

## RAHMENVERTRAG

**DIESER RAHMENVERTRAG („VERTRAG“)** REGELT DEN ZUGANG DES KUNDEN ZU DIENSTLEISTUNGEN DES LIEFERANTEN UND DEREN NUTZUNG. DER KUNDE AKZEPTIERT DIE BEDINGUNGEN DIESES VERTRAGS, INDEM ER (1) EIN FELD ANKLICKT, DAS SEINE ANNAHME ANGIBT, (2) EIN BESTELLFORMULAR UNTERZEICHNET, DAS AUF DIESEN VERTRAG BEZUG NIMMT, (3) EINE RECHNUNG BEZAHLT, DIE AUF DIESEN VERTRAG BEZUG NIMMT, ODER (4) EINEN KOSTENLOSEN TESTZEITRAUM IN ANSPRUCH NIMMT. GROSSGESCHRIEBENE BEGRIFFE HABEN DIE HIERIN ENTHALTENEN BEDEUTUNGEN. Die Dienstleistungen dürfen nicht für Zwecke der Kontrolle ihrer Verfügbarkeit, Leistungsfähigkeit oder Funktionsfähigkeit oder für andere Benchmarking- oder wettbewerbsrelevante Zwecke aufgerufen werden. Direkten Konkurrenten des Lieferanten ist der Zugang zu den Dienstleistungen untersagt, sofern der Lieferant dies nicht im Voraus schriftlich gestattet hat. Dieser Vertrag wurde zuletzt am 13. Juni 2023 überarbeitet. Er tritt zwischen Kunde und Lieferant an dem Tag in Kraft, an dem der Kunde diesen Vertrag akzeptiert („**Datum des Inkrafttretens**“).

### 1. Definitionen.

„**Konzerngesellschaft**“ bezeichnet jedes Unternehmen, das das vertragschließende Unternehmen direkt oder indirekt kontrolliert, von ihm kontrolliert wird oder mit ihm unter gemeinsamer Kontrolle steht. „**Kontrolle**“ bezeichnet für Zwecke dieser Definition das direkte oder indirekte Eigentum oder die Kontrolle von mehr als 50 % der stimmberechtigten Anteile des vertragschließenden Unternehmens.

„**Autorisierte Nutzer**“ bezeichnet Mitarbeiter, Berater, Auftragnehmer und Vertreter des Kunden (a), die von ihm autorisiert wurden, unter Wahrung der Rechte, die ihm in diesem Vertrag gewährt werden, auf die Dienstleistungen zuzugreifen und sie zu nutzen, und (b) für die der Zugang zu den Dienstleistungen im Rahmen dieses Vertrags erworben wurde.

„**Kunde**“ bezeichnet im Fall einer natürlichen Person, die diesen Vertrag im eigenen Namen akzeptiert, die betreffende Person, oder im Fall einer natürlichen Person, die diesen Vertrag im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person akzeptiert, das Unternehmen oder die andere juristische Person, für die die betreffende Person diesen Vertrag akzeptiert, sowie Konzerngesellschaften dieses Unternehmens oder dieser juristischen Person (solange sie Konzerngesellschaften bleiben), die ein oder mehrere Bestellformulare vereinbart haben.

„**Kundendaten**“ bezeichnet elektronische Informationen und Daten, die von oder für den Kunden oder einen autorisierten Nutzer von oder mithilfe der Dienstleitungen übermittelt werden. Klarstellungshalber ist anzumerken, dass zu Kundendaten keine gewonnenen Daten oder andere Informationen gehören, die auf dem Zugang zu den Dienstleistungen oder ihrer Nutzung durch den Kunden oder einen autorisierten Nutzer oder in deren Auftrag basieren.

„**Dokumentation**“ bezeichnet Handbücher, Anleitungen oder andere Dokumente, Spezifikationen oder Materialien, die der Lieferant dem Kunden gleich in welchem Format oder Medium

übergibt oder zugänglich macht und die die Funktionen, Komponenten, Features oder Anforderungen der Dienstleistungen oder Lieferantenmaterialien beschreiben, wie insbesondere jegliche Aspekte ihrer Installation, Konfiguration oder Integration, ihres Betriebs, ihrer Nutzung, ihres Supports oder ihrer Pflege, wobei die gesamte Dokumentation von Zeit zu Zeit von dem Lieferanten aktualisiert werden und auf dessen Website zugänglich sein kann.

„**Bestellformular**“ bezeichnet Dokumente, die eine Bestellung enthalten, oder Online-Bestellungen, die zwischen Kunde und Lieferant oder ihren Konzerngesellschaften vereinbart werden und die im Rahmen dieses Vertrags zu liefernden Dienstleistungen sowie die Abonnementlaufzeit angeben, einschließlich etwaiger zugehöriger Nachträge und Ergänzungen. Konzerngesellschaften sagen bei der Vereinbarung eines Bestellformulars im Rahmen dieses Vertrags damit zu, an die Bedingungen des Vertrags so gebunden zu sein, als ob sie dessen Originalparteien wären.

„**Lieferantenmaterialien**“ bezeichnet die Dienstleistungen, Dokumentation und Lieferantensysteme sowie sämtliche sonstigen Informationen, Daten, Dokumente, Materialien, Werke und anderen Inhalte, Geräte, Methoden, Prozesse, Hardware, Software und andere Technologien und Erfindungen, einschließlich jeglicher Liefergegenstände, technischer oder funktionaler Beschreibungen, Anforderungen, Pläne oder Berichte, die von dem Lieferanten oder von Unterauftragnehmern in Verbindung mit den Dienstleistungen geliefert oder verwendet werden oder ansonsten die Dienstleistungen oder Lieferantensysteme einbeziehen bzw. damit zusammenhängen. Klarstellungshalber ist anzumerken, dass Lieferantenmaterialien gewonnene Daten sowie Informationen, Daten oder andere Inhalte einschließen, die aus der Überwachung des Zugangs des Kunden zu den Dienstleistungen oder deren Nutzung durch den Lieferanten stammen, nicht jedoch Kundendaten.

„**Dienstleistungen**“ bezeichnet die Softwareprodukte und fachlichen Leistungen, die von dem Kunden mithilfe eines Bestellformulars oder eines Online-Bestellportals oder im Rahmen eines kostenlosen Testzeitraums bestellt und von dem Lieferanten online zugänglich gemacht werden, einschließlich zugehöriger Offline- oder mobiler Komponenten des Lieferanten, wie in der Dokumentation erläutert.

„**Drittanbietersysteme**“ bezeichnet webbasierte, mobile, Offline- oder andere mit einer Dienstleistung interagierende Softwarefunktionen, die von dem Kunden oder einem Drittanbieter geliefert werden, sowie alle Bestandteile der Informationstechnologie-Infrastruktur des Kunden, wie etwa Computer, Software, Datenbanken, elektronische Systeme (einschließlich Datenbank-Managementsystemen) und Netzwerke, gleich ob sie von dem Kunden selbst oder mithilfe der Nutzung von Drittanbieterdiensten betrieben werden.

## 2. Laufzeit und Kündigung.

2.1 Laufzeit. Dieser Vertrag beginnt am Datum des Inkrafttretens und bleibt bestehen, bis alle von Bestellformularen erfassten Abonnements nach Maßgabe des Enddatums des jeweiligen Abonnements abgelaufen oder im Einklang mit den Bedingungen dieses Vertrags gekündigt wurden.

2.2 Verlängerungszeitraum. Die Anfangslaufzeit jedes Abonnements ist im maßgeblichen Bestellformular angegeben („**Anfangslaufzeit**“). Sofern in einem Bestellformular keine ausdrücklich anderslautenden Regelungen getroffen sind, verlängern sich Dienstleistungs-Abonnements automatisch um weitere einjährige Laufzeiten, es sei denn, eine der Parteien lässt der anderen mindestens 90 Tage vor dem Ende der jeweiligen Abonnementlaufzeit ein Kündigungsschreiben (E-Mail akzeptabel) zukommen (jeweils ein „**Verlängerungszeitraum**“ und gemeinsam mit der Anfangslaufzeit die „**Laufzeit**“).

2.3 Kündigung. In Ergänzung aller sonstigen ausdrücklichen Kündigungsrechte, die an anderer Stelle in diesem Vertrag aufgeführt sind, kann eine Partei diesen Vertrag aus wichtigem Grund wie folgt kündigen: (i) Dreißig (30) Tage nach schriftlicher Benachrichtigung der anderen Partei von einem wesentlichen Verstoß (wie insbesondere Nichtzahlung geschuldeter Gebühren), sofern dieser Verstoß bei Ablauf dieses Zeitraums nicht beseitigt wurde, oder (ii) falls die andere Partei Adressat eines Konkursantrags oder eines anderen Verfahrens in Zusammenhang mit Insolvenz, Zwangsverwaltung, Liquidation oder Abtretung zugunsten von Gläubigern wird.\_

2.4 Erstattung oder Zahlung nach Kündigung. Falls dieser Vertrag von dem Kunden im Einklang mit Abschnitt 2.3 gekündigt wird, erstattet der Lieferant dem Kunden jegliche bereits bezahlten Gebühren, die die restliche Laufzeit aller Bestellformulare nach dem Wirksamkeitsdatum der Kündigung abdecken. Falls dieser Vertrag von dem Lieferanten im Einklang mit Abschnitt 2.3 gekündigt wird, hat der Kunde alle noch ausstehenden Gebühren zu bezahlen, die die restliche Laufzeit aller Bestellformulare abdecken, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist. Eine Kündigung befreit den Kunden in keinem Fall von seiner Verpflichtung, dem Lieferanten alle für den Zeitraum vor dem Wirksamkeitsdatum der Kündigung geschuldeten Gebühren zu zahlen.

### 3. Gebühren und Zahlung.

3.1 Gebühren. Der Kunde hat alle in Bestellformularen aufgeführten Gebühren einschließlich jeglicher im Voraus genehmigter Auslagen des Lieferanten zu bezahlen. Soweit hierin oder in einem Bestellformular nichts anderes geregelt ist, (i) basieren Gebühren auf erworbenen Dienstleistungen und Abonnements und nicht auf tatsächlicher Nutzung, (ii) können Zahlungsverpflichtungen nicht aufgehoben und bezahlte Gebühren nicht erstattet werden und (iii) kann die Anzahl erworbener Dienstleistungen oder autorisierter Nutzer nicht während der Laufzeit verringert werden.\_

3.2 Steuern. Gebühren und andere von dem Kunden aufgrund von Bestellformularen zu zahlende Beträge enthalten keinerlei Steuern, Erhebungen, Zölle oder ähnliche staatliche Abgaben gleich welcher Art, einschließlich unter anderem Mehrwert-, Umsatz-, Gebrauchs- oder Abzugssteuern, die von einem beliebigen Land erhoben werden können (zusammengefasst als „**Steuern**“ bezeichnet). Der Kunde ist zur Zahlung aller mit seinen Beschaffungen im Rahmen dieses Vertrags verknüpften Steuern verpflichtet. Falls der Lieferant gesetzlich verpflichtet ist, Steuern zu zahlen oder einzuziehen, für die der Kunde nach diesem Abschnitt verantwortlich ist, stellt der Lieferant dem Kunden eine entsprechende Rechnung, und der Kunde hat diesen Betrag zu zahlen, es sei denn, er legt dem Lieferanten eine gültige Steuerbefreiungsbescheinigung vor, die von der zuständigen Steuerbehörde autorisiert wurde. Klarstellungshalber wird angemerkt, dass der Lieferant ausschließlich für Steuern verantwortlich ist, die von ihm auf der Basis seiner Einkünfte, seines Vermögens und seiner Angestellten erhoben werden können.

3.3 Zahlungen. Sofern im Bestellformular nichts anderes geregelt ist, werden in Rechnung gestellte Gebühren 30 Tage netto ab Rechnungsdatum oder am jeweiligen jährlichen Verlängerungsdatum, das im Bestellformular für jeden Verlängerungszeitraum angegeben ist, zur Zahlung fällig, wobei das jeweils früher eintretende Datum maßgeblich ist. Der Kunde ist verpflichtet, dem Lieferanten vollständige und präzise Informationen für den Erhalt von Rechnungen zu übermitteln. Der Lieferant ist in keiner Weise verpflichtet, sich in ein Zahlungsportal des Kunden einzugliedern oder Zahlungsverbedingungen des Kunden wie etwa Bestellnummern oder Onboarding-Fragebögen für Anbieter zu erfüllen.

