

## Agreement for the Provision of Software as a Service

### 1. DEFINITIONS

1.1 The following expressions have the meanings set opposite unless the context requires otherwise:

‘Service’ means the service (together with any related support) and the set-up provided by the Service Provider and by which the Customer and its Business Partners can access the Shared Workplace, post, amend and annotate Documents and view the progress of the Project over the internet;

‘Documents’ means any electronic documents relating to the Project;

‘Intellectual Property Rights’ means any patents, copyright, database rights, design rights, registered designs, trademarks or service marks or knowhow (whether registered or not and including any applications or rights to apply for registration) and all rights or forms of protection of a similar nature subsisting anywhere in the world;

‘Shared Workplace’ means that part of the Web Site dedicated to use by the Customer and its Business Partners on a Project and where the Documents and other information relating to the Project is stored;

‘Business Partners’ means those third parties who the Customer wants to access the Shared Workplace and use the Service for the Project and who have registered with and been accepted by the Service Provider

‘Term’ means the term for which the Service Provider will provide the Services to the Customer on a Project;

## Vertrag über die Bereitstellung von Software als Service

### 1 DEFINITIONEN

1.1 Die in diesem Vertrag verwendeten Begriffe haben folgende Bedeutungen, soweit sich nichts Abweichendes aus dem Zusammenhang ergibt:

‘Dienstleistung’ bedeutet die Dienstleistung (zusammen mit dem damit verbundenen Support) und das Setup, die vom Anbieter erbracht bzw. vorgenommen werden und durch die der Kunde und seine Geschäftspartner Zugang zum Gemeinsamen Arbeitsbereich erhalten, Dokumente abschicken, ändern/ergänzen und mit Anmerkungen versehen sowie den Fortschritt des Projekts über das Internet beobachten können;

‘Dokumente’ bedeutet alle mit dem Projekt in Zusammenhang stehenden elektronischen Dokumente;

‘Geistige Eigentumsrechte’ bedeutet alle Patente, Urheberrechte, Datenbankrechte, Designschutzrechte, eingetragene Gebrauchsmuster, Marken oder das ganze Know-how (unabhängig davon, ob registriert oder nicht sowie einschließlich aller Anträge oder Rechte, eine Eintragung zu beantragen) und alle weltweit bestehenden Rechte oder anderweitig geschützten Inhalte;

‘Gemeinsamer Arbeitsbereich’ bedeutet den Teil der Website, der dem Kunden und seinen Geschäftspartnern zur Nutzung für ein Projekt zur Verfügung steht und in dem die Dokumente und andere mit dem Projekt verbundene Daten gespeichert werden;

‘Geschäftspartner’ bedeutet Dritte, zu deren Gemeinsamen Arbeitsbereich der Kunde Zugang haben möchte, welche die Dienstleistung für das Projekt nutzen und die sich beim Anbieter registriert haben und von diesem akzeptiert wurden;

‘Laufzeit’ bedeutet die Dauer, für die der Anbieter dem Kunden die Dienstleistungen für ein Projekt erbringt;

<p>'Charges' means the non-refundable fees which the Customer agrees to pay to the Service Provider for the use of the Service pursuant to Clause [6.1];</p> <p>'Project' means the project(s) carried out by the Customer and its Business Partners for which the Customer requires the Service as detailed on the Agreed Order;</p> <p>'Agreement' means these terms and conditions, the acceptance of which by the Customer creates an agreement between the Customer and the Service Provider</p> <p>'Service Level Agreement' means the service levels the Service Provider will provide to the Customer for the Service and Set Up as set out in the Annex 1 attached to this Agreement;</p> <p>'Software' means any software owned by or licensed to the Service Provider by third party licensors for the provision of the Service;</p> <p>'Web Site' means <a href="http://www.opidis.com/clientlogins">www.opidis.com/clientlogins</a> and all web pages and content of that Web Site (including the Shared Workplace) from time to time;</p> <p>'Working Day' shall mean 9.00am to 6.00pm GMT Monday to Friday except German public holidays.</p> <p>1.2 Clause headings are for ease of reference only and shall not affect the construction or interpretation of the Agreement.</p> <p><b>2. USE OF THE SERVICE</b></p> <p>2.1 The Service is owned and operated by the Service Provider and is provided to the Customer for use by the Customer and its Business Partners. The Customer agrees to take and pay for (and the Service Provider agrees to provide) the Service for a particular Project for the agreed Term.</p> <p>2.2 Each Project's Shared Workspace shall be entitled to such amount of storage space as agreed between the parties.</p> <p><b>3. LICENCE</b></p> <p>3.1 The Service Provider on behalf of itself and any third party licensor(s) of the Software retains all rights and title to the</p>	<p>'Preise' bedeutet die nicht zurückzahlbaren Entgelte, zu deren Zahlung sich der Kunde gegenüber dem Anbieter für die Nutzung der Dienstleistung nach Klausel [6.1];</p> <p>'Projekt' bedeutet das/die vom Kunden und seinen Geschäftspartnern durchgeführte(n) Projekt(e), für das/die der Kunde die in der Auftragsbestätigung dargelegte Dienstleistung benötigt;</p> <p>'Vertrag' bedeutet die Vertragsbedingungen, bei denen durch die Akzeptanz des Kunden eine Vereinbarung zwischen Kunden und Anbieter zustande kommt.</p> <p>'Service Level Agreement' bedeutet das dem Kunden vom Anbieter gelieferte Service Level für die Dienstleistung und das Setup nach Maßgabe des diesem Vertrag beigefügten Anhang 1;</p> <p>'Software' bedeutet jede Software, die dem Anbieter gehört oder für die dieser eine Lizenz von Drittlizenzgebern für die Erbringung der Dienstleistung erhalten hat;</p> <p>'Website' bedeutet <a href="http://www.opidis.com/clientlogins">www.opidis.com/clientlogins</a> alle zugehörigen Internetseiten und der gesamte jeweilige Inhalt dieser Website (einschließlich des Gemeinsamen Arbeitsbereiches);</p> <p>'Werktag' bedeutet die Zeit von montags bis freitags zwischen 9.00 und 17.30 Uhr WEZ, außer an deutschen gesetzlichen Feiertagen.</p> <p>1.2 Die Überschriften der Klauseln dienen lediglich der besseren Übersicht und berühren weder den Aufbau noch die Auslegung dieses Vertrags.</p> <p><b>2 NUTZUNG DER DIENSTLEISTUNG</b></p> <p>2.1 Die Dienstleistung gehört dem Anbieter und wird von diesem betrieben und dem Kunden zur Nutzung durch den Kunden und seine Geschäftspartner zur Verfügung gestellt. Die Dienstleistung für die Laufzeit und für ein bestimmtes Projekt abzunehmen und zu bezahlen (und der Anbieter willigt durch die Annahme der Auftragsbestätigung ein, die Dienstleistung für die Laufzeit und für ein bestimmtes Projekt zu erbringen).</p> <p>2.2 Jedem Projekt innerhalb des Gemeinsamen Arbeitsbereichs soll der in der Auftragsbestätigung angegebene Speicherplatz eingeräumt werden.</p> <p><b>3 LIZENZ</b></p> <p>3.1 Der Anbieter behält alle eigenen und von Drittlizenzgebern eingeräumten Rechte und Ansprüche aus und an der</p>
--	--

Software, the Web Site, the service and the set up and any associated user guides or training documentation provided by the Service Provider to the Customer and, except as set out below, no Intellectual Property Rights or goodwill therein are transferred to the Customer or its Business Partners.

