungsorte verkaufen, übertragen oder anderweitig verfügbar machen, die vom Inhalt der Ausfuhrgenehmigung abweichen, es sei denn, dies wurde von der zuständigen Behörde, die die ursprüngliche Ausfuhrgenehmigung erteilt hat, genehmigt.

16.6 Sie übertragen, exportieren oder reexportieren Güter, die Sie von Unify erhalten hat, ausschließlich an zuverlässige Partner. Sie stellen sicher, dass die Güter zu keinem Zeitpunkt an Empfänger, Ziele und Endverwender geliefert oder diesen zur Verfügung gestellt werden, die durch Embargo oder in anderer Weise vom Geschäftsverkehr oder dem Empfang der Güter nach Gesetzen und Vorschriften Deutschlands, der Europäischen Union, der USA oder den Vereinten Nationen ausgeschlossen sind.

16.7 Sie werden keine exportkontrollierten technischen Informationen / Technologien im Rahmen dieser Vereinbarung exportieren oder weitergeben.

16.8 Werden Güter durch Sie oder von Ihnen Beauftragte direkt in ein Land außerhalb der EU ausgeführt, so garantieren Sie die unverzügliche und direkte Ausfuhr aus der EU oder dem Absendeland, spätestens dreißig (30) Tage nach Übergabe der Sie oder den von ihnen benannten Spediteur und während der Gültigkeitsdauer der für die einzelne Ausfuhr geltenden Ausfuhrgenehmigung. Sie werden zuverlässige Spediteure einsetzen (Beispiel: AEO-zertifiziert), die am AES

(Automated Export System – einem automatisierten EU-Zollprozess) teilnehmen. Sie garantieren den ordnungsgemäßen Abschluss des jeweiligen Zollverfahrens beim Verlassen der Europäischen Union oder des Absenderlandes. Im Falle der Nichteinhaltung haften Sie für alle zusätzlichen Kosten – Fracht und andere – sowie Zahlungen, die Unify von der Steuerverwaltung auferlegt werden.

16.9 Lieferungen dürfen nicht an andere als die in den Versanddokumenten angegebenen Bestimmungsorte umgeleitet werden. Diese Unterlagen dürfen nicht entfernt, von der Sendung getrennt oder ersetzt werden, bevor die Lieferung ihren ursprünglichen Bestimmungsort erreicht hat.

16.10 Im Falle der Wiederausfuhr eines Artikels durch Sie und sofern Unify nicht der Ausführer, sind Sie für den gesamten Exportvorgang verantwortlich. Sie tragen alle Kosten im Zusammenhang mit der Ausfuhrkontrolle für eine solche Wiederausfuhr.

16.11 Sie stellen Unify von jeglichen Ansprüchen, Verfahren, Klagen, Bußgeldern, Verlusten, Kosten und sonstigen Nachteilen frei, die sich aus der Nichteinhaltung der Exportkontrollvorschriften durch Sie ergeben oder damit zusammenhängen. Sie tragen alle Unify daraus resultierenden Verluste und Aufwendungen.

17. Sonderbestimmungen für kostenfreie Abonnementpläne (sofern zutreffend)

17.1 Ihr Vertragspartner kann Ihnen einen kostenfreien Abonnementplan (FREE oder TRIAL) für Unify Cloud Services anbieten, die an bestimmte Bedingungen gebunden sind, die entweder in der **Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** zu OpenScape Cloud Services hinterlegt sind, oder in spezifischen Trial oder Proof-of-Concept Vereinbarungen Ihres Vertragspartners. Die Klauseln dieses Abschnitts 17 beziehen sich auf alle kostenlosen Abonnementpläne, und haben Vorrang gegenüber allen anderen Bestimmungen dieser ANB.

17.2 Wenn Sie einen kostenlosen Abonnementplan nutzen, haben Sie kein Recht, Unify oder Ihrem Vertragspartner irgendetwas in Rechnung zu stellen, was Sie mit dem Unify Cloud Service Abonnement tun oder dort eingeben, einschließlich

Feedback. Sie alleine tragen jegliche Kosten die Ihnen bei der Nutzung des kostenlosen Abonnementplans entstehen. Sie tragen das Risiko und die Kosten im Falle eines Datenverlusts, Umsatzverlusts und für Zeit- und Arbeitsaufwände, die Ihnen durch die Nutzung des kostenlosen Abonnementplans entstehen.

17.3 Kostenlose Abonnementpläne für Unify Cloud Services können ein festgelegtes Ablaufdatum haben; sie müssen es aber nicht. In jedem Fall kann Unify oder Ihr Vertragspartner den kostenlosen Abonnementplan jederzeit sperren oder beenden, wobei Ihnen mindestens vier (4) Wochen Vorankündigung zu gewähren ist, falls bei einer Beendigung des Abonnements diese vor dem etwaigen Ablaufdatum des Abonnements in Kraft tritt. Sie sollten kostenlose Abonnementpläne nicht zur Verarbeitung von Informationen nutzen, deren Verlust Sie sich nicht erlauben können, oder für Informationen, für die Sie keine separaten Sicherungskopien außerhalb von Unify Cloud Services haben, es sei denn Sie beabsichtigen, später einen kostenpflichtigen Abonnementplan für den betreffenden Unify Cloud Service zu erwerben.

17.4 **Das Service Level Agreement (SLA)** gilt nicht für kostenlose Abonnementpläne. Weder Unify noch Ihr Vertragspartner werden Ihnen SLA Gutschriften gewähren und werden ferner ablehnen

- (a) jegliche Gewährleistungen im Hinblick auf Unify Cloud Services und die damit verbundene Dokumentation, weder ausdrücklich oder konkludent, einschließlich konkludenter Gewährleistungen zur Gebrauchstauglichkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck
- (b) jegliche Haftung für Schäden jeglicher Art verbunden mit, oder verursacht durch Ihren kostenlosen Abonnementplan zu Unify Cloud Services, sei es direkt, indirekt, inklusive entgangenem Gewinn.