3.4 Keine Abzüge oder Aufrechnungen. Alle nach diesem Vertrag an den Lieferanten zu zahlenden Beträge müssen von dem Kunden an den Lieferanten in voller Höhe ohne jegliche Aufrechnungen,

Entschädigungen, Gegenansprüche, Abzüge, Belastungen oder Einbehaltungen gleich aus welchem Grund gezahlt werden (außer Abzügen oder Einbehaltungen von Steuern, die nach geltendem Recht vorgeschrieben sein können). Alle Vorauszahlungen für fachliche Leistungen werden von dem Lieferanten gegen den tatsächlichen Zeit- und Materialaufwand, der für den jeweiligen Monat in Rechnung gestellt worden ist, so lange verrechnet, bis die Vorauszahlung verbraucht ist, wobei dem Kunden vorausbezahlte Beträge, die nach dem 12-monatigen Jahrestag des Bestellformulars gegebenenfalls verbleiben, unmittelbar verloren gehen und weder gutgeschrieben noch erstattet werden.

3.5 Zahlungsverzug. Falls der Kunde eine Zahlung nicht bei Fälligkeit leistet, kann der Lieferant in Ergänzung aller anderen ihm gegebenenfalls verfügbaren Abhilfemaßnahmen (a) täglich zu berechnende Zinsen auf den überfälligen Betrag zu einem Zinssatz von 1,5 % pro Monat oder, wenn er niedriger ist, zu dem nach geltendem Recht zulässigen Höchstsatz sowie monatlichen Zinseszins erheben, (b) die Verpflichtungen des Kunden aus diesen Vereinbarungen hinsichtlich unbezahlter Gebühren vorzeitig fällig stellen, so dass alle diese Verpflichtungen sofort fällig und zahlbar werden, und (c) Dienstleistungen so lange suspendieren, bis diese Beträge in voller Höhe bezahlt sind, wenn auch mit der Maßgabe, dass der Lieferant den Kunden mindestens sieben (7) im Voraus darüber informiert, dass sein Konto überfällig ist, bevor er Dienstleistungen für den Kunden suspendieren kann.

### 3.6 Gebührenerhöhungen.

Nach der Anfangslaufzeit gilt Folgendes:

a. Alle verkaufsfördernden oder einmal preislich bewerteten Abonnements werden an die zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreise angepasst.

b. Der Lieferant kann die Gebühren ferner bei allen Dienstleistungen um maximal 5 % plus etwaige Erhöhungen im OECD-Gesamtverbraucherindex\* <https://data.oecd.org/price/inflation-cpi.htm> (per Klick auf den Tabellen-Tab), der im zuletzt verfügbaren monatlichen oder vierteljährlichen Zeitraum berechnet wird, erhöhen, wobei alle diese Vorgehensweisen im alleinigen Ermessen des Lieferanten liegen.

c. Abschnitt 3.6 (b) findet keine Anwendung auf Dienstleistungen, (i) bei denen Menge oder Dauer von Dienstleistungen nicht nach exakt denselben Bedingungen wie in der Anfangslaufzeit verlängert werden, (ii) wenn die Dienstleistungen für Kunden nicht länger im selben Paket oder als Standalone-Dienstleistungen, wie sie ursprünglich erworben wurden, im Handel erhältlich sind, (iii) bei denen es der Kunde unterlässt, entweder das Verlängerungs-Bestellformular mit diesen Preisen zu unterzeichnen oder Zahlungen gemäß den Vorgaben in Abschnitt 3.3 rechtzeitig zu leisten oder alle Verpflichtungen in diesem Vertrag zu erfüllen, oder (iv) falls der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt der Laufzeit von einer Fusion, Übernahme, Unternehmensneugestaltung oder dem Verkauf aller bzw. im Wesentlichen aller seiner Vermögenswerte betroffen ist.

d. Ungeachtet etwaiger anderslautender Regelungen werden die Gebühren für fachliche Leistungen erst während des in einem spezifischen Bestellformular angegebenen Zeitraums festgelegt, und für jegliche Änderungsbestellungen oder neue Anfragen, für die ein neues Bestellformular erforderlich ist, werden dem Kunden die jeweils gültigen Standard-Marktpreise des Lieferanten berechnet.

## 4. Lieferung von Dienstleistungen.

4.1 Zugang und Nutzung. Vorbehaltlich der Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden und autorisierte Nutzer im Einklang mit diesem Vertrag, der Dokumentation und dem maßgeblichen Bestellformular verpflichtet sich der Lieferant, (a) die Dienstleistungen dem Kunden nach Maßgabe dieses Vertrags und den maßgeblichen Bestellformularen sowie der Dokumentation zugänglich zu machen, (b) die Verantwortung für die Tätigkeiten seines Personals (einschließlich seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) und dessen Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu übernehmen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes dargelegt ist, (c) Support-Dienste wie in Abschnitt 7.1 aufgeführt zu leisten, (d) wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um die Online-Dienstleistungen 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche zugänglich zu machen, außer im Fall (i) einer geplanten Downtime (die der Lieferant auf elektronischem Wege im Voraus anzukündigen hat) und (ii) einer Unverfügbarkeit, die auf ein Ereignis höherer Gewalt zurückzuführen ist, und (e) die Dienstleistungen im Einklang mit Gesetzen und behördlichen Vorschriften zu liefern, die für die Lieferung seiner Dienstleistungen an seine Kunden generell maßgeblich sind (d. h. ohne Ansehen der speziellen Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden).

4.2 Schutz von Kundendaten. Der Lieferant hat angemessene administrative, physische und technische Sicherheitsvorkehrungen für die Gewährleistung der Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität von Kundendaten nach den Vorgaben in der Dokumentation aufrechtzuerhalten. Zu diesen Sicherheitsvorkehrungen gehören unter anderem Maßnahmen, die den unbefugten Zugang zu Kundendaten oder deren Weitergabe (außer durch den Kunden oder autorisierte Nutzer) verhindern sollen. Die Bedingungen des Nachtrags zu Datenverarbeitung, der auf der Website des Lieferanten unter <https://gomomentus.com/agreements-and-terms> (Data Processing Agreement, „DPA,“) zugänglich und am Tag des Inkrafttretens veröffentlicht wurde, werden hiermit per Bezugnahme in den Vertrag aufgenommen. Soweit von dem Lieferanten personenbezogene Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR), dem Vereinigten Königreich und der Schweiz verarbeitet werden, finden seine verbindlichen unternehmensinternen Vorschriften für Auftragsverarbeiter und/oder die Standardvertragsklauseln Anwendung, wie in der DPA näher erläutert wird. Für die Zwecke der Standardvertragsklauseln sind der Kunde und seine jeweiligen Konzerngesellschaften jeweils der Datenexporteur, und die Akzeptanz dieses Vertrags durch den Kunden sowie die Unterzeichnung eines Bestellformulars durch die jeweilige Konzerngesellschaften gelten als ihre Unterzeichnung der Standardvertragsklauseln samt Anhängen. Auf Anfrage des Kunden, die innerhalb von 30 Tagen nach dem Wirksamkeitsdatum der Kündigung oder des Ablaufs und in einem von dem Lieferanten gewählten Format zu erfolgen hat, macht der Lieferant dem Kunden die Kundendaten für den Export oder Download zugänglich. Der Lieferant hat nach Ablauf dieses Zeitraums von 30 Tagen keinerlei Verpflichtung, Kundendaten aufzubewahren oder zu übermitteln, und löscht oder vernichtet im Anschluss alle Kopien von Kundendaten, die sich in seinen Systemen oder anderswo in seinem Besitz oder unter seiner Kontrolle befinden, sofern dies nicht nach geltendem Recht untersagt ist.

4.3 Vorbehalt von Rechten. Keine der Bestimmungen gewährt ausdrücklich, stillschweigend oder per Rechtsverwirkung ein Recht oder einen Rechtsanspruch an bzw. auf (einschließlich einer Lizenz daran) geistige Eigentumsrechten an oder in Zusammenhang mit den Dienstleistungen oder Lieferantenmaterialien. Alle Rechte und Rechtsansprüche an bzw. auf die Dienstleistungen oder Lieferantenmaterialien sind und verbleiben im Eigentum des Lieferanten.

4.4 Änderungen. Der Lieferant behält sich das Recht vor, nach seinem alleinigen Ermessen Änderungen oder Aktualisierungen an den Dienstleistungen und Lieferantenmaterialien vorzunehmen, die er für notwendig und sinnvoll hält, um (a) folgende Aspekte beizubehalten oder zu verbessern: (i) Qualität

der Lieferung seiner Dienstleistungen an seine Kunden, (ii) Wettbewerbsfähigkeit von und Märkte für seine Dienstleistungen oder (iii) Kosteneffizienz oder Leistungsfähigkeit der Dienstleistungen oder (b) geltendes Recht zu befolgen. Ohne damit das Vorstehende einzuschränken, können beide Parteien zu jedem beliebigen Zeitpunkt während der Laufzeit Änderungen am Gegenstand von Dienstleistungen in schriftlicher Form wünschen. Die Parteien haben alle diese gewünschten Änderungen zu analysieren und, wenn sie vereinbart werden, im Einklang mit einem neuen Bestellformular zu implementieren. Gewünschte Änderungen am Gegenstand von Dienstleistungen werden erst wirksam, sofern und sobald sie in einem neuen schriftlichen Bestellformular festgehalten sind, das von beiden Parteien unterzeichnet wurde.

4.5 Kostenloser Testzeitraum. Wird dem Kunden in einem Bestellformular ein kostenloser Testzeitraum für Dienstleistungen (unter Ausschluss fachlicher Leistungen) gewährt, macht der Lieferant die betreffenden Dienstleistungen dem Kunden auf der Basis eines kostenlosen Tests zugänglich, und zwar bis (a) zu dem Ablauf des kostenlosen Testzeitraums, für den sich der Kunde angemeldet hat, um die betreffenden Dienstleistungen zu nutzen, (b) zu dem Startdatum bezahlter Dienstleistungs-Abonnements, die von dem Kunden für diese Dienstleistungen bestellt wurden, oder (c) zu der von ihm nach seinem alleinigen Ermessen vorgenommenen Beendigung, wobei das jeweils frühere Datum maßgebend ist. Das Software-Abonnement verlängert sich nach dem Ende des kostenlosen Testzeitraums automatisch zu den jeweils gültigen Marktpreisen des Lieferanten und enthält dieselben Bedingungen wie alle anderen Dienstleistungen, sofern von dem Kunden mindestens 90 Tage vor diesem Enddatum kein Kündigungsschreiben übermittelt wird. Zusätzliche Geschäftsbedingungen können auf der Webseite für Testanmeldungen - falls vorhanden - oder im Bestellformular erscheinen, werden per Bezugnahme in diesen Vertrag einbezogen und sich rechtsverbindlich. JEDLICHE DATEN, DIE DER KUNDE IN DIE DIENSTLEISTUNGEN EINGIBT, UND JEDLICHE INDIVIDUELLEN ANPASSUNGEN, DIE VON DEM KUNDEN ODER FÜR IHN AN DEN DIENSTLEISTUNGEN VORGENOMMEN WERDEN, GEHEN UNWIDERRUFLICH VERLOREN, ES SEI DENN, DER KUNDE ERWIRBT EIN ABONNEMENT FÜR DIESELBEN DIENSTLEISTUNGEN WIE DIE IN DER TESTPHASE GENUTZTEN, ERWIRBT ENTSPRECHENDE AUFGEWERTETE DIENSTLEISTUNGEN ODER EXPORTIERT DIE BETREFFENDEN DATEN VOR ABLAUF DES TESTZEITRAUMS. UNGEACHTET ETWAIGER ANDERSLAUTENDER BESTIMMUNGEN HAT DER LIEFERANT WEDER SCHADLOSHALTUNGS- NOCH HAFTUNGSPFLICHTEN IRGENDWELCHER ART IN BEZUG AUF DIE DIENSTLEISTUNGEN WÄHREND DES KOSTENLOSEN TESTZEITRAUMS, ES SEI DENN, EIN SOLCHER HAFTUNGSAUSSCHLUSS IST NACH GELTENDEM RECHT NICHT DURCHSETZBAR, IN WELCHEM FALL DIE HAFTUNG DES LIEFERANTEN FÜR DIE DIENSTLEISTUNGEN WÄHREND DER KOSTENLOSEN TESTPHASE 1.000,00 USD NICHT ÜBERSCHREITET. OHNE DAMIT DAS VORSTEHENDE EINZUSCHRÄNKEN, SICHERN DER LIEFERANT UND SEINE KONZERNGESELLSCHAFTEN UND LIZENZGEBER DEM KUNDEN NICHT ZU UND GARANTIEREN AUCH NICHT, DASS: (A) DIE NUTZUNG DER DIENSTLEISTUNGEN DURCH DEN KUNDEN WÄHREND DES KOSTENLOSEN TESTZEITRAUMS SEINEN ERWARTUNGEN ENTSPRICHT, (B) DIE NUTZUNG DER DIENSTLEISTUNGEN DURCH DEN KUNDEN WÄHREND DES KOSTENLOSEN TESTZEITRAUMS OHNE UNTERBRECHUNGEN, ZEITGEMÄSS, SICHER UND FEHLERFREI ERFOLGT UND (C) NUTZUNGSDATEN, DIE WÄHREND DES KOSTENLOSEN TESTZEITRAUMS ÜBERMITTELT WERDEN, KORREKT SIND.