- 3.2 In relation to the Service and the Software:
- 3.2.1 the Customer is granted a non-exclusive, non-transferable right to use the Service and the Software together with the right to permit its Business Partners to use the same;
- 3.2.2 the Customer agrees not to (and agrees to procure that its Business Partners do not) copy or transfer the Service or Software or reverse assemble, decompile or otherwise attempt to derive source code from the Service or Software, except as specified under sec. 69 lit.d German Copyright Act; and
- 3.2.3 the Customer (on behalf of itself and its Business Partners) agrees to comply with all governmental or other regulations relating to the use of the Service or Software.
- 3.3 The Customer and its Business Partners may only download and print extracts from the Web Site for their own use.
- 3.4 The Customer and its Business Partners must not remove or alter copyright and other proprietary notices contained on the Web Site.
- 3.5 Other than proper use of the Service in accordance with an Agreement, the Customer and its Business Partners may not commercially exploit the Web Site (or any part of it) in any way.
- 3.6 The Customer and its Business Partners own the Content placed on the Shared Workplace. Except for the rights granted herein, an Agreement does not transfer any Intellectual Property Rights in the Documents posted on the Shared Workplace from the Customer or its Business Partners to the Service Provider.
- 3.7 In relation to the Documents posted on the Shared Workplace the Customer (on behalf of itself and its Business Partners) grant the Service Provider a non-exclusive, non-transferable right to have the Documents posted in the Shared Workplace and any other Intellectual Property Rights required but only for the purposes of the Service Provider fulfilling its obligations under an Agreement. The Service Provider shall have no right to use the Intellectual Property Rights of the Customer or its Business Partners for any purpose other than providing the Service.
- 3.8 The Customer accepts responsibility and liability for the acts and/or omissions of its temporary staff or sub-contractors or Business Partners in relation to any breaches of the Software licence or its/their obligations under these terms and conditions by such temporary staff or sub-contractors or Business Partners and will indemnify and hold harmless the Service Provider against all liability, loss, damages, reasonable costs and expenses incurred or suffered by the Service Provider as a result of any such breach.

#### 4. CONTENT

- 4.1 The Service Provider does not verify or assume any responsibility for the completeness or accuracy of the

Software, der Website, der Dienstleistung und des setup sowie die Rechte an an Trainingsmaterialien oder Dokumentationen. Außer in der in dieser Klausel ausgeführten Art und Weise werden dem Kunden oder seinen Geschäftspartnern keine Geistigen Eigentumsrechte oder Firmenwerte (Goodwill) übertragen.

- 3.2 In Bezug auf die Dienstleistung und die Software
- 3.2.1 wird dem Kunden ein nichtausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht bezüglich der Dienstleistung und der Software gewährt, zusammen mit dem Recht, seinen Geschäftspartnern zu erlauben, diese zu nutzen;
- 3.2.2 stimmt der Kunde zu, dass er und seine Geschäftspartner die Dienstleistung oder die Software nicht kopieren oder übertragen oder den Quelltext der Dienstleistung oder Software disassemblieren, dekompileieren oder sonst abzuleiten, soweit dies nicht gem. § 69 d UrhG notwendig ist; und
- 3.2.3 verpflichtet sich der Kunde (im eigenen Namen und im Namen seiner Geschäftspartner), alle behördlichen oder anderen Vorschriften zur Benutzung der Dienstleistung oder der Software zu befolgen.
- 3.3 Der Kunde und seine Geschäftspartner dürfen Auszüge der Website nur zum eigenen Gebrauch herunterladen und ausdrucken.
- 3.4 Der Kunde und seine Geschäftspartner dürfen keine auf der Website befindlichen Hinweise auf Urheberrechte und andere Schutzrechte entfernen oder ändern.
- 3.5 Außer im vertraglich festgelegten Umfang dürfen der Kunde und seine Geschäftspartner die Website (oder einen Teil davon) in keiner Weise kommerziell nutzen.
- 3.6 Der auf dem Gemeinsamen Arbeitsbereich gespeicherte Inhalt steht im Eigentum des Kunden und seiner Geschäftspartner. Mit Ausnahme der in diesem Vertrag gewährten Rechte überträgt ein Vertrag keine Geistigen Eigentumsrechte an den auf dem Gemeinsamen Arbeitsbereich gespeicherten Dokumenten des Kunden oder seiner Geschäftspartnern auf den Anbieter.
- 3.7 Bezüglich der auf dem Gemeinsamen Arbeitsbereich gespeicherten Dokumente gewährt der Kunde dem Anbieter (in seinem eigenen Namen und im Namen seiner Geschäftspartner) ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht, die Dokumente in den Gemeinsamen Arbeitsbereich zu speichern und alle anderen Geistigen Eigentumsrechte, soweit dies zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Anbieters erforderlich ist. Der Anbieter hat kein Recht, die Geistigen Eigentumsrechte des Kunden und seiner Geschäftspartner zu einem anderen Zweck als der Erbringung der Dienstleistung zu nutzen.
- 3.8 Der Kunde übernimmt die Verantwortung und die Haftung für die Handlungen und/oder Unterlassungen seiner jeweiligen Mitarbeiter, Subunternehmer oder Geschäftspartner, die eine Verletzung der Softwarelizenz oder eine Verletzung seiner/ihrer Verpflichtungen nach diesen Bestimmungen darstellen, und entschädigt und hält den Anbieter schadlos bezüglich aller diesem infolge einer solchen Verletzung entstandenen Verbindlichkeiten, Schäden, Verluste oder angemessenen Kosten und Auslagen.

#### 4 INHALT

- 4.1 Der Anbieter überprüft nicht die Vollständigkeit oder Richtigkeit des vom Kunden oder seinen Geschäftspartnern

content provided by the Customer or its Business Partners or any other third parties accessing the Shared Workplace or elsewhere on the Web Site. This includes, without limitation, any Documents, requests for further information or responses to them (together the "Content").

- 4.2 The Customer and its Business Partners must ensure that they have, and maintain, adequate computer hardware and software to ensure transmission of the Documents and to access the other functions of the Service. The Service Provider shall not be responsible for any delay or failure to transmit, download or upload data from, to or via its computer systems if the Customer or its Business Partners fail to comply with this requirement.
- 4.3 The Service Provider may remove any of the Content within 7 days of giving written notice that it considers it to be defamatory, offensive or otherwise illegal if the Customer has not provided an adequate written explanation as to why it should remain in the Shared Workplace.