17.5 Bei Auslauf eines kostenlosen Abonnementplans kann dieser in einen kostenpflichtigen Abonnementplan umgewandelt werden. In diesem Fall müssen Sie sich entscheiden, welche Ihrer Nutzer der Unify Cloud Services Sie in das kostenpflichtige Abonnement übernehmen wollen. Unify Cloud Services Nutzer, die Sie nicht in das kostenpflichtige Abonnement übernehmen, verlieren den Zugang zu Unify Cloud Services und ihren Nutzerdaten und ihr Konto wird gelöscht. Beachten

Sie, dass Unify bzw. Ihr Vertragspartner keine Verpflichtung haben, Ihren kostenlosen Abonnementplan in einen kostenpflichtigen Abonnementplan für den entsprechenden Unify Cloud Service zu überführen.

18. Allgemeine Bestimmungen

18.1 Schutzrechte: Unify oder seine Lieferanten stehen die ausschließlichen Rechte an den Marken, Geschmacksmustern/Designs, Namensrechten oder Domainnamen (für diese Ziffer nachfolgend bezeichnet als „Marken“) zu, die im Zusammenhang mit Unify Cloud Services angezeigt oder verwendet werden. Es ist Ihnen ohne Unify's ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht gestattet, Framing-Techniken oder vergleichbare Technologien einzusetzen, um Unify's Marken oder die von Unify's Lieferanten bzw. sonstige von Unify oder Unify's Lieferanten stammende geschützte Informationen (einschließlich Bilder, Text, Seitenlayout oder -form) einzubinden. Es ist Ihnen ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung des jeweiligen Inhabers der Marke nicht gestattet, Unify's Marken oder die von Unify's Lieferanten mit Hilfe von Meta-Tags oder anderem „verborgenen Text“ zu nutzen.

18.2 Gebühren und Preise: Die Gebühren für Ihr Unify Cloud Service Abonnement werden durch Ihren Vertragspartner festgelegt.

Error! Hyperlink reference not valid. Anhang 1 – Definitionen

Die großgeschriebenen Begriffe, die in dieser ANB und den hierin referenzierten Dokumenten verwendet werden, sind wie folgt definiert

„**Abonnement**“ bezeichnet den fortlaufenden Bezug von Unify Cloud Services durch den Endkunden zu Bedingungen, die im Abonnementplan festgelegt sind. Unify Cloud Services werden ausschließlich über Abonnemente vermarktet.

„**Abonnementplan**“ bezeichnet eine Vermarktungsposition für Unify Cloud Services, in der die spezifischen Merkmale eines Abonnements festgelegt sind, wie etwa die Laufzeit, die verfügbaren Leistungspakete, Regelungen zu Änderungen während der Laufzeit und zum Ablauf bzw. der Erneuerung des Abonnements, zur Rechnungsstellung oder den Gebühren.

„**Akkreditierter Vertriebspartner**“ ist ein Vertriebspartner von Unify, der für den Verkauf von Unify Cloud Services von Unify akkreditiert ist.

„**Allgemeine Nutzungsbedingungen**“ oder „ANB“ bezeichnet dieses Dokument mit den Kernbedingungen, nach denen Unify Unify Cloud Services **Produziert**, die den Endkunden durch den **Vertragspartner** zur Verfügung gestellt werden. Sie sind Teil jeder **Cloud Services Vereinbarung** zwischen Endkunde und **Vertragspartner** für Unify Cloud Services,

„**Anwendbare Ausfuhrkontrollgesetze**“ bezeichnet alle nationalen und internationalen Außenhandels- und Zollanforderungen sowie Embargos oder andere Sanktionen wie Anti-Terror-Gesetze, Listen abgelehnter Personen oder ähnliches, festgesetzt von der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union oder den Vereinigten Staaten von Amerika, und andere einschlägige nationale Ausfuhrgesetze, z.B. des Landes, in dem der Endkunde oder Nutzer seinen Geschäftssitz hat. Anwendbare Ausfuhrkontrollgesetze sind eine Untermenge der Anwendbaren Gesetze.

„**Anwendbare Gesetze**“ bezeichnet und umfasst alle Gesetze, Statuten, Regularien, Verordnungen, Richtlinien und Verhaltenskodizes zuständiger Regierungen oder

Behörden, sowie behördliche und gerichtliche Anordnungen, die auf die ANB oder im Zusammenhang mit dieser Anwendung finden auf Unify, Sie oder die Erbringung der Leistungen einer der Parteien der Cloud Services Vereinbarung.

„**Behörde**“ bezeichnet jede staatliche Stelle, die entsprechend anwendbarer Gesetze eine Aufsichts- und/oder Anordnungsbefugnis gegenüber Unify und/oder Unify Cloud Services bezüglich der Erfüllung oder Einhaltung von Gesetzen, Ansprüchen und Pflichten in Verbindung mit Unify Cloud Services hat.

„**Cloud Service Vereinbarung**“ bezeichnet eine Vereinbarung zwischen Endkunde und Vertragspartner zur Nutzung von Unify Cloud Services, die die TOSP (dieses Dokument) zum Vertragsbestandteil hat.

„**Cross-Tenancy-Gastnutzer**“ ist ein Unify Cloud Services Nutzer einer anderen Unify Cloud Services Tenancy, der einer Konversation in Ihrer Tenancy hinzugefügt wird. Sobald der Nutzer der anderen Tenancy die Einladung akzeptiert hat, kann er ungehindert auf den Inhalt der spezifischen Konversation zugreifen; er kann jedoch nicht auf andere Konversationen innerhalb Ihrer Tenancy zugreifen. Ein Cross-Tenancy-Gastnutzer wird der Anzahl der Nutzerkonten, die Sie angemeldet haben, nicht hinzugerechnet.