4.6 Suspendierung oder Beendigung von Dienstleistungen. Der Lieferant ist berechtigt, den Zugang des Kunden oder von autorisierten Nutzern zu allen Dienstleistungen oder Lieferantenmaterialien bzw. Teilen davon oder deren Nutzung auf direktem oder indirektem Wege oder mit jeglichen sonstigen rechtmäßigen Mitteln zu suspendieren, zu beenden oder auf andere Weise zu verweigern, ohne dass ihm daraus

Verpflichtungen oder Haftungsverbindlichkeiten entstehen, wenn (a) er eine Aufforderung oder Verfügung einer gerichtlichen oder anderen staatlichen Behörde, eine Vorladung oder eine Anordnung einer Strafverfolgungsbehörde erhält, die ihn ausdrücklich oder hinreichend konkludent dazu verpflichtet, oder (b) er nach seiner alleinigen Einschätzung davon ausgeht, dass (i) der Kunde oder ein autorisierter Nutzer gegen eine Bedingung dieses Vertrags verstoßen oder unter Überschreitung der eingeräumten Rechte auf die Dienstleistungen zugegriffen oder sie genutzt hat oder für einen Zweck, der nach diesem Vertrag nicht genehmigt ist oder auf irgendeine Weise gegen Anleitungen oder Anforderungen der Dokumentation verstößt, (ii) der Kunde oder ein autorisierter Nutzer in betrügerische, irreführende oder rechtswidrige Aktivitäten verwickelt ist, gewesen ist oder eine solche Wahrscheinlichkeit existiert oder (iii) dieser Vertrag abläuft oder gekündigt wird. Wenn dies sinnvoll ist, unternimmt der Lieferant wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen unter den gegebenen Umständen, den Kunden vor einer solchen Suspendierung zu benachrichtigen und ihm die Gelegenheit zu geben, den jeweiligen Verstoß zu beseitigen.

## 5. Nutzung von Dienstleistungen.

### 5.1 Definition:

„**Schadcode**“ bezeichnet Codes, Dateien, Skripts, Agenten oder Programme mit Schädigungsabsicht, einschließlich unter anderem Viren, Würmern, Zeitbomben und trojanischer Pferde. Dagegen sind Software, Hardware oder andere Technologien, Geräte oder Hilfsmittel kein Schadcode, wenn sie von dem Lieferanten oder seinen Beauftragten verwendet werden, um den Zugriff des Kunden oder eines autorisierten Nutzers auf die Dienstleistungen oder deren Nutzung automatisch mit Zeitablauf oder unter seiner aktiven Kontrolle oder der des Beauftragten zu deaktivieren.

5.2 Abonnements. Dienstleistungen werden in Form von Abonnements für die Laufzeit erworben, die im jeweiligen Bestellformular oder Online-Portal für Bestellungen genannt ist. Abonnements für Dienstleistungen oder zusätzliche autorisierte Nutzer können während einer Abonnementlaufzeit hinzugefügt werden, wobei Preise für den Teil der jeweils verbleibenden Laufzeit anteilig berechnet werden. Diese zusätzlichen Dienstleistungen oder autorisierten Nutzer enden am selben Tag wie die zugrundeliegenden Abonnements. Der Kunde bestätigt, dass seine Bestellungen nicht mit der Lieferung künftiger Funktionen oder Features verbunden sind oder von etwaigen mündlichen oder schriftlichen Bemerkungen in der Öffentlichkeit abhängen, die von dem Lieferanten bezüglich künftiger Funktionen oder Features geäußert wurden.

5.3 Nutzungsbeschränkungen. Der Kunde darf nicht auf die Dienstleistungen oder Lieferantenmaterialien zugreifen oder diese nutzen und es auch nicht anderen Personen erlauben, soweit dies nicht ausdrücklich in diesem Vertrag gestattet wird. Alle Drittanbietermaterialien, bei denen es sich nicht um Lieferantenmaterialien handelt, unterliegen der jeweiligen externen Lizenzvereinbarung zwischen dem betreffenden Drittanbieter und dem Kunden. Klarstellungshalber und ohne damit die Allgemeingültigkeit des Vorstehenden einzuschränken, ist anzumerken, dass es dem Kunden untersagt ist, (a) Dienstleistungen irgendjemand anderem als ihm selbst oder autorisierten Nutzern zugänglich zu machen oder Dienstleistungen zum Vorteil von irgendjemand anderem als ihm selbst oder seinen Konzerngesellschaften zu nutzen, sofern dies nicht in einem Bestellformular oder in der Dokumentation ausdrücklich anders geregelt ist, (b) Dienstleistungen zu verkaufen, weiterzuverkaufen, unterzulizenzieren, zu vertreiben, zu vermieten oder zu verleasen oder in Angebote von Serviceunternehmen oder Outsourcings aufzunehmen, (c) eine Dienstleistung oder ein Drittanbietersystem zu nutzen, um rechtsverletzendes, beleidigendes oder in anderer Weise rechtswidriges oder unerlaubtes Material zu speichern oder zu übermitteln oder um Material in Verstoß gegen fremde Datenschutzrechte zu speichern oder zu übermitteln, (d) eine Dienstleistung oder ein

Drittanbietersystem zu nutzen, um Schadcode zu speichern oder zu übermitteln, (e) die Integrität oder Leistungsfähigkeit von Dienstleistungen oder darin enthaltenen Daten Dritter zu beeinträchtigen oder zu stören, (f) den Versuch zu unternehmen, Zugang zu Dienstleistungen oder zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu erlangen, (g) direkten oder indirekten Zugang zu Dienstleistungen oder deren Nutzung in einer Weise zu gestatten, die die vertragliche Nutzungsbeschränkung umgeht, oder Dienstleistungen zu nutzen, um auf geistige Eigentumsrechte des Lieferanten zuzugreifen, sie zu kopieren oder zu nutzen, soweit dies nicht nach diesem Vertrag, einem Bestellformular oder der Dokumentation gestattet ist, (h) eine Dienstleistung oder zugehörige Teile, Features, Funktionen oder Benutzeroberflächen zu modifizieren, zu kopieren oder abgeleitete Werke davon anzufertigen, (i) Inhalte zu kopieren, soweit dies nicht hierin oder in einem Bestellformular oder in der Dokumentation gestattet wird, (j) beliebige Teile von Dienstleistungen zu framen oder zu spiegeln, außer Framing auf seinen eigenen Intranets oder ansonsten für seine eigenen internen Geschäftszwecke oder soweit dies in der Dokumentation gestattet wird, (k) soweit nicht nach geltendem Recht gestattet Dienstleistungen zu deassemblieren, rückzuentwickeln, oder zu dekompileieren oder auf sie zuzugreifen, um (1) Konkurrenzprodukte oder -dienstleistungen zu entwickeln, (2) Produkte oder Dienstleistungen unter Verwendung vergleichbarer Ideen, Features, Funktionen oder Grafiken der vertraglichen Dienstleistungen zu entwickeln, (3) Ideen, Features, Funktionen oder Grafiken der Dienstleistungen zu kopieren oder (4) zu ermitteln, ob die Dienstleistungen Gegenstand irgendwelcher Patente sind.

5.4 Nutzungsbeschränkungen. Dienstleistungen unterliegen den in Bestellformularen und in der Dokumentation festgelegten Nutzungsbeschränkungen. Wenn der Kunde eine vertragliche Nutzungsbeschränkung überschreitet, kann der Lieferant in Zusammenarbeit mit dem Kunden den Versuch unternehmen, dessen Nutzung so weit zu reduzieren, dass sie mit der betreffenden Beschränkung vereinbar ist. Falls der Kunde trotz der Anstrengungen des Lieferanten nicht in der Lage oder bereit ist, eine vertragliche Nutzungsbeschränkung einzuhalten, hat er auf Anforderung des Lieferanten umgehend ein Bestellformular für zusätzliche Mengen der betreffenden Dienstleistungen zu unterzeichnen und/oder eine Rechnung für übermäßige Nutzung gemäß Abschnitt 3 zu bezahlen.

## 6. Verpflichtungen des Kunden.

### 6.1 Definition.

(a) „**Zugangsdaten**“ bezeichnet jegliche Benutzernamen, Identifikationsnummern, Passwörter, Lizenz- oder Sicherheitsschlüssel, Sicherheits-Token, PINs oder andere Sicherheitscodes, -verfahren, -technologien oder -einrichtungen, die für sich allein oder in Kombination verwendet werden, um die Identität und Autorisierung einer natürlichen Person für den Zugang zu den Dienstleistungen und deren Nutzung zu verifizieren.

6.2 Kundensysteme und -kooperation. Der Kunde hat zu allen Zeiten während der Laufzeit (a) alle Kundensysteme, mit denen bzw. über die auf die Dienstleistungen zugegriffen wird oder diese genutzt werden, einzurichten, zu warten sowie in gutem Zustand und im Einklang mit der Dokumentation zu betreiben, wozu auch gehört, die neuesten oder unterstützten Softwareversionen des Lieferanten zu benutzen, (b) jede Kooperation und Hilfestellung zu leisten, soweit der Lieferant dies vernünftigerweise verlangen kann, um es ihm zu ermöglichen, seine Rechte und Pflichten aus und in Verbindung mit diesem Vertrag auszuüben bzw. zu erfüllen, (c) die Verantwortung für die Befolgung dieses Vertrags, der Dokumentation und der Bestellformulare durch autorisierte Nutzer, (d) die Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität und Legalität von Kundendaten, die Mittel, mit denen er Kundendaten erworben hat, seine Nutzung von Kundendaten mit den Dienstleistungen und die Interaktion von Drittanbietersystemen, mit denen er



Dienstleistungen nutzt, (e) wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um unbefugten Zugang zu Dienstleistungen, Zugangsdaten und Inhalten sowie deren unbefugte Nutzung mithilfe physischer, administrativer und technischer Kontrollen, Überprüfungen und Sicherheitsverfahren sowie anderer Schutzvorkehrungen zu verhindern, (f) Dienstleistungen ausschließlich im Einklang mit diesem Vertrag, der Dokumentation, Bestellformularen sowie maßgeblichen Gesetzen und behördlichen Vorschriften zu nutzen und (g) die Nutzungsbedingungen von Drittanbietersystemen zu befolgen, mit denen er Dienstleistungen nutzt. Der Lieferant ist für Verzögerungen oder Nichterfüllungen weder verantwortlich noch haftbar, die in Teilen oder Gänze durch verspätete Erfüllung oder Nichterfüllung einer der Verpflichtungen des Kunden aus diesem Vertrag verursacht wurden.

6.3 Korrekturmaßnahmen. Für den Fall, dass Kunde oder Lieferant Kenntnis von tatsächlichen oder angedrohten Aktivitäten erhalten, die nach diesem Vertrag untersagt sind, verpflichtet sich der Kunde und sorgt dafür, dass sich auch seine autorisierten Nutzer verpflichten, sofort (a) alle angemessenen und rechtmäßigen ihrer jeweiligen Kontrolle unterliegenden Maßnahmen zu ergreifen, die notwendig sind, um die Aktivitäten bzw. angedrohten Aktivitäten zu stoppen und ihre Auswirkungen abzumildern (je nach Sachlage etwa durch Beendigung und Verhinderung jedes unbefugten Zugangs zu den Dienstleistungen und Lieferantenmaterialien sowie durch dauerhafte Löschung in ihren Systemen und Vernichtung von Daten, zu denen jemand unbefugten Zugang erlangt hat), und (b) die andere Partei von derartigen tatsächlichen oder angedrohten Aktivitäten zu benachrichtigen.

## 7. Lieferanten-Support.

### 7.1 Definition.

(a) „**Lieferantensysteme**“ bezeichnet die von dem Lieferanten oder in dessen Auftrag bei der Lieferung der Dienstleistungen benutzte Informationstechnologie-Infrastruktur, darunter alle Computer, Software, Hardware, Datenbanken, elektronischen Systeme (einschließlich Datenbank-Managementsystemen) und Netzwerke, gleich ob sie von dem Lieferanten selbst oder im Wege der Nutzung von Drittanbieterdiensten betrieben werden.