## 5. THE SERVICE PROVIDER'S OBLIGATIONS, RIGHTS AND WARRANTIES

- 5.1 The Service Provider warrants that it will:
  - 5.1.1 provide the Service and Set Up with due care and skill and in accordance with good industry practice;
  - 5.1.2 use all reasonable endeavours to maintain the Service as an uninterrupted Service;
  - 5.1.3 use any data supplied to it solely for the purposes of providing the Service;
- 5.2 Not used
- 5.3 The Service Provider does not and cannot control the flow of data to or from its network and other portions of the internet. Such flow depends in large part on the performance of internet services provided or controlled by third parties. At times, actions or inactions of such third parties can impair or disrupt the Customer's connections to the internet (or portions thereof). Although the Service Provider will use commercially reasonable efforts to take all actions it deems appropriate to remedy and avoid such events, it cannot guarantee that such events will not occur. Accordingly, provided the Service Provider is not at fault, the Service Provider disclaims any and all liability resulting from or related to such events.
- 5.4 The Customer accepts responsibility and liability for the acts and/or omissions of its temporary staff or sub-contractors in relation to any breaches of the software licence or its/their obligations under these terms and conditions by such temporary staff or sub-contractors and will indemnify and hold harmless the Service Provider against all liability, loss, damages, reasonable costs and expenses incurred or suffered by the Service Provider as a result of any such breach.
- 5.5 Title, copyright and all other proprietary rights in the Software and the Documentation and all parts and copies thereof shall remain vested in the Service Provider and/or its Service Providers.

oder anderen Dritten, die Zugang zum Gemeinsamen Arbeitsbereich oder einem anderen Bereich der Website haben, zur Verfügung gestellten Inhalte und übernimmt keine Verantwortung hierfür. Dies schließt – ohne Beschränkung – alle Dokumente, Ersuche um weitere Informationen oder Antworten auf diese (zusammenfassend „der Inhalt“ genannt) ein.

- 4.2 Der Kunde und seine Geschäftspartner stellen sicher, dass sie eine adäquate Computerhardware und -software zur Übermittlung der Dokumente und zum Zugriff auf die anderen Funktionen der Dienstleistung besitzen und aufrechterhalten. Der Anbieter haftet nicht für Verzögerungen, Unterbrechungen oder Störungen bei der Übermittlung, dem Herunterladen oder Hochladen von Daten von, auf oder über seine Computersysteme, soweit der Kunde oder seine Geschäftspartner diese Anforderungen nicht erfüllt/erfüllen.
- 4.3 Der Anbieter kann einen Teil des Inhalts oder den ganzen Inhalt, den er für verleumderisch, beleidigend oder rechtswidrig hält, innerhalb von sieben (7) Tagen nach einer entsprechenden schriftlichen Benachrichtigung entfernen, wenn der Kunde keine befriedigende schriftliche Erklärung dafür abgegeben hat, warum dieser Inhalt in dem Gemeinsamen Arbeitsbereich verbleiben soll.

## 5 VERPFLICHTUNGEN, RECHTE UND GEWÄHRLEISTUNGEN DES ANBIETER

- 5.1 Der Anbieter garantiert,
  - 5.1.1 die Dienstleistung und das Setup fachgemäß, mit der erforderlichen Sorgfalt und gemäß des geltenden Industriestandards zu erbringen bzw. vorzunehmen;
  - 5.1.2 alle zumutbaren Maßnahmen zu treffen, um die Dienstleistung ununterbrochene aufrechtzuerhalten;
  - 5.1.3 alle ihm zur Verfügung gestellten Daten ausschließlich zur Erbringung der Dienstleistung zu nutzen;
- 5.2 Nicht verwendet
- 5.3 Der Anbieter kontrolliert den Datenfluss von oder zu seinem Netzwerk und anderen Teilen des Internets nicht und dies ist für ihn auch nicht möglich. Der Datenfluss hängt im Wesentlichen von der Leistungsfähigkeit der Internetdienste ab, die von Dritten erbracht oder kontrolliert werden. Die Handlungen oder Unterlassungen dieser Dritter können die Internetverbindungen des Kunden ganz oder teilweise stören oder unterbrechen. Obwohl der Anbieter alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternimmt und alle Maßnahmen, die er für geeignet hält, ergreift, um solche Ereignisse zu beheben und zu vermeiden, kann er nicht garantieren, dass sie nicht eintreten. Demgemäß lehnt der Anbieter jegliche Haftung ab, die sich aus solchen Ereignissen ergibt oder damit in Zusammenhang steht.
- 5.4 Der Kunde übernimmt die Verantwortung und die Haftung für die Handlungen und / oder Unterlassungen seiner jeweiligen Mitarbeiter, Subunternehmer oder Geschäftspartner, die eine Verletzung der Softwarelizenz oder eine Verletzung seiner/ihrer Verpflichtungen nach diesen Bestimmungen darstellen, und entschädigt den Anbieter und hält ihn schadlos bezüglich aller diesem infolge einer solchen Verletzung entstandenen Verbindlichkeiten, Schäden, Verluste sowie angemessenen Kosten und Auslagen.
- 5.5 Das Besitzrecht, das Urheberrecht sowie alle anderen Eigentumsrechte an der Software, an der Dokumentation und an alle Teilen sowie Kopien davon bleiben das Eigentum des Anbieters.

## 6. CUSTOMER'S OBLIGATIONS

- 6.1 The Customer will keep the Service Provider informed of any matters which relate to the Customer or its Business Partners that may have an effect on the Service Provider's ability to provide the Service.
- 6.2 The Customer shall not utilise the Service other than for use on a particular Project identified on an Agreed Order and shall not resell the Service to any third parties or allow any third parties to use the Service other than its Business Partners for the Project.

## 7. USE BY BUSINESS PARTNERS

- 7.1 The Customer agrees to ensure that its Business Partners are made aware of the Customer's obligations under an Agreement. In case a Business Partner is not utilising the Service in the interest of a Project, the Customer authorises the Service Provider to take any necessary and appropriate action in relation to such Business Partner.

## 8. CHARGES

- 8.1 The period for payment from receipt of a correctly presented invoice is thirty (30) calendar days. An invoice for the provision of the Service will be remitted to a Customer on the Commencement Date.
- 8.2 Any expenses incurred in the provision of the Service will be paid by the Customer to the Service Provider.
- 8.3 All Charges payable under any Agreement are exclusive of Value Added Tax or any other relevant taxes which will be added at the prevailing rate from time to time.
- 8.4 If the payment of any sum under the Agreement shall be delayed by the Customer other than in legitimate dispute, the Service Provider shall be entitled to charge interest at 8 percentage points over the German Central Bank current base rate on the amount of the delayed payment for the period of the delay.
- 8.5 Where relevant, the Service Provider shall supply to the Customer such forms as are required by the tax authorities in the country in which the Customer is based to permit the Customer to avoid any current or future withholding tax, to make payments gross. In case the Service Provider does not meet this obligation, the Customer shall be entitled, if so required by law, to deduct any applicable withholding tax of the gross invoice amount. The Customer shall supply withholding tax certificates to the Service Provider to support any such deductions within seven (7) calendar days of making such deductions.
- 8.6 In any case where Charges are calculated or incurred by reference to a currency other than Euros, fees and expenses will be converted into Euros on the billing date at the then applicable average European Central Bank exchange rate.