„**Datenschutzvereinbarung**“ ist ein Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung, auf dessen Grundlage Unify personenbezogene Daten des Endkunden erhebt, verarbeitet und nutzt.

„**Dokumentation**“ bezeichnet die technischen und/oder funktionalen Beschreibungen, die dem Endkunden zusammen mit Unify Cloud Services zur Verfügung gestellt werden bzw. für ihn abrufbar sind. Die Dokumentation wird in der Regel online bereitgestellt. Zur Dokumentation gehört u.a. die Beschreibung der Leistungsmerkmale, Eigenschaften und die Anforderungen an Hard- und Software. Soweit von den jeweiligen Rechtsinhabern gefordert, umfasst die Dokumentation auch die Open Source-Lizenztexte oder die besonderen Lizenzbedingungen eines Freeware-Anbieters oder sonstiger kommerzieller Drittanbieter von Software.

„Dritt-Endnutzer-Lizenzvertrag“ oder **„Dritt-EULA“** bezeichnet die Lizenzbedingungen eines kommerziellen Softwarebestandteils eines Dritten oder einer Freeware, deren Annahme für die Gewährung der Nutzungsrechte am jeweiligen Softwarebestandteil des Dritten oder der Freeware zur Bedingung gemacht wird.

„Endkunde“, mitunter auch als „Sie“ bezeichnet, bezeichnet das Unternehmen oder die Organisation, die Vertragspartner von Unify und für die ihr zugeordneten Unify Cloud Services Nutzer und die Nutzerdaten verantwortlich ist. Eine Einzelperson kann nur dann Endkunde sein, wenn sie in ihrer Funktion als Unternehmer handelt.

„Endnutzer-Lizenzvertrag“ oder **„EULA“** bezeichnet Lizenzbedingungen von Unify für die Nutzung von Software durch Endnutzer. Der Endnutzer-Lizenzvertrag von Unify findet Anwendung, wenn Softwarebestandteile heruntergeladen und installiert werden müssen. Wenngleich Unify Cloud Services cloudbasierte Anwendungen sind, betrifft dies dennoch bestimmte Softwarebestandteile, wie Apps für Smartphones oder Tablets. Auf solche Softwarebestandteile können auch Open Source-Lizenzen und Endnutzer-Lizenzverträge Dritter Anwendung finden.

„Ereignis höherer Gewalt“ bezeichnet jedes Ereignis außerhalb des vernünftigerweise anzunehmenden Einflusses einer Partei, einschließlich (i) Beschädigung oder Zerstörung oder Enteignung der Betriebsgebäude oder sonstigen Vermögens der betroffenen Partei, (ii) Brand, Explosion, Unfall, Blitzschaden, elektromagnetische Störung, (iii) Sturm, Erdbeben, Orkan, Tornado, Überschwemmung, Vulkanausbruch oder andere Naturkatastrophen, (iv) Krieg, Kriegsdrohung, Terrorakte, Aufruhr, Rebellion, Aufstand oder andere zivile Unruhen, (v) Epidemien, Pandemien, Quarantänebeschränkungen bzw. andere gesundheitsbehördliche Beschränkungen oder gesundheitsprophylaktische Vorsorgemaßnahmen, (vi) Streiks oder Aussperrungen oder sonstigen Arbeitskämpfmaßnahmen, (vii) Störungen des öffentlichen Verkehrs, (viii) Sanktionen, Embargos oder Mangel an Roh- und Betriebsstoffen und Versorgung, Abbruch diplomatischer Beziehungen, (ix) irgendeine zuständige

Regierungsbehörde erteilt keine Lizenzen oder Genehmigungen, die für den Betrieb des Geschäfts bzw. die Erfüllung der Serviceleistungen oder das Geschäft der betroffenen Partei erforderlich sind oder andere Umstände aufgrund derer die betroffene Partei von Gesetzes wegen an der Erfüllung gehindert wird, oder (x) im Fall von Unify, das Eintreten irgendeines der vorstehend aufgeführten Ereignisse bei einem Subunternehmer oder Lieferanten, das zu einer verzögerten Erfüllung oder Nichterfüllung führt.

„**Freeware**“ bezeichnet ein Computerprogramm, das ohne Zahlung oder andere Gegenleistung (z.B. Werbung) genutzt werden kann. Für Freeware können spezielle Lizenzbedingungen gelten, die beispielsweise das Recht zum Vertrieb oder Weitervertrieb von Freeware beschränken können. Freeware kann Funktionseinschränkungen haben, die kommerzielle Versionen nicht aufweisen. Im Allgemeinen erteilt der Verkäufer einer Freeware keinen Zugriff auf den Quellcode der Freeware.

„**Gastnutzer**“ bezeichnet Nutzer außerhalb der Organisation des Endkunden, denen der Endkunde zeitweise Zugriff auf Unify Cloud Services gewährt, unter Übernahme der Verantwortung und Kosten durch den Endkunde

„**Gastnutzer einer Sitzung**“ ist eine Person die kein Unify Cloud Services Nutzer ist, die im Rahmen einer Konversation in Ihrer Tenancy zu einem Meeting eingeladen ist (z.B. Telekonferenz, Videokonferenz, Screenshare etc.). Der Gastnutzer für eine Sitzung kann nur sehen, was während des Meetings geteilt wird. Nach dem Ende des Meetings hat er weiter einen (1) Monat lang Zugriff auf den Inhalt des Meetings. Ein Gastnutzer für eine Sitzung wird nicht in die Anzahl der von Ihnen angemeldeten Unify Cloud Services Nutzerkonten eingerechnet.