7.2 Support-Dienste. Vorbehaltlich der Bedingungen dieses Vertrags umfassen die Dienstleistungen standardmäßige Support-Dienste für Kunden („**Support-Dienste**“). Ein Exemplar dieser Dienste ist unter <https://gomomentus.com/agreements-and-terms> zugänglich, und die am Datum des Inkrafttretens gültige Version ist diesem Vertrag als Anhang A („**Service-Level-Vereinbarung**“) beigelegt. Der Lieferant kann die Service-Level-Vereinbarung von Zeit zu Zeit nach seinem alleinigen Ermessen ändern, wobei diese Updates Anhang A ändern und ersetzen. Der Kunde kann außerdem erweiterte Support-Dienste zu den jeweils gültigen Preisen des Lieferanten im Wege eines Bestellformulars separat beauftragen.

7.3 Daten-Backup. Die Lieferantensysteme sind so programmiert, dass sie routinemäßig tägliche Daten-Backups nach Maßgabe der jeweils in Kraft befindlichen Backup-Richtlinie des Lieferanten anlegen. Der Lieferant übermittelt dem Kunden seine jeweils aktuellsten Backups von Kundendaten. In Fällen des Verlusts, der Vernichtung, der Beschädigung oder Verfälschung von Kundendaten, die auf die Lieferantensysteme oder Dienstleistungen zurückzuführen sind, hat der Lieferant als seine einzige Verpflichtung und Haftungsverbindlichkeit sowie als einzige Abhilfemaßnahme des Kunden wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um die Kundendaten aus dem jüngsten Backup der betreffenden Kundendaten wiederherzustellen.

7.4 Drittanbieterprodukte und -dienstleistungen. Der Lieferant kann Konfigurationen anbieten, die so ausgelegt sind, dass sie mit Drittanbieterprodukten oder -dienstleistungen wie etwa Anbietern elektronischer Signaturen interagieren. Jeder Erwerb solcher Produkte oder Leistungen durch den Kunden sowie jeder Austausch von Daten zwischen dem Kunden und Drittanbietern sowie deren Produkten und Dienstleistungen findet ausschließlich im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem betreffenden Drittanbieter statt, wobei diese nicht die kontinuierliche Verfügbarkeit dieser Elemente garantieren.

## 8. Vertraulichkeit.

8.1 Vertrauliche Informationen. „Vertrauliche Informationen“ meint alle von einer Partei („**offenlegende Partei**“) an die andere („**empfangende Partei**“) ob in mündlicher oder schriftlicher Form weitergegebenen Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet oder aufgrund der Art der Informationen und der Umstände ihrer Weitergabe vernünftigerweise als vertraulich zu verstehen sind. Zu vertraulichen Informationen des Kunden zählen Kundendaten und zu vertraulichen Informationen des Lieferanten zählen die Dienstleistungen sowie die Bedingungen dieses Vertrags und aller Bestellformulare (einschließlich Preisen). Zu vertraulichen Informationen beider Parteien gehören Geschäfts- und Marketingpläne, Technologie und technische Informationen, Produktpläne und -designs sowie geschäftliche Prozesse, die von der jeweiligen Partei offengelegt werden. Zu vertraulichen Informationen zählen jedoch keine Informationen, die (i) der Öffentlichkeit ohne Verstoß gegen eine der offenlegenden Partei geschuldeten Verpflichtung allgemein bekannt wurden oder werden, (ii) der empfangenden Partei bereits vor ihrer Offenlegung durch die offenlegende Partei ohne Verstoß gegen eine der offenlegenden Partei geschuldeten Verpflichtung bekannt waren, (iii) von einem Dritten ohne Kenntnis eines Verstoßes gegen eine der offenlegenden Partei geschuldeten Verpflichtung erhalten werden oder (iv) von der empfangenden Partei in unabhängiger Form entwickelt wurden. Klarstellungshalber ist anzumerken, dass die in diesem Abschnitt 8 festgelegten Geheimhaltungspflichten vertrauliche Informationen erfassen, die zwischen den Parteien in Verbindung mit der Bewertung von Dienstleistungen weiterer Anbieter ausgetauscht werden.

8.2 Schutz vertraulicher Informationen. Im Innenverhältnis zwischen den Parteien behält jede Partei alle Eigentumsrechte an bzw. auf ihre vertraulichen Informationen. Die empfangende Partei hat denselben Sorgfaltsmaßstab anzuwenden, den sie zum Schutz der Vertraulichkeit ihrer eigenen vertraulichen Informationen vergleichbarer Art anwendet (wobei angemessene Sorgfalt nicht unterschritten werden darf), um (i) vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei für keinerlei Zwecke außerhalb des Anwendungsbereichs dieses Vertrags zu nutzen und (ii) - soweit die offenlegende Partei keinen anderen Regelungen in Schriftform zugestimmt hat - den Zugang zu vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei auf diejenigen ihrer Mitarbeiter und Auftragnehmer sowie die ihrer Konzerngesellschaften zu begrenzen, die diesen Zugang für Zwecke benötigen, die mit diesem Vertrag vereinbar sind, und die Vertraulichkeitsvereinbarungen mit der empfangenden Partei unterzeichnet haben, die Schutzvorkehrungen enthalten, die den vertraulichen Informationen nicht wesentlich weniger Schutz bieten als die hierin aufgeführten. Keine der Parteien darf die Bedingungen dieses Vertrags oder von Bestellformularen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei an Dritte außer ihren Konzerngesellschaften, Rechtsbeiständen und Wirtschaftsprüfern („**Repräsentanten**“) weitergeben. Sofern eine Partei solche Informationen an ihre Repräsentanten weitergibt, bleibt sie für deren Befolgung dieses Abschnitts 8 verantwortlich. Ungeachtet des Vorstehenden kann der Lieferant die Bedingungen dieses Vertrags und jedes maßgeblichen Bestellformulars an Auftragnehmer weitergeben, sofern dies zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag notwendig ist, und zwar zu Vertraulichkeitsbedingungen, die im Wesentlichen so viel Schutz bieten wie die hierin aufgeführten.

8.3 Erzwungene Offenlegungen. Sofern die empfangende Partei oder einer ihrer Repräsentanten nach geltendem Recht gezwungen ist, vertrauliche Informationen offenzulegen, ist sie soweit nach geltendem Recht zulässig verpflichtet, (a) die offenlegende Partei umgehend und vor der betreffenden Offenlegung schriftlich von der betreffenden Anordnung zu benachrichtigen, damit diese eine Schutzverfügung oder ein anderes Rechtsmittel erwirken oder auf ihre Rechte verzichten kann, und (b) der offenlegenden Partei auf deren alleinige Kosten angemessene Hilfestellung bei der Bekämpfung dieser Offenlegung oder der Beantragung einer Schutzverfügung oder anderer Offenlegungsbeschränkungen zu leisten. Wenn die offenlegende Partei auf die Befolgung ihrer Rechte verzichtet oder die empfangende Partei nach Übermittlung der Benachrichtigung und ihrer Hilfestellung wie in diesem Abschnitt 8 vorgeschrieben nach geltendem Recht zur Offenlegung von vertraulichen Informationen verpflichtet bleibt, darf die empfangende Partei nur den Teil der vertraulichen Informationen offenlegen, den sie nach der Beratung durch ihren Rechtsbeistand aus rechtlichen Gründen offenzulegen verpflichtet ist, und muss auf Ersuchen der offenlegenden Partei wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen unternehmen, um von dem jeweiligen Gericht oder einer anderen federführenden Behörde die Zusicherung zu erhalten, dass die betreffenden vertraulichen Informationen vertraulich behandelt werden.

## 9. Geistige Eigentumsrechte.

### 9.1 Definitionen.

(a) „**Geistige Eigentumsrechte**“ bezeichnet sämtliche eingetragenen und nicht eingetragenen Rechte, die im Rahmen von bzw. im Zusammenhang mit Gesetzen zu Patenten, Urheberrechten, Marken, Geschäftsgeheimnissen, Datenbankschutz und anderen geistigen Eigentumsrechten gewährt oder beantragt wurden oder ansonsten derzeit oder im weiteren Verlauf existieren, sowie alle vergleichbaren oder gleichwertigen Rechte oder Schutzformen in allen Teilen der Welt.

(b) „**Gewonnene Daten**“ bezeichnet Daten und Informationen zur Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden, die von dem Lieferanten in aggregierter und anonymisierter Weise verwendet werden, wie insbesondere für die Zusammenstellung statistischer und leistungsbezogener Informationen in Zusammenhang mit Lieferung und Betrieb oder Verbesserung der Dienstleistungen.

9.2 Lieferantenmaterialien. Vorbehaltlich der nach diesem Vertrag ausdrücklich gewährten beschränkten Rechte sind und bleiben alle Rechte und Rechtsansprüche an bzw. auf die Lieferantenmaterialien einschließlich aller daran bestehenden geistigen Eigentumsrechte Eigentum des Lieferanten. Was Drittanbietermaterialien angeht, gehören alle Rechte und Rechtsansprüche einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte an bzw. auf diese Materialien den jeweiligen Drittanbietern. Alle anderen Rechte an bzw. auf die Lieferantenmaterialien sind ausschließlich dem Lieferanten vorbehalten. In Unterstützung des Vorstehenden bewilligt der Kunde hiermit dem Lieferanten bedingungslos und unwiderruflich eine Abtretung aller Rechte und Rechtsansprüche an bzw. auf die gewonnenen Daten einschließlich aller daran bestehenden geistigen Eigentumsrechte. Der Kunde hat vorbehaltlich der Bedingungen maßgeblicher Bestellformulare, dieses Vertrags und der Dokumentation das Recht, auf die jeweiligen Inhalte zuzugreifen und sie zu nutzen.

9.3 Kundenmaterialien. Vorbehaltlich der im Rahmen dieses Vertrags ausdrücklich gewährten beschränkten Rechte ist und bleibt im Innenverhältnis zwischen Kunde und Lieferant der Kunde alleiniger und ausschließlicher Eigentümer aller Rechte und Rechtsansprüche an bzw. auf alle Kundendaten einschließlich aller damit verbundenen geistigen Eigentumsrechte. Der Kunde gewährt dem Lieferanten sowie dessen Konzerngesellschaften und jeweiligen Auftragnehmern eine weltweit geltende, zeitlich

beschränkte Lizenz, um jegliche von ihm oder für ihn entwickelten Programmcodes, die eine Dienstleistung nutzen oder für seine Nutzung zusammen mit den Dienstleistungen und Kundendaten gedacht sind, zu hosten, zu kopieren, zu nutzen, zu übermitteln und anzuzeigen, soweit dies jeweils für den Lieferanten sinnvoll ist, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Dienstleistungen und damit verbundenen Systeme im Einklang mit diesem Vertrag realisieren und sicherstellen zu können. Der Kunde gewährt dem Lieferanten und seinen Konzerngesellschaften eine weltweit geltende, zeitlich unbeschränkte, unwiderrufliche und gebührenfreie Lizenz, um Anregungen, Verbesserungswünsche, Empfehlungen, Berichtigungen oder anderes Feedback, das von dem Kunden oder autorisierten Nutzern im Zusammenhang mit dem Betrieb der Dienstleistungen des Lieferanten oder seiner Konzerngesellschaften geliefert wird, zu nutzen, zu vertreiben, weiterzugeben, zu verwirklichen und in seine Dienstleistungen einzubeziehen.

## 10. Zusicherungen und Garantien.

10.1 Gegenseitige Zusicherungen und Garantien. Beide Parteien sichern der jeweils anderen Partei zu und garantieren, dass (a) sie nach den Gesetzen des Landes ihrer Gründung oder Organisation ordnungsgemäß gegründet wurden, rechtswirksam bestehen und über einen guten Ruf verfügen, (b) sie über das uneingeschränkte Recht, die Befugnis und die Kompetenz verfügen, diesen Vertrag abzuschließen und ihre diesbezüglichen Verpflichtungen zu erfüllen sowie die Rechte, Lizenzen, Zustimmungen und Autorisierungen zu erteilen, die sie erteilen bzw. nach diesem Vertrag zu erteilen verpflichtet sind, (c) die Unterzeichnung dieses Vertrags durch ihre Vertreter, deren Unterschrift am Ende dieses Vertrags erscheint, durch alle notwendigen Abläufe auf ihrer Unternehmens- oder Organisationsebene genehmigt wurde und (d) dieser Vertrag nach seiner Unterzeichnung und Übergabe durch beide Parteien rechtmäßige, gültige und bindende Verpflichtungen der jeweiligen Partei darstellt, die gegen die jeweilige Partei nach Maßgabe seiner Bedingungen durchgesetzt werden können.