## 6 VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

- 6.1 Der Kunde macht wahre, richtige, aktuelle und vollständige Angaben auf der Auftragsbestätigung und hält den Anbieter über alle Angelegenheiten des Kunden und seiner Geschäftspartner auf dem Laufenden, die Einfluss auf die Möglichkeit des Anbieters zur Erbringung der Dienstleistung haben können.
- 6.2 Der Kunde verwendet die Dienstleistung zu keinem anderen Zweck als für das in der Auftragsbestätigung bestimmte Projekt und verkauft die Dienstleistung nicht an Dritte weiter oder gestattet einem Dritten, sie zu nutzen, außer es handelt sich um einen seiner Geschäftspartner im Rahmen des in der Auftragsbestätigung bezeichneten Projekts.

## 7 VERWENDUNG DURCH GESCHÄFTSPARTNER

- 7.1 Der Kunde stellt sicher, dass seinen Geschäftspartnern die Verpflichtungen des Kunden nach Vertragsschluss zur Kenntnis gebracht werden. Falls ein Geschäftspartner die Dienstleistung nicht zum Wohle des Projekts nutzt, ermächtigt der Kunde den Anbieter, alle notwendigen und geeigneten Maßnahmen gegen einen solchen Geschäftspartner zu ergreifen

## 8 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 8.1 Die Zahlungsfrist ab Eingang der korrekt erstellten Rechnung beträgt dreißig (30) Kalendertage. Eine Rechnung über die erbrachte Dienstleistung wird dem Kunden am Anfangsdatum ausgehändigt. Wenn in einer Auftragsbestätigung steht, dass wiederkehrende Kosten für die Dienstleistung anfallen, werden diese zu den in der Auftragsbestätigung angegebenen Zeitpunkten in Rechnung gestellt.
- 8.2 Alle Spesen, die während der Leistung eines Dienstes (Services) anfallen, werden vom Kunden getragen. Grundlage hierfür ist die Bestellung.
- 8.3 Alle nach einem Vertrag zahlbaren Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer oder anderer Steuern oder Abgaben. Anfallende Steuern werden auf den Rechnungsbetrag zum jeweils geltenden Kurs addiert.
- 8.4 Gerät der Kunde mit einem vertraglich fälligen Rechnungsbetrag in Verzug und handelt es sich nicht um eine berechtigte Einwendung, ist der Anbieter berechtigt, für den Verzugszeitraum Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der deutschen Zentralbank zu verlangen.
- 8.5 Sofern erforderlich stellt der Anbieter dem Kunden erforderliche Bescheinigungen zur Verfügung, welche von den Steuerbehörden des Landes, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat, zur Vermeidung oder Reduktion einer nach geltendem oder zukünftigen nationalem Recht vorgesehenen Quellensteuer, verlangt werden, um dem Kunden die Bruttozahlung zu ermöglichen. Sollte der Anbieter seiner vorgenannten Verpflichtung nicht nachkommen, so ist der Kunde berechtigt, die nach nationalem Recht geltenden Quellensteuern vom Rechnungsbetrag einzubehalten. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, dem Anbieter innerhalb von sieben (7) Tagen nach dem jeweiligen Quellensteuereinbehalt, eine Bescheinigung über die einbehaltenen Quellensteuern zu erteilen.
- 8.6 Soweit Kosten in einer anderen Währung als Euro berechnet werden oder anfallen, werden die Vergütungen und Auslagen am Datum der Rechnungsstellung zum jeweils geltenden

## 9. PERFORMANCE

- 9.1 The Service Provider warrants that it has full title to and/or the authority to grant licenses or sub-licenses (as appropriate) of the Software and give access to the Service.
- 9.2 All implied warranties and guarantees are excluded to the maximum extent permitted by the statutory law. Subject to any express term of this Agreement, where permitted by statute, the Service Provider excludes any statement whatsoever and howsoever arising as to the purpose of any part of the Software.

## 10. TERMINATION

- 10.1 An Agreement may be terminated forthwith by either party on written notice if the other party is in material breach of the terms of the Agreement and, in the event of a breach capable of being remedied, fails to remedy the breach within thirty (30) calendar days of receipt of notice thereof in writing.
- 10.2 Either party may terminate this Agreement immediately by notice to the other:
- 10.2.1 If any distress or execution is levied on any of the other's property or assets or the other party goes into liquidation;
- 10.2.2 If the other makes or offers to make any arrangement or composition with creditors; or
- 10.2.3 If any resolution or petition to wind up the other's business (other than for the purpose of solvent amalgamation or reconstruction) shall be passed or presented or if a receiver or administrative receiver of the other's undertaking, property or assets shall be appointed or a petition presented for the appointment of an administrator.
- 10.3 The Service Provider may terminate an Agreement immediately if the Customer fails to pay any amount due to the Service Provider within ninety (90) calendar days of the date of the invoice.
- 10.4 Termination of an Agreement shall not prejudice any rights of either party which have arisen on or before the date of termination and shall not affect the ongoing validity of any other Agreement entered into pursuant to this Framework Agreement.
- 10.5 If the Customer breaches any of its obligations under an Agreement (including any obligations as to payment), the Service Provider shall, upon two (2) weeks prior notice (without prejudice to any other right or remedy available to it) have the right to suspend performance of the Service until the breach has been fully and properly performed.
- 10.6 The Service Provider shall not be liable to the Customer or its Business Partners or any third party for any termination of access to the Service in accordance with clause 11.3.
- 10.7 On termination of an Agreement the Service shall cease and terminate on all existing Projects thereunder.

durchschnittlichen Wechselkurs der Europäischen Zentralbank in Euro umgerechnet.

## 9 LEISTUNG / VERTRAGSERFÜLLUNG

- 9.1 Der Anbieter sichert zu, dass er die Rechtsinhaberschaft und/oder die Ermächtigung zur Gewährung von Lizenzen oder Unterlizenzen (wie jeweils anwendbar) für die Software und zur Gewährung des Zugangs zur Dienstleistung besitzt.
- 9.2 Jegliche stillschweigende Gewährleistungen oder Garantien sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen,
- 9.3 Vorbehaltlich einer ausdrücklich garantierten vertraglichen Eigenschaft schließt der Anbieter, soweit gesetzlich erlaubt, die Eignung der Software oder Teile der Software für bestimmte Zwecke aus.