„**Gastnutzer mit eingeschränkten Rechten**“ bezeichnet ein besonderes Nutzerkonto, das vom Tenancy-Administrator angelegt wird. Der Gastnutzer mit eingeschränkten Rechten hat eingeschränkte Befugnisse, die der Tenancy-Administrator festlegt; er hat beispielsweise keinen Zugriff auf „offene“ Konversationen. Der Gastnutzer mit eingeschränkten Rechten und sein Nutzerinhalt sind in Ihrer Unify Cloud Services Tenancy sichtbar und durchsuchbar.

Ein Gastnutzer mit eingeschränkten Rechten wird nicht in die Anzahl der von Ihnen angemeldeten Unify Cloud Services -Nutzerkonten eingerechnet.

„Gebühren“ bezeichnet die zwischen den Parteien vereinbarten Entgelte und Preise für Unify Cloud Services. Gebühren können monatlich, nutzungsabhängig oder einmalig vereinbart werden.

„Geistige Eigentumsrechte“ bezeichnet Urheberrechte (einschließlich Urheberpersönlichkeitsrechten), Patente, geschützte Designs, eingetragene Designs, Designrechte, Gebrauchsmuster, Marken, Geschäftsgeheimnisse, Know-how, Datenbankrechte, Persönlichkeitsrechte, Unternehmens- und Geschäftsnamen, Domain-Namen und ähnliche Rechte in jedem Land oder Jurisdiktion, einschließlich aller Eintragungen, Anmeldeanträge, Rechte zur Beantragung von Eintragungen und Lizenzen für diese Rechte oder in Verbindung mit diesen Rechten.

„Geschäftstag“ bezeichnet Wochentage, an denen regelmäßig Geschäftsbetrieb herrscht, üblicherweise Montag bis Freitag, ausgenommen lokale gesetzliche Feiertage und Bankfeiertage. Für die Bestimmung des fristgerechten Zugangs einer Erklärung ist die Aufstellung der Geschäftstage der die Erklärung empfangenden Partei maßgeblich. Für die Bestimmung der fristgerechten Vornahme einer Handlung ist hingegen die Aufstellung der Geschäftstage der Partei maßgeblich, die zur Vornahme der Handlung verpflichtet ist.

„Kontaktdaten“ bezeichnet Name, Anschrift, Telefonnummer, Profilinformationen, E-Mail-Adresse, Titel, Zeitzone und sonstige Informationen, die Unify aufgrund der Unify Cloud Services -Nutzung durch einen Nutzer (z.B. über Ihre Nutzung) erhebt oder die der Endkunde als Bestandteil der Administration von Unify Cloud Services eingibt oder eingegeben hat.

„Kontaktdaten des Nutzers“ bezeichnet Namen, Anschrift, Telefonnummer, Profilinformationen, E-Mail-Adresse, Titel, Zeitzone und sonstige Informationen, die wir aufgrund der Unify Cloud Services -Nutzung durch einen Nutzer (z.B. über Ihre

Nutzung) erheben oder die Unify bzw. Unify Cloud Services beispielsweise durch die Nutzung der Verwaltungskonsole durch Ihre Organisation übermittelt werden.

„**Konversation**“ bezeichnet eine Reihe von Konversationskomponenten (Mitteilungen, Dateien, Echtzeitmeetings mithilfe von Telefonanrufen, Video, Screenshare etc.), die von allen Teilnehmern geteilt und von allen Teilnehmern gesehen werden. Konversationen können „privat“ sein, dabei werden Nutzer der Konversation explizit hinzugefügt, oder sie sind „offen“, d.h. alle Nutzer können an ihnen teilnehmen. Konversationen werden von den Konversationsteilnehmern moderiert und jeder Teilnehmer der Konversation kann, falls erforderlich, andere Teilnehmer entfernen.

„**Kundenkontakt**“ ist eine dem Endkunden zugeordnete Person, die als zentraler Ansprechpartner für Unify fungiert und befugt ist, im Tagesgeschäft bezüglich Unify Cloud Services mit verbindlicher Wirkung für den Endkunden zu handeln. Der Kundenkontakt wird während des Registrierungsprozesses bestimmt und ist der erste Tenancy Nutzer und Tenancy-Administrator für die Tenancy des Endkunden.

„**Kundennetzwerk**“ bezeichnet den Teil Ihres Netzwerks und der darin betriebenen Geräte, einschließlich PCs, aktiven und passiven Datennetzeinrichtungen, Telekommunikationsnetzanwendungen allen verbundenen Einrichtungen (einschließlich Netzwerkkomponenten Dritter), die für Unify Cloud Services verwendet werden könnten.

„**Lösung**“ bezeichnet zur Beseitigung einer Störung ergriffene Maßnahmen. Dies kann auch eine Behelfslösung (Work-Around) sein.

„**Mangel**“ bezeichnet eine reproduzierbare Abweichung von Unify Cloud Services von der Beschreibung im **Anhang – Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** .

„**Nutzer**“ oder “Unify Cloud Services Nutzer” bezeichnet die Gesamtheit der Tenancy Nutzer und Gastnutze von Unify Cloud Services, die einem bestimmten Endkunden zugeordnet sind. Der Endkunde ist verantwortlich dafür, dass seine Nutzer die ANB und insbesondere die Nutzungsrichtlinien (CNR) einhalten.

„Nutzerdaten“ oder „Nutzerinhalte“ schließen alle Daten, einschließlich alle Texte, Klang, Software, Bildmaterial, Dokumente, Fotos, Präsentationsfolien, aufgenommene Sprache oder Video, Kommentare, Fragen, Anrufregistrierungen, Protokolle, oder andere Inhalte, Informationen, oder Dateien, die ein Nutzer in die Unify Cloud Services einstellt und dort speichert, oder durch Unify Cloud Services erhält oder erzeugt. In anderen Worten, Nutzerdaten bedeuten alle Daten über und von Ihnen oder von anderen Nutzern, die nicht in Unify Cloud Services vorhanden waren bevor Sie sich zu Unify Cloud Services registriert haben. Nutzerdaten können personenbezogene Daten beinhalten.