10.2 Zusätzliche Garantien des Lieferanten. Der Lieferant sichert dem Kunden zu, garantiert und verpflichtet sich ihm gegenüber, die Dienstleistungen unter Einsatz von Personal, das über die notwendigen Fachkenntnisse, Erfahrungen und Qualifikationen verfügt, und in professioneller und fachgerechter Weise im Einklang mit allgemein anerkannten Branchenstandards für vergleichbare Dienstleistungen auszuführen und ausreichende Ressourcen abzustellen, um seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag nachzukommen. Der Lieferant garantiert für die Dauer der Laufzeit, dass (a) dieser Vertrag, die Bestellformulare und die Dokumentation die maßgeblichen administrativen, physischen und technischen Schutzvorkehrungen für die Gewährleistung der Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität von Kundendaten präzise beschreiben, (b) er die Gesamtsicherheit der Dienstleistungen nicht wesentlich vermindern wird und (c) die Leistungsdaten der Dienstleistungen im Wesentlichen der maßgeblichen Dokumentation entsprechen.

10.3 Zusätzliche Garantien des Kunden. Der Kunde sichert dem Lieferanten zu, garantiert und verpflichtet sich ihm gegenüber, die notwendigen Rechte und Zustimmungen für die Kundendaten und in Zusammenhang damit zu besitzen oder ansonsten jetzt und in Zukunft darüber zu verfügen, sodass sie, wenn sie von dem Lieferanten erhalten und im Einklang mit diesem Vertrag verarbeitet wurden, weder jetzt noch in Zukunft geistige Eigentums-, Datenschutz- oder andere Rechte Dritter verletzen, missbräuchlich verwenden oder auf andere Weise missachten und auch nicht gegen maßgebliche Gesetze verstoßen.

10.4 AUSSCHLUSSKLAUSEL. SOWEIT HIEREIN KEINE AUSDRÜCKLICH ANDERSLAUTENDEN REGELUNGEN GETROFFEN SIND, GIBT KEINE DER PARTEIEN AUSDRÜCKLICHE, STILLSCHWEIGENDE, GESETZLICHE ODER ANDERE GARANTIEN IRGENDWELCHER ART, UND BEIDE PARTEIEN SCHLIESSEN INSBESONDERE ALLE STILLSCHWEIGENDEN GARANTIEN EINSCHLIESSLICH STILLSCHWEIGENDER GARANTIEN

DER MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN IM NACH GELTENDEM RECHT GRÖSSTMÖGLICHEN UMFANG AUS. DIENSTLEISTUNGEN, DIE KOSTENLOS GELIEFERT WERDEN, INHALTE UND BETA-DIENSTLEISTUNGEN WERDEN IM ISTZUSTAND UND NACH VERFÜGBARKEIT OHNE IRGENDNEINE ART VON GEWÄHRLEISTUNG GELIEFERT. KLARSTELLUNGSHALBER IST FOLGENDES ANZUMERKEN: FÜR DEN FALL, DASS DER KUNDE ENTSCHIEDEN HAT, EINE DIENSTLEISTUNG ZU ABONNIEREN, DIE IHRER AUSLEGUNG NACH RISIKOBEZOGENE EMPFEHLUNGEN ODER ANREGUNGEN VERMITTELT, IST ZWISCHEN DEN PARTEIEN AUSDRÜCKLICH VEREINBART, DASS DER LIEFERANT KEINE HAFTUNG FÜR SCHÄDEN, VORFÄLLE, VERLUSTE ODER ANDERE VORGÄNGE TRÄGT, DIE IN VERBINDUNG MIT DER NUTZUNG BZW. DER UNTERLASSENEN NUTZUNG DES KUNDEN VON INFORMATIONEN ODER EMPFEHLUNGEN EINTRETEN KÖNNEN, DIE AUS DIESER DIENSTLEISTUNG BEZOGEN ODER VON IHR GENERIERT WERDEN.

## 11. Gegenseitige Schadloshaltung.

### 11.1 Definitionen.

(a) „**Klage**“ umfasst jegliche Ansprüche, Maßnahmen, Klagerechte, Forderungen, Rechtsverfahren, Schiedsverfahren, Nachforschungen, Prüfungen, Mitteilungen über Verstöße, Prozesse, Gerichtsverfahren, Vorladungen, Aufforderungen, Zeugenvorladungen oder Untersuchungen jeder Art wie etwa zivil- oder strafrechtlicher, administrativer, behördlicher oder anderer Art, sei es nach Gesetz, Billigkeitsrecht oder dergleichen, einschließlich Behauptungen der Verletzung oder Veruntreuung geistiger Eigentumsrechte einer Partei.

(b) „**Verluste**“ meint sämtliche Verluste, Schäden, Mängel, Ansprüche, Klagen, Urteile, Vergleiche, Zinsen, Schiedssprüche, Geldstrafen, Bußgelder, Kosten oder Aufwendungen gleich welcher Art, einschließlich angemessener Anwaltsgebühren und der Kosten für die Durchsetzung von Rechten auf Schadloshaltung aus diesem Vertrag und der Kosten der Einschaltung von Versicherungsanbietern.

11.2 Schadloshaltung durch den Lieferanten. Der Lieferant verpflichtet sich, den Kunden gegen sämtliche ihm entstandenen Verluste schadlos zu halten, zu verteidigen und von jeder diesbezüglichen Haftung freizustellen, die die Folge einer Klage von Seiten eines Dritten (außer Konzerngesellschaften des Kunden) sind, wonach die Nutzung der Dienstleistungen (unter Ausschluss von Kundendaten) durch den Kunden im Einklang mit diesem Vertrag (einschließlich Dokumentation) geistige Eigentumsrechte dieses Dritten verletzt oder veruntreut. Die vorstehenden Verteidigungs- und Schadloshaltungspflichten bestehen nicht, wenn (a) die Beschuldigung nicht eindeutig darstellt, dass die Dienstleistungen die Basis für den Anspruch gegen den Kunden sind, (b) ein Anspruch gegen den Kunden aus der Nutzung oder Kombination der Dienstleistungen oder Teilen davon mit Software, Hardware, Daten oder Prozessen entsteht, die nicht von dem Lieferanten geliefert wurden, sofern die Dienstleistungen oder ihre Nutzung ohne diese Kombination keine Rechte verletzen würden, (c) ein Anspruch gegen den Kunden aus Dienstleistungen im Rahmen eines Bestellformulars entsteht, für das keine Gebühren erhoben werden, (d) Modifikationen, Upgrades, Ersatzlieferungen, Versionsupdates oder Verbesserungen, die dem Kunden von dem Lieferanten oder in dessen Auftrag zugänglich gemacht wurden, nicht zeitnah implementiert werden oder (e) ein Anspruch gegen den Kunden aus Drittanbieterdienstleistungen oder dem Verstoß des Kunden gegen diesen Vertrag, die Dokumentation oder maßgebliche Bestellformulare entsteht.

11.3 Schadloshaltung durch den Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, den Lieferanten und seine Konzerngesellschaften sowie jeden seiner und ihrer jeweiligen Führungskräfte, Vorstandsmitglieder, Mitarbeiter, Vertreter, Rechtsnachfolger und Zessionare (jeweils ein „**Lieferanten-Entschädigungsberechtigter**“) gegen sämtliche einem solchen Lieferanten-Entschädigungsberechtigten entstandenen Verluste schadlos zu halten, zu verteidigen und von jeder diesbezüglichen Haftung freizustellen, die die Folge einer Klage von Seiten eines Dritten (außer Konzerngesellschaften oder Lieferanten-Entschädigungsberechtigten) sind und aus folgenden Umständen entstehen oder resultieren bzw. den Behauptungen nach entstehen oder resultieren: (a) Kundendaten, einschließlich Verarbeitung von Kundendaten im Einklang mit diesem Vertrag durch den Lieferanten oder in dessen Auftrag, (b) Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden auf rechtswidrige Weise oder in Verstoß gegen diesen Vertrag, die Dokumentation oder Bestellformulare, (c) andere Materialien oder Informationen (wie etwa Dokumente, Daten, Spezifikationen, Software, Inhalte oder Technologie), die von dem Kunden oder in dessen Auftrag oder von autorisierten Nutzern beigestellt werden, einschließlich Befolgung der von dem Kunden oder in dessen Auftrag oder von autorisierten Nutzern übermittelten Spezifikationen oder Anweisungen durch den Lieferanten, sofern diese ohne jede Mitwirkung des Lieferanten erstellt wurden, und (d) Geltendmachung von Tatsachen, die einen Verstoß des Kunden gegen eine seiner Zusicherungen, Garantien, Zusagen oder Verpflichtungen im Rahmen dieses Vertrags darstellen würden, wenn sie wahr sind.

11.4 Schadloshaltungsverfahren. Jede Partei hat die jeweils andere Partei schriftlich über jede Klage zu informieren, wenn die betreffende Partei davon ausgeht, aufgrund der jeweiligen Klage Anspruch darauf zu haben, je nach Sachlage entweder nach Section 11.2 oder Section 11.2 entschädigt zu werden. Die Partei, die die Schadloshaltung beansprucht („**Entschädigungsberechtigter**“), hat mit der anderen Partei („**Entschädigungspflichtiger**“) auf dessen alleinige Kosten zu kooperieren. Der Entschädigungspflichtige hat umgehend die Kontrolle über die Verteidigungsanstrengungen zu übernehmen und auf seine alleinigen Kosten einen Rechtsbeistand seiner Wahl zu benennen, um die Klage zu bearbeiten und abzuwehren. Der Entschädigungsberechtigte kann auf eigene Kosten mit einem Rechtsbeistand seiner eigenen Wahl an den Prozessen teilnehmen und sie beobachten. Der Entschädigungspflichtige darf Klagen nicht per Vergleich erledigen, sofern er nicht den Entschädigungsberechtigten von jeder Haftung befreit.

11.5 Schadensminderung. Wenn bezüglich einer der Dienstleistungen tatsächlich bzw. nach Auffassung des Lieferanten voraussichtlich geltend gemacht wird, dass geistige Eigentumsrechte Dritter verletzt, veruntreut oder auf andere Weise missachtet werden, oder wenn die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden oder autorisierte Nutzer gerichtlich untersagt wird oder mit einer solchen Untersagung zu rechnen ist, kann der Lieferant nach seiner Wahl und auf seine alleinigen Kosten (a) für den Kunden das Recht beschaffen, die Dienstleistungen und Lieferantenmaterialien weiterhin im Wesentlichen wie im Vertrag vorgesehen zu nutzen, (b) die Dienstleistungen und Lieferantenmaterialien ganz oder teilweise modifizieren oder ersetzen, in der Absicht, die Dienstleistungen und Lieferantenmaterialien (in ihrer modifizierten oder ersetzten Form) unter Beibehaltung im Wesentlichen gleichwertiger Features und Funktionen rechtskonform zu machen, in welchem Fall diese Modifikationen oder Ersatzlieferungen Dienstleistungen bzw. Lieferantenmaterialien im Rahmen dieses Vertrags darstellen, oder (c) per schriftlicher Mitteilung an den Kunden diesen Vertrag unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen kündigen und den Kunden auffordern, jede Nutzung solcher rechtsverletzenden Dienstleistungen ab dem Datum dieser Mitteilung sofort einzustellen. Der Kunde hat Anspruch auf Erstattung jeglicher im Voraus für die restliche Laufzeit der gekündigten Abonnements bezahlten Gebühren.

11.6 Alleiniges Rechtsmittel. Dieser Abschnitt 11 gibt die alleinige Haftungsverbindlichkeit der entschädigungspflichtigen Partei und das ausschließliche Rechtsmittel der entschädigungsberechtigten Partei gegenüber der jeweils anderen Partei wegen in diesem Abschnitt beschriebener Ansprüche Dritter wieder.

## 12. Haftungsbeschränkungen.

12.1 AUSSCHLUSS VON SCHÄDEN. ABGESEHEN VON VERLETZUNGSANSPRÜCHEN IN BEZUG AUF DIE GEISTIGEN EIGENTUMSRECHTE BEIDER PARTEIEN ÜBERNEHMEN DIE PARTEIEN ODER IHRE KONZERNGESELLSCHAFTEN IN KEINEM FALL EINE HAFTUNG AUS ODER IN ZUSAMMENHANG MIT DIESEM VERTRAG FÜR ENTGANGENE GEWINNE, EINKÜNFTE ODER VERLORENEN FIRMENWERT ODER FÜR MITTELBARE, KONKRETE, BEILAÜFIG ANGEFALLENE, FOLGE-, ERSETZUNGS-, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNGS- ODER PUNITIVE SCHÄDEN, GLEICH OB EINE KLAGE AUF VERTRAG ODER UNERLAUBTER HANDLUNG BERUHT UND UNABHÄNGIG VON DER JEWEILIGEN HAFTUNGSTHEORIE, AUCH WENN EINE PARTEI ODER IHRE KONZERNGESELLSCHAFTEN VON DER MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN INFORMIERT WURDEN ODER WENN ANSONSTEN DAS RECHTSMITTEL EINER PARTEI ODER IHRER KONZERNGESELLSCHAFTEN SEINEN WESENTLICHEN ZWECK VERFEHLT. DIE VORANGEHENE AUSSCHLUSSKLAUSEL FINDET KEINE ANWENDUNG, SOWEIT SIE NACH GELTENDEM RECHT UNTERSAGT IST.