## 10 KÜNDIGUNG

- 10.1 Ein Vertrag kann von jeder der beiden Parteien außerordentlich schriftlich gekündigt werden, wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat und, bei einer nacherfüllbaren Vertragsverletzung, wenn die Nacherfüllung nicht innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Eingang der schriftlichen Benachrichtigung darüber erfolgt ist.
- 10.2 Jede der beiden Parteien kann einen Vertrag in folgenden Fällen gegenüber dem Vertragspartner außerordentlich kündigen,
- 10.2.1 wenn die Zwangsvollstreckung in das Eigentum oder die Vermögenswerte der anderen Partei betrieben wird oder eine Pfändung erfolgt oder eine Partei abgewickelt wird;
- 10.2.2 wenn die andere Partei eine Vereinbarung oder einen Vergleich mit einem Gläubiger trifft bzw. schließt oder dies anbietet oder
- 10.2.3 wenn ein Beschluss zur Abwicklung des Geschäfts der anderen Partei (außer zum Zweck einer solventen Fusion oder Umstrukturierung) gefasst oder ein entsprechender Antrag gestellt wird oder wenn ein Insolvenzverwalter oder Zwangsverwalter für das Unternehmen, das Eigentum oder die Vermögenswerte der anderen Partei bestellt wird oder ein Antrag auf die Bestellung eines Insolvenzverwalters oder Zwangsverwalters gestellt wird.
- 10.3 Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Vertrag fristlos zu beenden, falls der Kunde den angefallenen Rechnungsbetrag nicht innerhalb der Frist von 90 Tagen bezahlt.
- 10.4 Die Kündigung eines Vertrags hat keine Auswirkungen auf die am oder vor dem Kündigungsdatum entstandenen Rechte einer der beiden Parteien und beeinträchtigt nicht die Gültigkeit anderer, gemäß diesem Vertrag abgeschlossener Verträge.
- 10.5 Verletzt der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen (einschließlich aller Zahlungsverpflichtungen), hat der Anbieter das Recht, unter Einhaltung einer Frist von zwei (2) Wochen (ohne Schaden für die eigenen Rechte oder die ihm zur Verfügung stehenden Rechtsmittel) die Erbringung der Dienstleistung auszusetzen, bis dem Vertragsbruch voll und ganz abgeholfen wurde.
- 10.6 Der Anbieter ist gegenüber dem Kunden nicht verantwortlich falls der Zugang zum Service/Dienst des Anbieters dem Kunden durch Verschulden Dritter verwehrt wird. Dies bezieht sich auch auf 11.3
- 10.7 Bei Kündigung eines Vertrags wird die Dienstleistung für alle dem Vertrag unterfallenden Projekte eingestellt und beendet.

## 11. CONFIDENTIALITY

- 11.1 Each party agrees that it will not without the prior written agreement of the other party permit the duplication, use or disclosure of any Confidential Information to any third party unless at the time of disclosure such information is within the public domain.
- 11.2 For the purposes of this Agreement, "Confidential Information" shall mean (without limitation) any information whether oral, written or on electronic or optical media relating to this Agreement (although not its existence), the business and affairs of the parties and their respective clients, the Software and other materials delivered by the Service Provider to the Customer pursuant hereto and technical and commercial data, customer account details, marketing and business plans, client lists, prices and pricing information, commercial agreements between the parties and between either party and a third party, information on communications, hardware and programming interfaces, protocols and integration, data, drawings, diagrams, software programs, trade secrets, know-how, algorithms, software architectures, designs and documentation (including in particular screen designs), all proprietary information and other intellectual property or rights thereto belonging to either party or held by either party under a duty of care to a third party to treat such information as confidential and any other information specifically identified by either party as confidential.
- 11.3 Notwithstanding the foregoing, the receiving party shall be entitled to make any disclosure required by statutory law or by an order of a court or authority. Insofar as permissible and possible, the recipient obliged to disclose information shall notify the other contractual party beforehand and shall give it the opportunity to object to the disclosure.
- 11.4 In the event of termination of this Framework Agreement or any Agreed Order the obligations of both parties under this clause shall continue as if the Framework Agreement or any relevant Agreed Order had not been terminated.

## 12. LIMITATION OF LIABILITY

- 12.1 The Service Provider is liable without limitation for damages caused intentionally or as a result of gross negligence on the part of Service Provider, its legal representatives or executive staff and for damage intentionally caused by other vicarious agents; for gross negligence on the part of other vicarious agents, liability shall be governed by the provisions on negligence set forth below in 13.1.4.
- 12.1.1 The Service Provider is liable without limitation for personal injury and death caused intentionally or as a result of gross negligence on the part of the Service Provider or its legal representatives or vicarious agents.
- 12.1.2 The Service Provider is liable for damages caused by the absence of guaranteed characteristics up to the amount covered by the purpose of the assurance and which was

## 11 GEHEIMHALTUNG

- 11.1 Jede Partei verpflichtet sich, nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei die Vervielfältigung, Verwendung oder Offenlegung Vertraulicher Informationen an einen Dritten zu gestatten, wenn diese Informationen nicht zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt sind.
- 11.2 Zu den Zwecken dieses Vertrags bedeutet "Vertrauliche Informationen" (ohne Beschränkung) alle mündlich, schriftlich oder auf einem elektronischen oder optischen Datenträger vorhandenen Informationen im Zusammenhang mit diesem Vertrag (allerdings nicht über seine Existenz), dem Geschäft und den Angelegenheiten der Parteien und ihrer jeweiligen Kunden, der Software oder anderen dem Kunden vom Anbieter gemäß diesem Vertrag gelieferten Materialien sowie technische und kaufmännische Daten, Kundenkontendaten, Werbe- und Geschäftspläne, Kundenlisten, Preise und Daten zur Preisgestaltung, Handelsverträge zwischen den Parteien und zwischen einer der Parteien und einem Dritten, Informationen über Mitteilungen, Daten zu Hardware und Programmierschnittstellen, Protokollen und Integration, Daten, Zeichnungen, Diagramme, Softwareprogramme, Geschäftsgeheimnisse, Know-how, Algorithmen, Softwarearchitekturen, Designs und Dokumentation (einschließlich insbesondere Screendesigns), alle firmeneigenen Informationen und andere Geistige Eigentumsrechten oder anderen Schutzrechten, die einer der beiden Parteien gehören oder die von einer der beiden Parteien aufgrund einer Sorgfaltspflicht einem Dritten gegenüber gehalten werden. Die Parteien verpflichten sich, diese Daten und alle anderen Daten, die von einer der beiden Parteien speziell als vertraulich bezeichnet werden, vertraulich zu behandeln.
- 11.3 Die Parteien werden Daten nur aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen legen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- 11.4 Bei Kündigung dieses Vertrags oder der Stornierung einer Auftragsbestätigung gelten die Verpflichtungen beider Parteien nach dieser Klausel fort, als ob der Vertrag nicht gekündigt oder der betreffende angenommene Auftrag nicht storniert worden wäre.

## 12 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- 12.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig durch den Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten verursachte Schäden sowie für vorsätzlich verursachte Schäden sonstiger Erfüllungsgehilfen; für grobes Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen bestimmt sich die Haftung nach den unten in 13.1.4 aufgeführten Regelungen für leichte Fahrlässigkeit.
- 12.1.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch den Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.
- 12.1.2 Der Anbieter haftet für Schäden aufgrund fehlender zugesicherter Eigenschaften bis zu dem Betrag, der vom Zweck der Zusicherung umfasst war und der für den Anbieter bei Abgabe der Zusicherung erkennbar war.
- 12.1.3 Der Anbieter haftet für Produkthaftungsschäden entsprechend der Regelungen im Produkthaftungsgesetz.

apparent to the Service Provider at the time of the issue of the assurance.