„Nutzerkonto“ bezeichnet ein vom Endkunden innerhalb der Unify Cloud Services Verwaltungskonsole generiertes Konto, in der Regel für einen Nutzer. Sofern Unify keine anderslautenden Anweisungen erhält, verwahrt Unify die Nutzerdaten in Verbindung mit diesem Nutzerkonto für die Laufzeit der Cloud Services Vereinbarung mit dem jeweiligen Endkunden.

„Nutzungsdaten“ bezeichnet statistische Daten, Analysen, Trends und Informationen, die aus der Nutzung von Unify Cloud Services durch Nutzer abgeleitet werden. Zu den Nutzungsdaten gehören beispielsweise, aber nicht abschließend,, aggregierte quantitative Informationen über die Zahl der aktiven Nutzer, die IP-Adressen, von denen aus der Nutzer sich einloggt, die Aktivität der Nutzer, das genutzte Breitband, Speicherplatz oder CPU-Kapazität.

„Nutzungsrichtlinien“ oder **„CNR“** , oder **“Acceptable Use Policies“** bezeichnet ein Regelwerk, in dem die Grenzen der von Unify als zulässig angesehenen Nutzung von Unify Cloud Services und die Folgen der Überschreitung dieser Grenzen beschrieben sind. Es soll eine produktive, störungsfreie und sichere Nutzung von Unify Cloud Services ermöglichen.

„Open Source-Lizenz“ oder **„OSS-Lizenz“** bezeichnet die Lizenzbedingungen für ein Computerprogramm, die dem Nutzer unentgeltlich Nutzungsrechte gewähren, die normalerweise dem Inhaber des Urheberrechts am Computerprogramm vorbehalten sind, z.B. das Recht, das Computerprogramm nach Wunsch zu

analysieren, es zu überarbeiten, es mit anderen Computerprogrammen zu verbinden oder seine eigenen Computerprogramme davon abzuleiten und die daraus resultierenden Ergebnisse zu vertreiben (für diese Bestimmung zusammen „Werke“ genannt). Diese Lizenzbedingungen verlangen wiederum, dass mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt wird: (a) Quellcode oder Designinformationen werden bereitgestellt, (b) das Recht, abgeleitete Werke zu erzeugen, wird gewährt, (c) eine unentgeltliche Lizenz an Dritte zur Nutzung der geistigen Eigentumsrechte ist enthalten oder (d) der Inhaber des Urheberrechts an der nicht-bearbeiteten Open Source-Software wird angegeben. Open Source-Lizenzen sind beispielsweise, aber nicht abschließend, alle Versionen der GNU General Public License (GPL) oder der GNU Lesser General Public License (LGPL) oder der Affero General Public License (AGPL) oder ähnliche Open Source-Lizenzen, freie Lizenzen und „Public Domain“-Lizenzen.

„Open Source-Software“ oder „OSS“ bezeichnet ein unentgeltlich angebotenes Computerprogramm, das unter einer Open Source-Lizenz steht und entweder (a) nur in Quellcodeform oder (b) in ausführbarer Objektcodeform erhältlich ist und bei dem der Quellcode zusammen mit dem ausführbaren Code geliefert wird.

„Partei“ bezieht sich auf den Endkunden und Vertragspartner. **„Parteien“** zusammen auf den Endkunden und Vertragspartner.

„Personenbezogene Daten“ sind entsprechend gesetzlicher Definition Einzelangaben zu den persönlichen oder wirtschaftlichen Verhältnissen einer bestimmten oder bestimmbarer natürlicher Person.

„Produkt- und Servicebeschreibung“ oder **„PSB“** bezeichnet die Beschreibung der Unify Cloud Services sowie der damit verbundenen Dienstleistungen. Einige Funktionen von Unify Cloud Services und die damit verbundenen Dienstleistungen sind möglicherweise nur dann erhältlich, wenn der Endkunde einen entsprechenden Unify Cloud Services Supportplan vereinbart hat. Die PSB ist Teil der ANB

„**Produzieren**“ eines Cloud Services bedeutet den Betrieb der Software as a Service Applikation verbunden mit den technischen Möglichkeiten, Endkunden Zugang zu dieser Software Applikation zu geben. Unify ist der Produzent von Unify Cloud Services, aber nicht immer der Vertragspartner des Endkunden.

„**Service Level**“ sind Referenzwerte zu den bei Bereitstellung von Unify Cloud Services angestrebten Dienstgütezielen.

„**Service Level Agreement**“ oder „**SLA**“ ist als **Anhang – Service Level Agreement (SLA)** Bestandteil dieser ANB und beschreibt die Dienstgüte, die Sie im Hinblick auf Unify Cloud Services erwarten können.

„**Servicetag**“ bezeichnet einen Tag, an dem Unify einen besonderen Unify Cloud Supportservice wie beispielsweise UHD anbietet. Die Servicetage für unterschiedliche Supportservice-Leistungen für Unify Cloud Services können je nach jeweiligem Unify Cloud Supportservice und anwendbarem Unify Cloud Supportplan unterschiedlich sein.

„**Servicezeiten**“ bezeichnet die Zeiten eines Service-Tags, zu denen ein bestimmter Unify Cloud Supportservice wie beispielsweise UHD verfügbar ist. Die Servicezeiten für unterschiedliche Supportservice-Leistungen können je nach Unify Cloud Supportservice und anwendbarem Unify Cloud Supportplan unterschiedlich sein.

„**Standard**“ bezeichnet eine technische Spezifikation, die von einer Vereinigung, einem Verband, einer Interessengemeinschaft oder einer ähnlichen Organisation zwecks breiter Annahme in der Branche vertrieben, veröffentlicht oder anderweitig zur Verfügung gestellt wird.