12.2 OBERGRENZE FÜR MONETÄRE HAFTUNG. IN KEINEM FALL ÜBERSCHREITET DIE GESAMTHAFTUNG JEDER PARTEI ZUSAMMEN MIT ALLEN IHREN KONZERNGESELLSCHAFTEN, DIE AUS ODER IN VERBINDUNG MIT DIESEM VERTRAG ENTSTEHT, DEN GESAMTBETRAG, DER VON DEM KUNDEN UND SEINEN KONZERNGESELLSCHAFTEN NACH DIESEM VERTRAG FÜR DIE DIENSTLEISTUNGEN, DIE DIE HAFTUNG AUSGELÖST HABEN, IN DEN ZWÖLF MONATEN ZU BEZAHLEN IST, DIE DEM ERSTEN VORFALL VORAUSGEHEN, AUS DEM DIE HAFTUNG ENTSTANDEN IST. DIE VORANGEHENE BESCHRÄNKUNG FINDET UNABHÄNGIG DAVON ANWENDUNG, OB EINE KLAGE AUF VERTRAG ODER UNERLAUBTER HANDLUNG BERUHT, UND UNABHÄNGIG VON DER JEWEILIGEN HAFTUNGSTHEORIE; SIE GILT JEDOCH NICHT FÜR ZAHLUNGSVERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN UND SEINER KONZERNGESELLSCHAFTEN NACH DEM ABSCHNITT „**GEBÜHREN UND ZAHLUNG**“ OBEN UND BESCHRÄNKT BEI BEIDEN PARTEIEN AUCH NICHT (1) VERPFLICHTUNGEN, GEISTIGE EIGENTUMSRECHTE DER ANDEREN PARTEI NICHT ZU VERLETZEN, (2) SCHADLOSHALTUNGSPFLICHTEN ODER (3) HAFTUNGSVERBINDLICHKEITEN, DIE MIT GROBER FAHRLÄSSIGKEIT ODER VORSÄTZLICHEM FEHLVERHALTEN VERBUNDEN SIND.

## 13. Verschiedenes.

13.1 Fortgeltende Bedingungen. Die in den folgenden Abschnitten aufgeführten Bestimmungen sowie alle anderen Rechte oder Pflichten der Parteien in diesem Vertrag, die ihrer Art nach die Kündigung oder den Ablauf des Vertrags überdauern sollten, überdauern jede Kündigung oder den Ablauf dieses Vertrags: Die Abschnitte mit der Überschrift „**Kostenloser Testzeitraum**“, „**Gebühren und Zahlung**“, „**Geistige Eigentumsrechte**“, „**Vertraulichkeit**“, „**Ausschlussklauseln**“, „**Gegenseitige Schadloshaltung**“, „**Haftungsbeschränkungen**“, „**Erstattung oder Zahlung nach Kündigung**“, „**Fortgeltende Bestimmungen**“ und „**Verschiedenes**“ überdauern den Ablauf oder jede Kündigung dieses Vertrags, und der Abschnitt mit der Überschrift „**Schutz von Kundendaten**“ überdauert den Ablauf oder jede Kündigung dieses Vertrags, solange der Lieferant im Besitz von Kundendaten ist.

13.2 Beziehung der Parteien. Die Beziehung der Parteien ist die unabhängiger Vertragspartner. Keine der Bestimmungen in diesem Vertrag darf so verstanden werden, dass damit eine Vertretungs-, Partnerschafts- oder Joint Venture-Beziehung oder eine andere Form einer unternehmensbezogenen, dienstlichen oder treuhänderischen Beziehung begründet werden soll, und keine der Parteien hat die Befugnis, Verträge für die andere Partei zu schließen oder diese in irgendeiner Form zu binden. Jede Partei ist für die Zahlung aller ihren Mitarbeitern geschuldeten Vergütungen sowie aller beschäftigungsbezogenen Steuern allein verantwortlich.

13.3 Öffentliche Bekanntgaben. Der Lieferant ist berechtigt, ohne Zustimmung des Kunden Bekanntgaben, Erklärungen, Pressemitteilungen oder andere Werbe- oder Marketingmaterialien im Zusammenhang mit diesem Vertrag zu veröffentlichen bzw. freizugeben. Nach Unterzeichnung des jeweiligen Bestellformulars und dieser Bedingungen kann der Lieferant eine Pressemitteilung veröffentlichen, in der die Beziehung sowie die Art und Weise, in der der Kunde die Dienstleistung nutzen will, bekanntgegeben wird.\_

13.4 Mitteilungen. Mitteilungen, die gemäß diesem Vertrag übermittelt werden, gelten als zu folgenden Zeiten zugestellt: (a) bei Erhalt, wenn sie persönlich übergeben werden, mit unterzeichneter Empfangsbestätigung, (b) am zweiten Geschäftstag nach Versand, wenn sie mit einem landesweit anerkannten Übernachtskurier versendet werden, mit notwendiger Unterschriftsleistung, (c) außer im Fall einer Kündigungsmitteilung oder einer Benachrichtigung von einem entschädigungspflichtigen Anspruch („**rechtliche Bekanntmachungen**“), die eindeutig als rechtliche Bekanntmachungen identifizierbar sein müssen, am Tag des Versands auf dem Postweg.

13.5 Vollständigkeitsklausel. Dieser Vertrag stellt zusammen mit allen derzeit in Kraft befindlichen Bestellformularen die vollständige Übereinkunft zwischen Lieferant und Kunde in Bezug auf die Nutzung von Dienstleistungen durch den Kunden dar und ersetzt alle bisherigen und zeitgleichen, schriftlichen oder mündlichen Übereinkünfte, Angebote oder Zusicherungen in Bezug auf seinen Gegenstand. Die Parteien vereinbaren, dass jegliche Bedingungen in einer von dem Kunden platzierten Bestellung oder in anderen Bestellunterlagen des Kunden (außer Bestellformularen) ohne jede rechtliche Wirkung sind. Im Fall eines Konflikts oder einer Unvereinbarkeit zwischen den folgenden Dokumenten gilt die nachstehende Rangordnung: (1) Das maßgebliche Bestellformular, (2) der vorliegende Vertrag und (3) die Dokumentation. Titel und Überschriften von Abschnitten dieses Vertrags dienen nur der besseren Übersichtlichkeit und haben keinen Einfluss auf die Auslegung von Bestimmungen des Vertrags.

13.6 Abtretung. Keine der Parteien darf einzelne ihrer Rechte oder Verpflichtungen aus diesem Vertrag kraft Gesetzes oder in anderer Weise ohne die vorherige Zustimmung der anderen Partei (die nicht aus unvernünftigen Erwägungen vorenthalten werden darf) abtreten; allerdings können beide Parteien diesen Vertrag in Gänze (einschließlich aller Bestellformulare) ohne die Zustimmung der anderen Partei an ihre Konzerngesellschaften oder in Verbindung mit einer Fusion, Übernahme oder Umstrukturierung des Unternehmens oder mit einem Verkauf aller oder im Wesentlichen aller ihrer Vermögenswerte abtreten. Vorbehaltlich des Vorstehenden bindet und begünstigt dieser Vertrag die Parteien sowie ihre jeweiligen Rechtsnachfolger und genehmigten Zessionare.

13.7 Höhere Gewalt. In keinem Fall wird eine Partei für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung von Bedingungen dieses Vertrags gegenüber der anderen Partei haftbar oder verantwortlich oder so betrachtet, als wäre sie bezüglich des Vertrags in Verzug geraten oder hätte gegen ihn verstoßen (außer im Fall von Zahlungsverpflichtungen), sofern und soweit die Nichterfüllung oder der Verzug von Umständen verursacht wurde, die sich aus objektiver Sicht der Kontrolle der betroffenen Partei entziehen („**Ereignis**“).



**höherer Gewalt“**), wie insbesondere (i) Naturereignisse, (ii) Überschwemmungen, Brände, Erdbeben oder Explosionen, (iii) Kriege, Invasionen, Feindseligkeiten (gleich ob Kriege erklärt werden oder nicht), terroristische Bedrohungen oder Anschläge, Aufstände oder zivile Unruhen, (iv) staatliche Anordnungen, Gesetze oder Maßnahmen, (v) Embargos oder Blockaden, die an oder nach dem Datum dieses Vertrags in Kraft treten, (vi) landesweite oder regionale Notlagen, (vii) Streiks, Arbeitsausfälle oder Bummelstreiks oder andere Betriebsunruhen und (viii) Engpässe bei adäquaten Energie- oder Transporteinrichtungen. Beide Parteien können diesen Vertrag kündigen, wenn ein die andere Partei betreffendes Ereignis höherer Gewalt im Wesentlichen ununterbrochen für einen Zeitraum von 30 Tagen oder länger andauert. Im Fall einer Nichterfüllung oder eines Verzugs und deren Verursachung durch ein Ereignis höherer Gewalt hat die betroffene Partei die andere Partei umgehend schriftlich unter Angabe der zu erwartenden Dauer dieser Situation zu informieren und wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um die Nichterfüllung bzw. den Verzug zu beenden und die Auswirkungen dieses Ereignisses höherer Gewalt zu minimieren.

13.8 Keine Drittbegünstigten. Im Rahmen dieses Vertrags existieren keine Drittbegünstigten.

13.9 Verzicht. Eine unterlassene oder verspätete Ausübung eines Rechts aus diesem Vertrag durch eine der Parteien stellt keinen Verzicht auf das betreffende Recht dar.

13.10 Salvatorische Klausel. Sollte irgendeine Bedingung oder Bestimmung dieses Vertrags in irgendeinem Land ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein, wird diese Bestimmung als null und nichtig betrachtet, wobei die verbleibenden Bestimmungen des Vertrags in Kraft bleiben. Nach einer solchen Feststellung, wonach eine Bedingung oder andere Bestimmung ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar ist, treten die Vertragsparteien in gutgläubige Verhandlungen hinsichtlich einer Änderung dieses Vertrags ein, um damit der ursprünglichen Absicht der Parteien in einer für beide Seiten akzeptablen Weise so nahe wie möglich zu kommen, sodass die davon betroffenen Transaktionen im größtmöglichen Umfang wie ursprünglich vorgesehen vollzogen werden.

13.11 Befolgung von Exportvorschriften. Die Dienstleistungen und andere Technologien des Lieferanten sowie deren Derivate können Exportgesetzen und -vorschriften der Vereinigten Staaten und anderer Länder unterliegen. Lieferant und Kunde sichern jeder für sich zu, auf keiner Liste gesperrter Personen der US-Regierung geführt zu werden. Der Kunde darf es autorisierten Nutzern nicht gestatten, auf Dienstleistungen in Ländern oder Regionen, gegen die die US-Regierung ein Embargo verhängt hat (derzeit die Krim-, Luhansk- und Donezk-Regionen sowie Kuba, Iran, Nordkorea oder Syrien, wobei diese Regionen und Länder von Zeit zu Zeit auf der Website des Lieferanten aktualisiert werden können), oder in Verstoß gegen US-amerikanische Exportgesetze oder -vorschriften zuzugreifen oder sie zu nutzen.