- 12.1.3 The Service Provider is liable for damages relating to product liability in accordance with the provisions of the Product Liability Act.
- 12.1.4 The Service Provider is liable for damages resulting from the breach of material contractual obligations by the Service Provider, its legal representatives or vicarious agents; material contractual obligations are the main obligations that form the basis of the agreement or an individual order, which were decisive to the conclusion of the agreement or submission of the individual order and the fulfillment of which the Customer is entitled to expect.
- 12.1.5 In the event of a breach of cardinal duties caused by the slight negligence of the Service Provider, its legal representatives, employees, workers, or vicarious agents, the Service Provider's liability for all damages and reimbursements, whether in contract, not in contract or otherwise and regardless of their legal status, shall be limited to the foreseeable damages typical of the respective Agreement.
- 12.1.6 In the event of a breach of cardinal duties according to clause 13.1.5 the Service Provider's liability for foreseeable damages may not exceed cumulatively in the aggregate 125% of the annual value of the Charges for the Service per calendar year per Customer
- 12.2 Any further liability of the Service Provider is generally excluded.
- 12.3 The Service Provider shall not be liable to the Customer (or any of its Business Partners) for any costs associated with the recreation of lost or damaged Shared Workplace content.
- 12.4 The Service Provider shall not be liable to the Customer for any delays and failures in the Service resulting from causes beyond the Service Provider's reasonable control, in particular loss of power, breakdown or failure or delay in telecommunications or otherwise in those internet connections falling outside of the Service Provider's control, act of any competent authority, war, epidemic, civil unrest, fire, flood, weather conditions or industrial action) loss of business, loss of contracts, loss of anticipated savings or revenue, or goodwill..

### 13. INTELLECTUAL PROPERTY AND OTHER PROPERTY

- 13.1 The Service Provider shall indemnify and hold harmless the Customer against the costs of any claims made or damages (including costs) that may be awarded or agreed to be paid to any third party in respect of any claim or action that the normal operation, possession or use of the Software by the Customer during the Term of an Agreement infringes any Intellectual Property Rights of any third party ("Intellectual Property Infringement Claim") provided that the Customer:
  - 13.1.1 gives notice to the Service Provider of any Intellectual Property Infringement Claim immediately it becomes aware of it;
  - 13.1.2 gives the Service Provider the sole conduct of the defence to any claim or action in respect of any Intellectual Property Infringement Claim and does not at any time admit liability or otherwise settle or compromise or attempt to settle or comprise any such claim without the express instructions of the Service Provider; and
  - 13.1.3 acts in accordance with the reasonable instructions of the Service Provider and gives to the Service Provider such

- 12.1.4 Der Anbieter haftet für Schäden aus der Verletzung von Kardinalpflichten durch den Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen; Kardinalpflichten sind die wesentlichen Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Auftraggeber vertrauen darf.
- 12.1.5 Im Fall der leicht fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten durch den Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter, Angestellten, Mitarbeiter, Beauftragten, Verrichtungs- oder Erfüllungsgehilfen ist die Haftung des Anbieters für sämtliche vertraglichen, außervertraglichen und sonstigen Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche, ohne Rücksicht auf ihre Rechtsnatur, begrenzt auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden.
- 12.1.6 Im Fall der leicht fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten gemäß Klausel 13.1.5. ist die Haftung des Anbieters für vorhersehbare Schäden begrenzt auf einen Betrag von maximal 125 % des jährlichen Werts der Kosten für die Dienstleistung pro Kalenderjahr bei ein und demselben Kunden.
- 12.2 Eine weitere Haftung des Anbieters ist dem Grunde nach ausgeschlossen.
- 12.3 Der Anbieter haftet dem Kunden (oder einem seiner Geschäftspartner) gegenüber nicht für die entstehenden Kosten bei einem Verlust oder einer Beschädigung von Inhalten des Gemeinsamen Arbeitsbereichs.
- 12.4 Der Anbieter haftet dem Kunden (oder einem seiner Geschäftspartner) gegenüber nicht für Verzögerungen und Störungen der Dienstleistung aus nicht vom Anbieter zu vertretenden Gründen, insbesondere Stromausfall, Zusammenbruch oder Störung oder Verzögerung bei der Telekommunikation, sonstige Störung der Internetverbindungen, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegt, einem behördlichen Akt, Krieg, Epidemie, innere Unruhe, Brand, Flut, Wetterbedingungen oder Streik sowie Geschäftsausfällen, Verlust von Verträgen, Verlust von erwarteten Ersparnissen oder Einnahmen oder des immateriellen Firmenwerts.

### 13 GEISTIGES EIGENTUM UND ANDERE EIGENTUMSRECHTE

- 13.1 Der Anbieter entschädigt und stellt den Kunden von sämtlichen Forderungen und Ansprüchen Dritter (einschließlich Kosten) frei, die einem Dritten gegebenenfalls zuerkannt oder mit einem Dritten vereinbart werden, soweit die Ansprüche oder Forderungen darauf beruhen, dass der normale Betrieb, der Besitz oder die Verwendung der Software durch den Kunden während der Laufzeit eines Vertrags Geistige Eigentumsrechte eines Dritten verletzt ("Anspruch aufgrund der Verletzung Geistigen Eigentums"), vorausgesetzt, dass der Kunde
  - 13.1.1 den Anbieter über jeden Anspruch aufgrund der Verletzung Geistigen Eigentums sofort benachrichtigt, sobald er davon Kenntnis erlangt;
  - 13.1.2 dem Anbieter das Vorbringen von Einreden und Einwendungen gegen einen Anspruch aufgrund der Verletzung Geistigen Eigentums allein überlässt und zu keiner Zeit Ansprüche anerkennt, akzeptiert oder ohne ausdrückliche Anweisungen des Anbieters einen Vergleich über einen solchen Anspruch schließt oder zu schließen versucht und



assistance as it shall reasonably require in respect of the conduct of the said defence including without prejudice to the generality of the foregoing the filing of all pleadings and other court process and the provision of all relevant documents.

## 14. SERVICE LEVELS

- 14.1 Service levels will be as set out in Annex 1.

## 15. DATA PROTECTION

- 15.1 Each party shall for the duration of this Agreement comply with the provisions of the Data Protection Act and any similar or analogous laws, regulatory requirements or codes of practice governing the use, storage or transmission of personal data and shall not do or permit anything to be done which might cause or otherwise result in breach of the same.
- 15.2 The Service Provider collects stores and processes personal data of the Customer solely on its instructions; it is the data processor within the meaning of Clause 11 German Data Protection Act (GDPA). The Customer is the data controller responsible for monitoring the compliance with the German data protection law. In its capacity as data processor, the Service Provider undertakes to keep such personal data secure to ensure that the Customer is not in breach of its obligations under the Data Protection Act.
- 15.3 Without limitation to clauses 22.1 and 22.2, the Service Provider undertakes:
- 15.3.1 To ensure a level of security appropriate to the nature of the data to be protected and the harm that might result from any unauthorised or unlawful processing or accidental loss, destruction of or damage to any such personal data; and
- 15.3.2 To ensure the Service Provider's employees and subcontractors who have access to personal data comply with the GDPA.
- 15.4 The Service Provider shall comply with any of the Customer's instructions in relation to the collection, processing and disposal of any personal data.