„**Störung**“ ist ein Vorfall, der sich auf die Leistung von Unify Cloud Services auswirkt, z.B. Nichtverfügbarkeit von Unify Cloud Services oder das Nichterreichen der Dienstgüte. Störungen werden im **Anhang – Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** näher beschrieben.

„Supportdaten“ bezeichnet von Unify im Rahmen der Supportanfrage eines Unify Cloud Service Nutzers erhobene Nutzungsdaten, einschließlich Informationen über die Hard- und Softwareumgebung des Nutzers, in der der Fehler auftrat, sowie anderer Einzelheiten in Verbindung mit der Supportstörung, wie beispielsweise Kontakt- und Identifizierungsinformationen, die Personalisierung einer Chat-Sitzung, Diagnosedaten, System- und Registry-Daten über Softwareinstallation und Hardwarekonfiguration und Dateien zur Fehlernachverfolgung oder Screenshots.

„Supportforum“ bezeichnet einen Bereich des Unify Cloud Services Supportportals, in dem alle Unify Cloud Services Nutzer ihre Fragen bezüglich Unify Cloud Services diskutieren und Informationen zur Störungsbeseitigung veröffentlichen oder abrufen können. Die Nutzung des Supportforums unterliegt den Supportforum-Regeln (SFR).

„Supportplan“ bezeichnet, je nach Verfügbarkeit, die verschiedenen Arten des Supports, die ein Endkunde von Unify erhalten kann und für die sich der Endkunde angemeldet hat, wenn er sich für Unify Cloud Services registriert, z.B. die Unify Cloud Services Selbsthilfe.

„Supportportal“ bezeichnet eine webbasierte Form des Supports für Unify Cloud Endkunden, über die verschiedene Arten des von Unify angebotenen Supports abgerufen werden können. Der Umfang des Supports ist abhängig vom jeweiligen Unify Cloud Services Supportplan.

“Tenancy Nutzer“ bezeichnet einen Unify Cloud Services Nutzer, der durch einen Endkunden als ein Nutzer der Tenancy des Endkunden für Unify Cloud Services registriert wurde.

“Unify Cloud Services“ bedeutet, summarisch, alle Cloud Services unter Unify Branding, wie etwa “Circuit” oder “OpenScape Cloud”, die von Unify Produziert werden und Ihnen von Ihrem Vertragspartner bereitgestellt werden.

„Unify Cloud Services App“ bezeichnet eine Applikation für mobile Endgeräte, die für den Zugang zu Unify Cloud Services genutzt werden kann.

„**Unify Cloud Kerndienste**“ bedeutet die Software Anwendungen von Unify Cloud Services, wie sie in der **Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** von Unify beschrieben ist, die Teil dieser ANB ist. Ergänzende Software Anwendungen, wie etwa die Portale von Unify Cloud Services, mit denen Abonnements bestellt, erweitert, oder administriert werden können, das Support Forum, oder optionale Plug-ins, oder Leistungsmerkmale, die speziell aktiviert werden müssen, oder Software Elemente zum Download gehören nicht zu Unify Cloud Kerndiensten..

„**Unify Cloud Services Portal**“ bezeichnet die Webseite, auf der Anmeldungen und Logins zu Unify Cloud Services vorgenommen werden können.

„**Unify Cloud Services Selbsthilfe**“ bezeichnet eine Reihe von Selbsthilfemöglichkeiten für Unify Cloud Services, wie FAQ und das Supportforum.

„**Unify Cloud Services Tenancy**“ oder **“Tenancy”** bezeichnet ein logisch abgegrenztes Segment der Unify Cloud Services Plattform, welches den Unify Cloud Services Nutzern eines Endkunden zugeordnet ist.

„**Unify Cloud Tenancy-Administrator**“ oder **“Tenancy Administrator”** bezeichnet einen Unify Cloud Services Tenancy Nutzer, dem Zugang zur Verwaltungskonsole des Endkunden gewährt wird. Der Tenancy-Administrator kann Tenancy Nutzer und andere Nutzer anlegen und anderen Tenancy Nutzern Zugang zur Unify Cloud Services Verwaltungskonsole gewähren, wodurch diese anderen Tenancy Nutzer ebenfalls zu Tenancy-Administratoren werden. Der erste Tenancy-Administrator wird zusammen mit dem Kundenkontakt automatisch mit der Registrierung zu Unify Cloud Services angelegt. Unify rät Endkunden zu besonderer Sorgfalt bei der Auswahl und Aufbewahrung des Passworts für das Konto des Tenancy-Administrators.

„**User Help Desk**“ oder **„UHD“** ist ein Help-Desk-Service, der Support für Unify Cloud Services bereitstellt.

„**Veröffentlichen**“ bedeutet Hochladen, Teilen, Zeigen, Verlinken oder anderweitiges Verfügbarmachen von Nutzerinhalten in Unify Cloud Services.

„**Vertragsbeginn**“ bezeichnet das Datum, an dem die Cloud Services Vereinbarung und damit die **Allgemeine Nutzungsbedingungen (ANB)** beschrieben, in Kraft tritt.

„**Vertragspartner**“ bezeichnet die Partei mit der der Endkunde eine **Cloud Service Vereinbarung** zu Unify Cloud Services abschließt. Vertragspartner kann entweder Unify, oder ein Unternehmen der Atos Gruppe, oder ein von Unify akkreditierter Vertriebspartner sein. Unabhängig vom Vertragspartner ist der Vertragsgegenstand ein von Unify **Produzierter** Cloud Service.