13.12 Vertragschließendes Lieferantenunternehmen, Mitteilungen. Das Lieferantenunternehmen, das diesen Vertrag schließt, die Adresse, an die der Kunde Mitteilungen nach diesem Vertrag zu übermitteln hat, das Recht, das bei Streitigkeiten oder Prozessen anzuwenden ist, die aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag entstehen, und die Gerichte, die für derartige Streitigkeiten oder Prozesse zuständig sind, hängen davon ab, wo der Kunde ansässig ist, wie aus der folgenden Tabelle ersichtlich wird:

<b>Kunden, die in Nordamerika ansässig sind</b>				
<b>Land, in dem der Kunde ansässig ist:</b>	<b>Vertragschließendes Lieferantenunternehmen:</b>	<b>Adresse für Mitteilungen:</b>	<b>Anwendbares Recht:</b>	<b>Gerichte mit ausschließlicher Zuständigkeit:</b>
Jedes Land in Nordamerika	Ungerboeck Systems International, LLC	100 Ungerboeck Park O'Fallon, MO 63368 z. Hd.: Vertriebsfunktionen, mit Kopie an: Rechtsabteilung	Texas und zwingendes US-amerikanisches Bundesrecht	Austin, Texas, USA
<b>Kunden, die in Europa, im Nahen Osten oder in Afrika ansässig sind</b>				
<b>Land, in dem der Kunde ansässig ist:</b>	<b>Vertragschließendes Lieferantenunternehmen:</b>	<b>Adresse für Mitteilungen:</b>	<b>Anwendbares Recht:</b>	<b>Gerichte mit ausschließlicher Zuständigkeit:</b>
Jedes Land außer Frankreich oder Großbritannien	Ungerboeck Systems International GmbH	Kaiserstraße 72 76133 Karlsruhe, Deutschland z. Hd.: Leiter EMEA-Vertriebsfunktionen, mit Kopie an: Rechtsabteilung	Deutschland	München, Deutschland
Großbritannien	Ungerboeck Systems International GmbH	Kaiserstraße 72 76133 Karlsruhe, Deutschland z. Hd.: Leiter EMEA-Vertriebsfunktionen, mit Kopie an: Rechtsabteilung	England und Wales	London, England
Frankreich	Ungerboeck Systems International GmbH	Kaiserstraße 72 76133 Karlsruhe, Deutschland z. Hd.: Leiter EMEA-Vertriebsfunktionen, mit Kopie an: Rechtsabteilung	Frankreich	Paris, Frankreich
<b>Kunden, die in Asien oder im pazifischen Raum ansässig sind</b>				
<b>Land, in dem der Kunde ansässig ist:</b>	<b>Vertragschließendes Lieferantenunternehmen:</b>	<b>Adresse für Mitteilungen:</b>	<b>Anwendbares Recht:</b>	<b>Gerichte mit ausschließlicher Zuständigkeit:</b>
Jedes Land außer Festlandchina, Hong Kong, Macau und Taiwan	Ungerboeck Systems International Pty	34 Station St, Nundah, QLD 4012 Australien z. Hd.: APAC-Vertriebsfunktionen, mit Kopie an: Rechtsabteilung	Brisbane, Queensland, Australien	Brisbane, Queensland, Australien
Festlandchina, Hong Kong, Macau und Taiwan	Ungerboeck Systems International Limited	34 Station St, Nundah, QLD 4012 Australien z. Hd.: APAC-Vertriebsfunktionen, mit Kopie an: Rechtsabteilung	Hong Kong	Hong Kong

--	--	--	--	--

13.13 Zustimmung zu anwendbarem Recht und Gerichtsstand. Beide Parteien stimmen dem jeweils in der vorangehenden Tabelle aufgeführten anwendbaren Recht ohne Berücksichtigung von Rechtswahl- oder Kollisionsregeln sowie der ausschließlichen Zuständigkeit der jeweils oben genannten Gerichte zu.

13.14 Vorschriften lokalen Rechts: Frankreich.

In Bezug auf in Frankreich ansässige Kunden finden die folgenden Bestimmungen Anwendung:

- (a) Abschnitt 10.2 „Zusätzliche Garantien des Lieferanten“ wird wie folgt ersetzt:

Zusätzliche Garantien des Lieferanten. Während einer maßgeblichen Abonnement-Laufzeit (a) beschreiben dieser Vertrag, die Bestellformulare und die Dokumentation präzise die maßgeblichen administrativen, physischen und technischen Schutzvorkehrungen für die Gewährleistung der Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität von Kundendaten, (b) darf der Lieferant die Gesamtsicherheit der Dienstleistungen nicht wesentlich vermindern, (c) entsprechen die Leistungsdaten der Dienstleistungen im Wesentlichen der maßgeblichen Dokumentation und (d) darf der Lieferant vorbehaltlich des Abschnitts „Drittanbieterprodukte und -dienstleistungen“ oben die Gesamtfunktionsweise der Dienstleistungen nicht wesentlich reduzieren.

- (b) Ein neuer Abschnitt 13.10.1 wird mit folgendem Wortlaut hinzugefügt:

13.10.1 Ausschlüsse. Soweit nach geltendem Recht zulässig finden die Bestimmungen von Artikel 1222 und 1223 des französischen Zivilgesetzbuchs in keinem Fall Anwendung.

- (c) Ein neuer Abschnitt 13.10.2 wird mit folgendem Wortlaut hinzugefügt:

13.10.2 Sprache. Die Parteien vereinbaren, dass dieser Vertrag und/oder jede Dokumentation sowie andere Informationen oder Richtlinien, auf die im Vertrag verwiesen wird oder die ihm beigelegt sind, in englischer Sprache abgefasst sein können.

- (d) Ein neuer Abschnitt 13.10.3 wird mit folgendem Wortlaut hinzugefügt:

13.10.3 Unabhängigkeit gegenüber Dritten. Klarstellungshalber ist anzumerken, dass jegliche Dritte einschließlich derjenigen Kunden, die mit der Ausführung von Beratungs- und/oder Implementierungsleistungen in Zusammenhang mit den Dienstleistungen beauftragt wurden, von dem Lieferanten unabhängig sind, und dass der Lieferant in keinem Fall für ihr Handeln oder Unterlassen verantwortlich ist, selbst wenn dieses Handeln oder Unterlassen Auswirkungen auf die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden hat.

(e) Im Fall eines Konflikts zwischen französischen Gesetzen, die für den Kunden maßgeblich sind, und den Bedingungen dieses Vertrag haben die maßgeblichen Gesetze Vorrang.

13.15 Vorschriften lokalen Rechts: Deutschland. In Bezug auf in Deutschland ansässige Kunden werden Abschnitt 10 „Zusicherungen und Garantien“, Abschnitt 11.6 „Alleiniges Rechtsmittel“ und Abschnitt 12 „Haftungsbeschränkungen“ dieses Vertrags jeweils durch die folgenden Abschnitte ersetzt:

## 10. GARANTIEN FÜR IN DEUTSCHLAND ANSÄSSIGE KUNDEN

10.1 Zugesagte Qualität der Dienstleistungen. Der Lieferant garantiert, dass während einer maßgeblichen Abonnement-Laufzeit (a) dieser Vertrag, die Bestellformulare und die Dokumentation die maßgeblichen administrativen, physischen und technischen Schutzvorkehrungen für die Gewährleistung der Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität von Kundendaten präzise beschreiben, (b) er die Gesamtsicherheit der Dienstleistungen nicht wesentlich vermindert, (c) die Leistungsdaten der Dienstleistungen im Wesentlichen der maßgeblichen Dokumentation entsprechen und (d) er vorbehaltlich des Abschnitts „Drittanbieterprodukte und -dienstleistungen“ oben die Gesamtfunktionsweise der Dienstleistungen nicht wesentlich reduziert.

10.2 Inhalte. Der Lieferant bezeichnet oder übernimmt Inhalte, die frei verfügbar sind oder von Dritten stammen, nicht als seine eigenen und übernimmt keine Garantie oder Haftung für diese Inhalte. Die Parteien vereinbaren, dass die Abschnitte „10.3 Anzeige von Mängeln“, „10.4 Rechtsmittel aufgrund von Mängeln“ und „10.6 Ausschlüsse“ entsprechend auf die Verantwortlichkeit des Lieferanten anzuwenden sind, falls dieser von einem zuständigen Gericht bezüglich dieser Inhalte für verantwortlich gehalten wird.

10.3 Anzeige von Mängeln. Der Kunde hat etwaige Abweichungen der Dienstleistungen von Abschnitt „10.1 Zugesagte Qualität der Dienstleistungen“ („**Mängel**“) dem Lieferanten ohne schuldhaftes Zögern schriftlich anzuzeigen und eine detaillierte Beschreibung des Mangels oder, falls dies nicht möglich ist, der Symptome des Mangels vorzulegen. Der Kunde hat jegliche ihm zugänglichen nützlichen Informationen für Zwecke der Behebung des Mangels an den Lieferanten weiterzugeben.

10.4 Rechtsmittel aufgrund von Mängeln. Der Lieferant hat jegliche Mängel in einem angemessenen Zeitraum zu beseitigen. Falls diese Mängelbeseitigung scheitert, kann der Kunde das jeweilige Bestellformular kündigen, sofern der Lieferant ausreichend Zeit hatte, um den Mangel zu beheben. Im Abschnitt „Erstattung oder Zahlung nach Kündigung“ finden Satz 1 und Satz 3 entsprechende Anwendung. Falls der Lieferant für den Mangel verantwortlich oder mit der Mängelbeseitigung in Verzug ist, kann der Kunde Ansprüche wegen des verursachten Schadens in dem Umfang geltend machen, der im Abschnitt „Haftungsbeschränkung“ weiter unten dargelegt ist.

10.5 Rechtsmängel. Rechtsmängel bei Dienstleistungen sind im Einklang mit den Bestimmungen von Abschnitt 11 „Gegenseitige Schadloshaltung“ zu behandeln.

10.6 Ausschlüsse. Dem Kunden stehen keine Ansprüche nach diesem Abschnitt 10 „Zusicherungen und Garantien“ zu, wenn ein Mangel dadurch verursacht wurde, dass die

Dienstleistungen von ihm nicht nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrags, der Dokumentation und der maßgeblichen Bestellformulare genutzt wurden.

11.6 Haftung aufgrund der Schadloshaltung von Kunden, die in Deutschland ansässig sind. Der nachstehende Abschnitt „Haftungsbeschränkung“ ist auf alle Ansprüche anzuwenden, die sich aus dem Abschnitt „Gegenseitige Schadloshaltung“ ergeben.

## 12. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG FÜR IN DEUTSCHLAND ANSÄSSIGE KUNDEN

12.1 Unbeschränkte Haftung. Die Parteien haften einander ohne Beschränkung

- (a) im Fall vorsätzlichen Fehlverhaltens oder grober Fahrlässigkeit,
- (b) im Umfang einer von der jeweiligen Partei übernommenen Garantie,
- (c) für den Fall, dass ein Mangel böswillig verschleiert wird,
- (d) im Fall einer Verletzung an Leib, Leben oder Gesundheit oder
- (e) nach Maßgabe des deutschen Produkthaftungsgesetzes.

12.2 Haftung für Verstöße gegen Kardinalpflichten. Wenn Kardinalpflichten aufgrund leichter Fahrlässigkeit verletzt werden und als Folge davon das Erreichen des Ziels dieses Vertrags einschließlich maßgeblicher Bestellformulare gefährdet wird oder im Fall einer leicht fahrlässigen Nichterfüllung von Pflichten, deren Erfüllung eine wesentliche Voraussetzung für die ordnungsgemäße Erfüllung dieses Vertrags (einschließlich maßgeblicher Bestellformulare) ist, wird die Haftung der Parteien auf vorhersehbare vertragstypische Schäden begrenzt. In jedem anderen Zusammenhang wird jede Haftung für Schäden ausgeschlossen, die auf leichter Fahrlässigkeit beruhen.

12.3 Haftungsobergrenze. Sofern die Parteien nicht nach Maßgabe des Abschnitts „Unbeschränkte Haftung“ oben haftbar sind, überschreitet die Gesamthaftung jeder Partei zusammen mit allen ihren Konzerngesellschaften, die aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag entsteht, in keinem Fall den Gesamtbetrag, der von dem Kunden und seinen Konzerngesellschaften nach diesem Vertrag für die Dienstleistungen, die die Haftung ausgelöst haben, in den 12 Monaten zu bezahlen ist, die dem ersten Vorfall vorausgehen, aus dem die Haftung entstanden ist. Die vorstehende Beschränkung hat keine Auswirkungen auf die Zahlungsverpflichtungen des Kunden und seiner Konzerngesellschaften aus dem Abschnitt „Gebühren und Zahlung“ weiter oben.

12.4 Anwendungsbereich. Abgesehen von der Haftung nach Maßgabe des Abschnitts „Unbeschränkte Haftung“ gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen unabhängig von der Rechtsgrundlage für alle Schadenersatzansprüche einschließlich Ansprüchen auf Schadenersatz aus unerlaubter Handlung. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen finden auch im Fall von Schadenersatzansprüchen einer Partei gegen Mitarbeiter, Vertreter oder Organe der jeweiligen anderen Partei Anwendung.

13.16 Vorschriften lokalen Rechts: Spanien. In Bezug auf in Spanien ansässige Kunden haben im Fall eines Konflikts zwischen spanischen Gesetzen, die für den Kunden maßgeblich sind, und den Bedingungen dieses Vertrag die maßgeblichen Gesetze Vorrang.