## 16. COMPLIANCE WITH LAWS

- 16.1 The Customer will comply with all applicable laws, statutes, ordinances and regulations regarding its use of the Service, including all applicable laws regarding the transmission of technical data exported from the country in which it resides or other relevant jurisdiction.

## 17. APPLICABLE LAW

- 17.1 Unless otherwise agreed in writing between the parties, this Framework Agreement and any Agreements hereunder shall be subject to and construed and interpreted in accordance with the laws of Germany and shall be subject to the non-exclusive jurisdiction of German courts.
- 17.2 Where an English translation is also provided, the German version is the legally correct and valid version of the

- 13.1.3 gemäß den vernünftigen Anweisungen des Anbieters handelt und dem Anbieter diejenige Unterstützung gibt, die dieser angemessener Weise zum Vorbringen der besagten Einreden und Einwendungen braucht, einschließlich - unbeschadet der Allgemeingültigkeit des Vorstehenden - der Einreichung aller Schriftsätze und anderen zugestellten gerichtlichen Schriftstücken und der Beibringung aller einschlägigen Unterlagen.

## 14. SERVICE LEVELS

- 14.1 Die Service Levels werden im Anhang 1 dargelegt.

## 15. DATENSCHUTZ

- 15.1 Jede Partei befolgt während der Laufzeit dieses Vertrags die datenschutzrechtlichen Vorschriften, aufsichtsrechtlichen Anforderungen oder Verhaltensregeln, die für die Nutzung, Speicherung oder Übertragung personenbezogener Daten maßgeblich sind, und tut nichts oder erlaubt nicht, dass etwas getan wird, was eine Verletzung derselben verursachen oder zur Folge haben könnte.
- 15.2 Der Anbieter erhebt, speichert und verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden nur auf dessen Weisung, er wird für den Kunden als Auftragsdatenverarbeiter im Sinne des § 11 BDSG tätig. Der Kunde ist Herr der Daten und für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich. Der Anbieter verpflichtet sich als Auftragsdatenverarbeiter, personenbezogene Daten sicher zu behandeln, um zu gewährleisten, dass der Kunde seine datenschutzrechtlichen Pflichten nicht verletzt.
- 15.3 Ohne die Klauseln 22.1 und 22.2. einzuschränken, verpflichtet sich der Anbieter:
- 15.3.1 ein für die Art der zu schützenden Daten und den Schaden, der aus einer unerlaubten oder ungesetzlichen Verarbeitung oder durch den versehentlichen Verlust, die Zerstörung oder die Beschädigung personenbezogener Daten entstehen kann, geeignetes Sicherheitsniveau zu garantieren, das den Anforderungen des BDSG genügt und
- 15.3.2 sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter und Subunternehmer, die Zugang zu personenbezogenen Daten haben, diese Klausel 22 befolgen.
- 15.4 Der Anbieter befolgt alle Anweisungen des Kunden zur Erhebung, Verarbeitung und Beseitigung personenbezogener Daten.

## 16. EINHALTUNG DER GESETZE

- 16.1 Der Kunde befolgt alle geltenden Gesetze, Gesetzesvorschriften, Verwaltungserlasse und Verordnungen bei der Nutzung der Dienstleistung, einschließlich aller geltenden Gesetze über die Übertragung von technischen Daten in dem Land, in dem er seinen Geschäftssitz hat oder anderen einschlägiger Rechtsordnungen.

## 17. GELTENDES RECHT

- 17.1 Wenn zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, ist für diesen Rahmenvertrag und diesem nachfolgende Verträge das deutsche Recht maßgeblich und wird/werden im Einklang mit diesem ausgelegt. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist das zuständige deutsche Gericht.
- 17.2 Soweit auch eine englische Übersetzung des Vertrages zur Verfügung gestellt wird, ist im Falle von



relevant terms and conditions or part of an Agreement in the event of any error in translation.

Widersprüchlichkeiten zwischen der englischen und deutschen Fassung die deutsche Fassung die rechtlich korrekte und gültige Version der einschlägigen Bestimmungen oder des einschlägigen Vertragsteils.

## Annex 1 Service Level Agreement

This Service Level Agreement defines the service levels to be provided by the Service Provider.

### 1. SHARED WORKPLACE

- 1.1 All requests for assistance are to be dealt with in accordance with the service level response times set out below.
- 1.2 the Service Provider will provide the current help facility which describes the operation and functionality of the Shared Workplace (the "Online Help").
- 1.3 The Online Help will be periodically updated to include any additional functionality, modifications, adaption or enhancements that have been made or added to the Shared Workplace. From the date of issue of an updated Online Help the Shared Workplace will perform in compliance with the updated version.
- 1.4 A help desk facility will be provided to Customers and their Business Partners between the hours of 9.00 a.m. to 5.30 p.m. MEZ Monday to Friday (excluding German public holidays). Support will be available in English and upon Customer request the Service Provider can organize bespoke local language support. Response times will be at least within two hours of the time that a query is made. For all system administration functions the Service Provider will use all reasonable endeavors to resolve problems within the following times:
- (a) Category A: Business critical – 1 working day
  - (b) Category B: 2-3 working days
  - (c) Category C: Timescales to be agreed

Regarding Category C problems, if the Service Provider does not believe it can resolve a problem within the above timescales it will inform the Customer within 1 working day, of such problem being reported, when it expects to resolve the problem and keep the Customer regularly updated on progress.

Definitions of Categories:

A Category A problem is one that is a severe problem and is business critical to Customer or its Business Partners.

A Category B problem is one which either affects a small number of users or where the Service is useable but with some problem areas.

A Category C problem is minor issue affecting an individual user.

The category of any fault reported to the Service Provider's Helpdesk team will confirmed at the time of reporting when entered into the Service Provider's Customer Relationship Management system.

## Anhang 1 Service Level Agreement

Diese Service Level Vereinbarung definiert die vom Anbieter zu liefernden Service Levels.

### 1. GEMEINSAMER ARBEITSBEREICH

- 1.1 Alle Bitten um Unterstützung müssen gemäß den unten stehenden Service Level Reaktionszeiten behandelt werden.
- 1.2 Der Anbieter stellt die aktuelle Hilfseinrichtung zur Verfügung, die den Betrieb und die Funktionalität des Gemeinsamen Arbeitsbereichs beschreibt („die Online-Hilfe“).
- 1.3 Die Online-Hilfe wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert, damit sie alle Zusatzfunktionen, Änderungen, Anpassungen und Verbesserungen umfasst, die an dem Gemeinsamen Arbeitsbereich vorgenommen oder diesem hinzugefügt wurden. Ab dem Veröffentlichungsdatum einer aktualisierten Online-Hilfe arbeitet der Gemeinsame Arbeitsbereich in Einklang mit der aktualisierten Version.
- 1.4 Eine Benutzerunterstützungseinrichtung wird den Kunden und ihren Geschäftspartnern montags bis freitags von 9.00 bis 17.30 Uhr MEZ zur Verfügung gestellt (außer an deutschen gesetzlichen Feiertagen). Der Support steht in Englisch zur Verfügung und auf Nachfrage des Kunden kann der Anbieter eine besondere Unterstützung in der lokalen Sprache organisieren. Die Reaktionszeit beträgt höchstens zwei Stunden ab dem Zeitpunkt, an dem die Frage gestellt wird. Bei allen Systemverwaltungsfunktionen bemüht sich der Anbieter angemessen, die Probleme innerhalb der folgenden Zeitspannen zu lösen:
- (a) Kategorie A: Geschäftsentscheidend - ein Werktag
  - (b) Kategorie B: zwei bis drei Werktage
  - (c) Kategorie C: zu vereinbarende Zeitspanne

Wenn der Anbieter bei Problemen der Kategorie C nicht glaubt, dass er ein solches Problem innerhalb der oben erwähnten Zeitspannen lösen kann, informiert er den Kunden innerhalb eines Werktages darüber, dass das Problem erfasst wurde und wann er erwartet, dass er es lösen kann, und hält den Kunden über die Fortschritte bei der Problembehandlung auf dem Laufenden.