„**Vertragswert**“ bezeichnet den Gesamtbetrag der wiederkehrenden Gebühren, die innerhalb der letzten zwölf (12) Monate vor Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses an den Vertragspartner gezahlt wurden. Sofern die Vertragslaufzeit bei Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses zwölf (12) Monate noch nicht erreicht hat, ist der fiktive Gesamtbetrag der wiederkehrenden Gebühren maßgeblich, der gezahlt worden wäre, wenn die Vertragslaufzeit zwölf (12) Monate bereits erreicht hätte, ausgehend vom Mittelwert der bereits an den Vertragspartner gezahlten Gebühren. Insofern der Vertrag mit einem akkreditierten Vertriebspartner der Unify geschlossen wurde, gilt für die Bestimmung des Vertragswertes der allgemein gültige Listenpreis zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

Anhang 2 – Zusätzliche ANBs für den Unify Cloud Service Circuit

Circuit stellt Echtzeitkommunikationsdienste zur Verfügung. Der Circuit Service ist nicht dazu gedacht, Ihren primären Telefon- bzw. Internet Service zu ersetzen, Sie sollten nicht von Circuit als ausschließlichen Telekommunikationsdienst abhängen.

Ferner nehmen Sie zur Kenntnis, dass Circuit nicht dazu ausgelegt ist, Notfallgespräche zu unterstützen, wie etwa Anrufe bei Krankenhäusern, Polizei, Feuerwehr, oder anderen Notfalldiensten, die einen Anrufer mit einem Notfalldienst Anrufzentrum verbinden. Es liegt in Ihrer Verantwortung, für einen festen oder mobilen Telefondienst zu sorgen, der Zugang zu Notfalldiensten sicherstellt. Circuit unterstützt nicht die spezifischen Leistungsmerkmale von Notfalldienstanrufzentralen, wie etwa die Lokalisierung des Anrufers. Bitte beachten Sie, dass dies auch dann gilt, wenn Sie technisch eine Verbindung mit einem Notfalldienstanrufzentrum herstellen können. In diesem Falle werden sie Informationen über den Ort an dem Sie sich befinden explizit übermitteln müssen, so dass der Notfalldienst Sie finden kann.

Error! Hyperlink reference not valid. Anhang 3 – Zusätzliche ANB für den Unify Cloud Service OpenScape Cloud

OpenScape Cloud stellt Echtzeitkommunikationsdienste zur Verfügung. Der OpenScape Cloud Dienst ist gedacht als ihr primärer interner Telefondienst für Ihr Unternehmen. OpenScape Cloud schließt jedoch keinen öffentlichen Telefonservice ein. Solche öffentlichen Telefonservices können mit OpenScape Cloud integriert werden, müssen aber von einem lizenzierten Telefoniedienstleister erworben werden. Siehe **Anhang Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** .

Notrufe werden für OpenScape Cloud unterstützt. Notruf-Funktionalität muss in der OS Cloud konfiguriert und aktiviert werden. Details bezüglich die Aktivierung und Konfiguration sind in der Circuit/OS Cloud Produkt und Servicebeschreibung beschrieben.

Error! Hyperlink reference not valid. Anhang 4 – ANB – Service Level Agreement (SLA)

Unify produziert Unify Cloud Services und unterstützt Unify Cloud Services Nutzer mit einer Dienstgüte (Service Level) die in diesem Anhang dargestellt ist und gewährt unter bestimmten Bedingungen Gutschriften für den Fall, dass die zugesagte Dienstgüte nicht eingehalten werden kann. Ihr Vertragspartner ist autorisiert, Ihnen dieses SLA einschließlich der Verfügbarkeitsgutschriften als Teil des Cloud Services Agreements für Unify Cloud Services anzubieten. Verfügbarkeitsgutschriften können von Ihrem Vertragspartner angefordert werden, und würden auch von Ihrem Vertragspartner ausgezahlt werden. Eine Vertragsbeziehung zwischen dem Endkunden und Unify hinsichtlich des SLAs und der Verfügbarkeitsgutschriften besteht nicht.

Dieses SLA bezieht sich auf die folgenden Unify Cloud Services: Circuit und OpenScape Cloud. Als Teil der Cloud Service Vereinbarung mit Ihrem Vertragspartner ist das SLA anwendbar auf den Unify Cloud Service, für den Sie ein kostenpflichtiges Abonnement erworben haben, im Folgenden als “Abonnierter Unify Cloud Service” bezeichnet.

1. Definitionen

Zusätzlich zu den Begriffen die in den Anhang 1 definiert sind, gelten für das SLA folgende weitere Definitionen

- **“Verfügbarkeit”** bedeutet die Zeit während der die Abonnierten Unify Cloud Services zugänglich und nutzbar sind, mit den Ausnahmen die in diesem SLA (Abschnitt 2 insbesondere) beschrieben sind.
- **„Verfügbarkeits-Ausnahmen“** sind Umstände, die außerhalb von Unify’s Kontrolle liegen und die dazu führen, dass Unify Cloud Services nicht gemäß diesem SLA bereitgestellt werden können (Abschnitt 2.1)
- **“Vertragsmonat”** bezeichnet einen vollen monatlichen Abrechnungszyklus innerhalb des Abonnements.

- **„Ausfallzeit“** bezeichnet die Anzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, während derer die Unify Cloud Kerndienste nicht verfügbar sind. Der Ausfall einzelner Dienstmerkmale zählt nicht als Ausfallzeit, es sei denn, deshalb fallen die Unify Cloud Kerndienste aus, oder es kann nicht auf diese zugegriffen werden.
- **„Reaktionszeit“** bezeichnet die Zeit zwischen dem Eingang einer Service-Anfrage beim UHD und dem Zeitpunkt, an dem der UHD, gemäß den geltenden Servicezeiten, darauf erstmals reagiert.
- **Bestätigte Ausfallzeit“** ist eine von Ihnen geltend gemachte und von Unify wie in diesem SLA beschrieben bestätigte Ausfallzeit.