## ANHANG A

### SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG („SLA“)

Für die Zwecke dieses Anhangs wird der Lieferant als Momentus Technologies oder MT bezeichnet

Der Zweck dieser Service-Level-Vereinbarung besteht darin, jedem Kunden Erwartungen in Bezug auf Zeiträume zu vermitteln, in denen angezeigte Störungen bei Momentus Technologies-Software aufzunehmen, zu protokollieren, anzusprechen und zu klären sind. Die Verantwortlichkeiten beider Parteien sind in dieser SLA aufgeführt. Diese SLA beschreibt die Leitlinien für **standardmäßige** Service-Level, die von den Teammitgliedern des Kundenbetreuungsdienstes befolgt werden. Abgesehen von dem Standard-Support können zusätzliche Dienstleistungen beauftragt werden.

#### 1. MITTEILUNG VON STÖRUNGEN UND VERFOLGUNG VON FORTSCHRITTEN.

Kunden haben einen benannten Ansprechpartner und einen Ersatzansprechpartner für die Mitteilung von Störfällen im Wege der Erstellung eines Support-Tickets und die Verfolgung ihrer Fortschritte über das Support-Center von Momentus Technologies (<https://supportcenter.ungerboeck.com>), sofern keine ausdrücklichen Änderungen an ihrem Success Plan vorgenommen werden.

#### 2. ERSTMALIGE REAKTIONSZEITEN

Schweregrad	Zielreaktionszeit
Kritisch	1 Stunde
Hoch	4 Geschäftsstunden
Mittel	16 Geschäftsstunden
Niedrig	24 Geschäftsstunden

#### 3. DEFINITIONEN UND REAKTIONSRICHTLINIEN FÜR FUNKTIONSTÖRUNGEN VON MOMENTUS TECHNOLOGIES

##### 1. Kritisch

Katastrophale Auswirkungen auf geschäftskritische Funktionen, die zu extrem schwerwiegenden Unterbrechungen der Dienstleistungen führen.

Zu Beispielen für kritische Störungen zählen:

- Systemausfälle, die für Nutzer einen Totalausfall der Dienstleistungen bedeuten
- Unmöglichkeit der Nutzung eines Feature oder einer Funktion, auf die der Kunde derzeit für geschäfts- und zeitkritische Funktionen angewiesen ist und für die keine manuelle Umgehungslösung existiert
- Die Sicherheit der Datenintegrität ist schwer beeinträchtigt

Momentus Technologies-Verantwortlichkeiten bei kritischen Störungen:

- Momentus Technologies-Betriebszeiten bei kritischen Störungen: rund um die Uhr
- Momentus Technologies hat eine Reaktionsverpflichtung von 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche bis zur Problembeseitigung
- Momentus Technologies liefert dem Kunden regelmäßige Updates zu Fortschritten bei der Problembeseitigung

Verantwortlichkeiten des Kunden bei kritischen Störungen:

- Eingabe eines Tickets über <https://supportcenter.ungerboeck.com> und Sicherstellung, dass „kritische Priorität“ zum Zeitpunkt der Ticketvorlage gewählt wurde.
- Benennung von Ansprechpartnern für die Zusammenarbeit mit Momentus Technologies bei der Problembeseitigung, die 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche verfügbar sein müssen
- Erlaubnis für Momentus Technologies, den Fehler zu prüfen und den Computer des Kunden unter Verwendung von Remote-Verbindungssoftware wie etwa Teams zu kontrollieren
- Lieferung aller relevanten Informationen, zu denen unter anderem die folgenden gehören:
  - i.Schriftliche Beschreibung der spezifischen Schritte zur Rekonstruktion der Störung, einschließlich Bildschirmausdrucken,
  - ii.Kopien des vollständigen Wortlauts aller Fehlermeldungen in Detailfenstern,
  - iii.Diagnosefenster-Informationen (drücken von Shift+F9 in jedem Fenster),
  - iv.Mitteilung, ob dieser Fehler bei allen oder nur bestimmten Nutzern und auf allen oder nur bestimmten Computern auftritt.

Bei Problemen der Leistungsfähigkeit wird der Kunde aufgefordert, Folgendes zu übermitteln:

- i.Präzise Zeitabläufe (auf die Sekunde genau) mit Vergleich zu anderen Geräten (falls relevant) und
- ii.Hardware-Spezifikationen der Computer betroffener Nutzer (RAM und Prozessorgeschwindigkeit).

## 2. Hoch

Erhebliche Auswirkungen auf geschäftskritische Funktionen, die zu schwerwiegenden Unterbrechungen bei normalen Dienstleistungen führen. In einem Produktionssystem können geschäftskritische Aufgaben nicht erfüllt werden.

Zu Beispielen für hochgradige Störungen zählen:

- Störungen, die geschäftskritische Funktionen beeinträchtigen
- Unmöglichkeit der Einführung eines geschäftskritischen Features, wobei das Einführungsdatum bevorsteht und nicht flexibel ist

Der Kunde muss ab dem Zeitpunkt, an dem eine hochgradige Störung protokolliert wird, bis zum Zeitpunkt ihrer Beseitigung erreichbar bleiben.

## 3. Mittel

Erhebliche Auswirkungen auf wichtige Aufgaben, die zu schwerwiegenden Unterbrechungen bei normalen Dienstleistungen führen. In einem Produktionssystem können wichtige Aufgaben nicht erfüllt werden.

Zu Beispielen für mittelschwere Störungen zählen:

- Störungen, die wichtige Funktionen beeinträchtigen



- Unmöglichkeit der Einführung eines geschäftskritischen Features, das Einführungsdatum steht jedoch nicht bevor und ist flexibel

Der Kunde hat in zeitnaher Form Anfragen von Momentus Technologies nach zusätzlichen Informationen zu beantworten und empfohlene Lösungen zu implementieren.

#### 4. **Niedrig**

Die Störung führt zu Unterbrechungen normaler Betriebsabläufe.

Der Kunde hat in zeitnaher Form Anfragen von Momentus Technologies nach zusätzlichen Informationen zu beantworten und empfohlene Lösungen zu implementieren.

#### 4. SERVICE-LEVEL-RICHTLINIEN

Momentus Technologies geht von einem monatlichen Betriebszeit-Service-Level von 99,9 % aus. Dieser Service-Level gilt nur für Produktionssysteme. Downtime bezieht sich auf Zeiträume, in denen nicht auf die Software zugegriffen werden kann. Downtime schließt Folgendes nicht ein:

- Zeiträume, in denen die Dienstleistungen aufgrund einer geplanten Downtime nicht zugänglich sind.
- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt.
- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die auf Hardware, Software oder Dienstleistungen des Kunden oder eines Drittanbieters zurückzuführen waren.
- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die auf Handeln oder Unterlassen des Kunden oder von Dritten in Zusammenhang unter anderem mit Hardware, Geräten und Ausstattung zurückzuführen waren.
- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die auf Handeln oder Unterlassen des Kunden oder von Mitarbeitern, Vertretern, Auftragnehmern oder Anbietern des Kunden oder von irgendjemand, der mithilfe von Passwörtern oder Systemen des Kunden Zugriff auf das Netzwerk von Momentus Technologies erlangt hat, zurückzuführen waren.
- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die durch die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden verursacht wurden, nachdem Momentus Technologies den Kunden angewiesen hatte, seine Nutzung der Dienstleistungen zu ändern, falls dieser seine Nutzung nicht nach diesen Anweisungen geändert hat.
- Intermittierende Downtime-Zeiträume, die zehn Minuten oder weniger dauern.
- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme aufgrund von Testphasenangeboten, Früh Anwenderprogrammen und/oder Demos (nach den Feststellungen von Momentus Technologies).

#### 5. TECHNISCHE DIENSTLEISTUNGSPROJEKTE, BENUTZERDEFINIERTER BERICHTE UND SUPPORT FÜR PROGRAMMIERSCHNITTSTELLEN (API)

Technische Dienstleistungsprojekte, benutzerdefinierte Berichte und API-Support werden nicht von dieser SLA erfasst. Kunden können erweiterten Support oder zusätzliche Dienstleistungen beauftragen, die diese Themen erfassen, oder technische Beratung oder bezahlten Support anfordern, um diese Elemente einzubeziehen.

#### 6. PRODUKTVERBESSERUNGEN

Kunden können Anregungen zu Produktverbesserungen in den Ideenforen des Lieferanten unter [supportcenter.ungerboeck.com](https://supportcenter.ungerboeck.com) übermitteln. Diese Anregungen werden regelmäßig überprüft und

können bei künftigen Versionen berücksichtigt werden. Momentus Technologies kann gelegentlich in den Foren Fragen beantworten oder auf spezifische Anregungen reagieren, ist jedoch nicht dazu verpflichtet.

## 7. ÜBLICHE GESCHÄFTSZEITEN

Lokale Support-Teams von Momentus Technologies sind zu folgenden Uhrzeiten erreichbar:

- Nordamerika: Montag bis Freitag, 8 bis 17 Uhr US Central Standard Time (CST)
- Europa: Montag bis Freitag, 8 bis 17 Uhr mitteleuropäischer Zeit (MEZ)
- Asiatisch-pazifischer Raum: Montag bis Freitag, 8 bis 17 Uhr Australian Eastern Standard Time (AEST)

Für nicht kritische Störungen wird kein Support außerhalb üblicher Geschäftszeiten angeboten. Dagegen ist für kritische Störungen ein Rund-um-die-Uhr-Support verfügbar. Außerhalb der lokalen Bürostunden zu bearbeitende Störungen werden nur in englischer Sprache bearbeitet.

## 8. UMFANG VON WARTUNGSLEISTUNGEN.

Wartungsleistungen werden als Zugang zu Software-Upgrades, Korrekturen und technische Bedienung für alle lizenzierten Softwaremodule definiert. Andere Leistungen einschließlich unter anderem der nachstehend aufgeführten gehören nicht zum Umfang von Wartungsleistungen:

- Nicht im Basisangebot enthaltene kundenspezifische Anpassungen der Anwendung durch Drittanbieter- oder Momentus Technologies-Software oder auf eine solche Anpassung zurückzuführende Komplikationen oder Störungen.
- Kundenspezifische Anpassungen außerhalb der Anwendung, die auf die Softwaredatenbank von Momentus Technologies zugreifen, wie etwa benutzerdefinierte Berichte, benutzerdefinierte Schnittstellen, BI-Tools, usw., durch Drittanbieter- oder Momentus Technologies-Software oder auf eine solche Anpassung zurückzuführende Komplikationen oder Störungen.
- Direkte Modifikationen der in der Softwaredatenbank von Momentus Technologies enthaltenen Daten oder auf eine solche direkte Modifikation zurückzuführende Komplikationen oder Störungen.
- Direkte Modifikationen des Datenbankschemas durch die Hinzufügung von Spalten in von Momentus Technologies-Software erstellten Tabellen sowie die Hinzufügung von Tabellen, Triggern, gespeicherten Verfahren oder Indexen außerhalb des Umfangs des von Momentus Technologies-Software erstellten Schemas oder auf eine solche direkte Modifikation zurückzuführende Komplikationen oder Störungen.
- Leitungsprobleme bei der Anwendung unabhängig von der möglichen Ursache, wenn die Anwendung außerhalb der Hosting-Umgebung von Momentus Technologies installiert ist.
- Störungen jeder Art, die bei einer Version der Anwendung auftreten, deren reguläres Support-Datum abgelaufen ist.
- Störungen jeder Art, die aufgrund der Nutzung von Hardware aufgetreten sind, die nicht den aktuell veröffentlichten technischen Leitlinien entspricht.

Im Fall von Support außerhalb des Umfangs von Wartungsleistungen behält sich Momentus Technologies das Recht vor, dem Kunden die aufgewandte Zeit in Rechnung zu stellen.

## 9. AUFGEWERTETE CUSTOMER SUCCES PLANS

In Ergänzung des standardmäßigen Momentus Technologies-Supports haben Kunden mit bezahlten Success Plans Anspruch auf zusätzliche Vorteile, wie etwa einen benannten Success-Beauftragten für Eskalationszwecke.

#### 10. ENDE DES SUPPORTS

Momentus Technologies stellt den Support für ältere Versionen der Dienstleistungen jeweils nach Ablauf eines bestimmten Zeitraums ein. Kunden nicht unterstützter Versionen erhalten Support erst nach Migration zu unterstützten Versionen der Dienstleistungen.

#### 11. DRITTANBIETER-TOOLS UND -INTEGRATION

Kunden werden aufgefordert, Drittanbieter-Tools und deren Integration zu deaktivieren, wenn Störungen einschließlich unter anderem leistungsbezogener Störungen beseitigt werden.