Definitionen der Kategorien:

Ein Problem der Kategorie A ist ein schweres Problem, das geschäftsentscheidend für den Kunden oder seine Geschäftspartner ist.

Ein Problem der Kategorie B ist ein Problem, das entweder eine kleine Zahl von Benutzern betrifft oder bei dem die Dienstleistung genutzt werden kann, wenn auch mit einigen Problembereichen.

Ein Problem der Kategorie C ist ein kleineres Problem, das einen einzelnen Nutzer betrifft. Die Kategorie jedes dem Benutzerunterstützungsteam des Anbieters gemeldeten Fehlers wird zum Zeitpunkt der Meldung

## 2. IMPLEMENTATION AND TRAINING SERVICES

- 2.1 The training services to be provided to Customers and their Business Partners are to be of a standard which should allow a reasonably competent Customer or Business Partner to operate the Service.
- 2.2 The Service Provider will set-up a Project as soon as reasonably practical following an Agreed Order being submitted and accepted.

## 3. SHARED WORKPLACE AVAILABILITY

- 3.1 The Service Provider will use all reasonable endeavours to provide the following level of operational service:
- (a) 99% service uptime of the Shared Workplace during the hours from Monday to Friday (excluding bank holidays) between 0900hrs and 1730 hours German time ("Normal Business Hours"); and
- (b) 98% of time outside of Normal Business Hours, excluding Planned Downtime (as defined below).
- 3.2 The Service Provider will ensure that all Documents will be replicated to a secondary location to a disaster recovery facility on a daily basis.
- 3.3 Planned Downtime consists of:
- (a) a maintenance window between 0900 and 1500 hours (German Time) on one day of each week;
- (b) any additional planned downtime which is communicated by the placement of a notice on the login page of the Service Provider at least 48 hours prior to the downtime event.

## 4. ACCESS TO THE SHARED WORKPLACE

- 4.1 The Shared Workplace is designed to be accessed via the internet. The Customer acknowledges that the Service Provider does not and cannot control the flow of data to or from its network and other portions of the internet. Such flow depends in large part on the performance of internet services provided or controlled by third parties. At times, actions or inactions of such third parties can impair or disrupt the Customer's and Business Partner's connections to the internet (or portions thereof). Although the Service Provider will use commercially reasonable efforts to take all actions it deems appropriate to remedy and avoid such events, the Customer acknowledges that it cannot guarantee that such events will not occur.
- 4.2 The Service Provider will use all reasonable endeavours to ensure that the provision of servers, bandwidth to those servers and data storage is sufficient at all times to achieve the level of performance for the Service specified in an Agreed Order.
- 4.3 Contact between the Customer and the Service Provider for the purposes of this Service Level Agreement will be through nominated IT points of contact.

bestätigt, sobald es in das Kundenbetreuungssystem des Anbieters eingegeben wird.

## 2. IMPLEMENTIERUNGS – UND SCHULUNGSDIENSTLEISTUNGEN

- 2.1 Die den Kunden und ihren Geschäftspartnern zu erbringenden Schulungsdienstleistungen müssen ein solches Niveau haben, dass ein angemessener fachkundiger Kunde oder Geschäftspartner die Dienstleistung in Anspruch nehmen kann.
- 2.2 Der Anbieter erstellt ein Projekt nach der Erteilung und Annahme einer Auftragsbestätigung, so schnell wie ihm dies zumutbar ist.

## 3. VERFÜGBARKEIT DES GEMEINSAMEN ARBEITSBEREICHS

- 3.1 Der Anbieter unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um die Dienstleistung in der folgenden Güte funktionsfähig zu halten :
- (a) 99% Betriebszeit des Gemeinsamen Arbeitsbereichs montags bis freitags (außer der gesetzlichen Feiertage) von 09.00 bis 17:30 Uhr MEZ („normale Geschäftszeiten“) und
- (b) zu 98 % außerhalb der normalen Geschäftszeiten, außer der geplanten Ausfallzeit (wie unten definiert).
- 3.2 Der Anbieter stellt sicher, dass alle Dokumente täglich an eine zweite Betriebsstätte an eine Notfallwiederherstellungseinrichtung gespiegelt werden.
- 3.3 Die geplante Ausfallzeit besteht aus:
- (a) einem Zeitfenster zur Wartung von 09.00 bis 15.00 Uhr (MEZ) an einem Tag pro Woche und
- (b) allen zusätzlich geplanten Ausfallzeiten, die mindestens 48 Stunden vorher durch eine auf die Login-Seite des Anbieter gestellte Notiz bekannt gegeben werden.

## 4. ZUGANG ZUM GEMEINSAMEN ARBEITSBEREICH

- 4.1 Der Gemeinsame Arbeitsbereich ist so gestaltet, dass über das Internet auf ihn zugegriffen werden kann. Der Kunde erkennt an, dass der Anbieter den Datenfluss von oder zu seinem Netzwerk und anderen Teilen des Internets nicht kontrolliert und kontrollieren kann. Dieser Datenfluss hängt zum großen Teil von der Leistungsfähigkeit der Internetdienstleistungen ab, die von Dritten erbracht oder kontrolliert werden. Manchmal können die Tätigkeiten oder kann das Untätigsein solcher Dritter die Internetverbindungen des Kunden und des Geschäftspartners ganz oder teilweise stören oder unterbrechen. Obwohl der Anbieter wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen und alle Maßnahmen, die er für geeignet hält, ergreifen wird, um solchen Ereignissen abzuwehren und sie zu vermeiden, kann er nicht garantieren, dass sie nicht eintreten.
- 4.2 Der Anbieter bemüht sich in angemessenem Rahmen sicherzustellen, dass die bereitgestellten Server, die Bandbreite zu diesen Servern und die Datenspeicherung jederzeit ausreichen, um das in der Auftragsbestätigung angegebene Leistungsniveau der Dienstleistung zu erreichen.
- 4.3 Der Kontakt zwischen dem Kunden und dem Anbieter zu den Zwecken dieser Dienstgütevereinbarung erfolgt über die genannten IT-Kontaktpunkte.