2. Verfügbarkeit von Unify Cloud Services

2.1 Allgemeines

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

a) Geplante Wartung

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

b) Notfallwartung

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

c) Verfügbarkeits-Ausnahmen

Dies sind Ausfallzeiten, die durch die folgenden Umstände verursacht werden

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

Ausgenommen sind auch Ausfälle von Unify Cloud Services Nutzer Konten, die zum Zeitpunkt der Störung nicht Gegenstand eines kostenpflichtigen Abonnements waren (z.B. Konten im FREE oder TRIAL Abonnement)

2.2 Verfügbarkeitsgutschriften

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

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

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

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

Erreichte Verfügbarkeits	Verfügbarkeitsgutschrift pro Servicepaket		
	ENTERPRISE ENTERPRISE V,	PROFESSIONAL PROFESSIONAL V	TEAM TEAM V
< 99.9% aber > 99.5%	2.5%	-	-
< 99.5% aber > 99.0%	5%	2.5%	-
< 99.0% aber > 98.5%	7.5%	5%	2.5%
< 98.5% aber > 98.0%	10%	7.5%	5%
< 98.0% aber > 97.5%	12.5%	10%	7.5%
< 97.5% aber > 97.0%	15%	12.5%	10%
< 97.0% aber > 96.5%	17.5%	15%	12.5%
< 96.5% aber > 96.0%	20%	17.5%	15%
< 96.0% aber > 95.5%	22.5%	20%	17.5%
< 95.5% aber > 95.0%	25%	22.5%	20%
< 95.0% aber > 90.0%	50%	25%	22.5%
< 90.0%	100%	50%	25%

Für Optionen gelten die Verfügbarkeitsgutschriften des “ENTERPRISE” Service Package entsprechend.

Beispiel für die Berechnung einer Verfügbarkeitsgutschrift:

- Annahme:
 - Vertragsmonat: 12. Mai bis 11. Juni
 - Der Rechnungsbetrag für diesen Vertragsmonat umfasst 300 EUR für Benutzer im ENTERPRISE Service Paket, 200 EUR /PROFESSIONAL, 100 EUR /TEAM und 100 EUR für Optionen (oder USD oder andere Währung auf der Rechnung)
 - 300 Minuten qualifizierter Ausfallzeit in dem Vertragsmonat (31 Tage)
 - Gesamtzahl der Minuten im Vertragsmonat = 31 Tage x 24 h x 60 Minuten = 44640 Minuten

- Erreichtes Verfügbarkeitsniveau = $(44640 - 300) ./ 44640 = 99,32 \%$
- Daraus ergeben sich folgende Verfügbarkeitsgutschriften: 5% für ENTERPRISE, 2,5% für PROFESSIONAL, 0% für TEAM und 5% für Optionen.
- Der Gutschriftsbetrag berechnet sich wie folgt: 5% von 300 EUR für Benutzer im ENTERPRISE Service Paket, 2,5% von 200 EUR / PROFESSIONAL und 0% von 100 EUR /TEAM, sowie 5% von 100 EUR für Optionen = 25 EUR (oder USD oder andere Währung auf der Rechnung)

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

d) Berechtigung: Um Verfügbarkeitsgutschriften einfordern zu können, darf der Endkunde nicht

- mit Zahlungen im Verzug sein;
- gegen die **Acceptable Use Policy (AUP)** verstoßen oder
- anderweitig in erheblicher Weise gegen die ANB verstoßen.

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

2.3 Die Verfügbarkeitsgutschriften sind für Mängelansprüche in Bezug auf Unify Cloud Services abschließend. Insbesondere wird keine Vergütung zurückerstattet. Das Recht zur Kündigung der Cloud Service Vereinbarung aus wichtigem Grund, wie in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen (ANB) festgelegt, bleibt davon unberührt.

3 Support für Unify Cloud Services Nutzer

3.1 Unify bietet den folgenden Support für Unify Cloud Services Nutzer an:

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

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

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

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

3.4 Unify Cloud Services Nutzer können Anfragen über das Supportportal oder per Telefon übermitteln, um Störungen oder Mängel zu melden. Das Verfahren wird im **Anhang – Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** beschrieben.

Unify unternimmt wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um die nachfolgend beschriebenen angestrebten Reaktionszeiten zu erreichen, jeweils in Abhängigkeit von der Prioritätsstufe der Anfrage:

Priorität	Angestrebte Reaktionszeit
Priorität Level 1	1 Stunden
Priorität Level 2	2 Stunden
Priorität Level 3	24 Stunden

3.5 Die Reaktionszeiten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, an dem die Anfrage bei Unify eingeht, sofern dieser Zeitpunkt in die Servicezeiten des UHD fällt, andernfalls von dem Zeitpunkt an, an dem die nächste Servicezeitperiode beginnt.

Wenn die Reaktionszeit für eine Serviceanfrage die Servicezeiten des UHD überschreitet, wird die Messung der Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeitperiode für UHD fortgesetzt. Die Messung endet, sobald auf die Serviceanfrage reagiert wurde. Dies kann durch E-Mail an den die Anfrage stellenden Nutzer erfolgen.

3.6 Die Prioritätsstufen für eine von einem Nutzer gestellte Serviceanfrage werden von Unify festgelegt. Unify behält sich vor, in begründeten Fällen die Prioritätsstufe im Zuge der Reaktion auf die Anfrage gemäß nachstehend aufgeführten Definitionen zu ändern.

- **„Prioritätsstufe 1“** bezeichnet Störungen, bei denen Unify Cloud Services insgesamt, wie in des ANB und insbesondere im **Anhang – Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** beschrieben, für alle Nutzer des Endkunden nicht verfügbar ist.
- **„Prioritätsstufe 2“** bezeichnet Störungen, bei denen relevante Teile oder Funktionen von Unify Cloud Services , wie die Suchfunktion, der Speicherzugang, Content Sharing etc., wie in den ANB und insbesondere im **Anhang – Produkt und Servicebeschreibung (PSB)** beschrieben, nicht verfügbar sind.
- **„Prioritätsstufe 3“** bezeichnet alle Störungen, die nicht den Prioritätsstufen 1 und 2 zugeordnet werden.

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