



## **Allgemeine SaaS-Bedingungen Bee360 Deutsches Recht**

## **General SaaS Terms and Conditions Bee360 German Law**

July 2025

### **§ 1 Vertragsgegenstand**

1. Gegenstand dieser Allgemeinen SaaS-Bedingungen („GTC“) ist die entgeltliche, zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte Zurverfügungstellung von Bee360 („Produkt“) durch die Bee360 GmbH („Anbieter“) als Software as a Service („SaaS“) im Unternehmen des Kunden über das Internet, mittels Zugriff durch einen unterstützten Browser oder eine spezifische Client-Applikation.
2. Art, Inhalt und Umfang der vom Anbieter im Einzelnen zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus diesen AGB und ihren Anhängen, sowie den Angeboten.
3. Das jeweilige Angebot hat bei Widersprüchen Vorrang vor diesen AGB. Die Geltungshierarchie der einzelnen Vertragsunterlagen ergibt sich im Einzelnen aus den Angeboten.
4. Das Produkt dient zur Steuerung des Unternehmens des Kunden. Das Angebot zur Nutzung des Produkts richtet sich nicht an Verbraucher, sondern ausschließlich an Kunden, die Unternehmer oder öffentliche Auftraggeber sind. Als Unternehmer gilt jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
5. Die Bereitstellung der Leistung erfolgt über die Instanziierung des Produkts („instanziiertes Produkt“).

### **§ 1 Subject-Matter of the Agreement**

1. These General SaaS Terms and Conditions (“GTC“) govern the paid provision of Bee360 (“Product“) by Bee360 GmbH (“Provider“) as Software as a Service (“SaaS“) for the Customer’s use within their company via the internet limited to the term of the agreement, accessible through a supported browser or a specific client application.
2. The type, content, and scope of services to be provided by the Provider are specified in these Terms, their appendices, and the Offers.
3. In case of contradictions, the individual Offer takes precedence over these Terms. The hierarchy of contractual documents is determined by the Offers.
4. The Product is intended for managing the Customer’s company. The offer to use the Product is not directed at consumers but exclusively at Customers who are entrepreneurs or public-sector clients. An entrepreneur is any natural or legal person or partnership acting in the exercise of their commercial or independent professional activity when concluding a legal transaction.
5. The service is provided through the instantiation of the Product (“Instantiated Product“).
6. The instantiation consists of the BeeCore management model on the instantiation date, providing standardized business processes, and the software implementing BeeCore.
7. These Terms apply exclusively in their current version. Customer’s own terms are not applicable,



6. Die Instanziierung des Produkts besteht aus dem zum Zeitpunkt der Instanziierung aktuellen Steuerungsmodell BeeCore, das standardisierte Geschäftsprozesse bereitstellt, und der Software, in der BeeCore abgebildet ist.
7. Diese AGB in ihrer jeweils geltenden Fassung gelten ausschließlich. Eigene Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter Leistungen erbringt, ohne den Vertragsbedingungen des Kunden zu widersprechen.

## § 2 Leistungserbringung und -umfang

1. Der Anbieter stellt das instanziierte Produkt während der Vertragslaufzeit zur Nutzung am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem sich die Server des Anbieters befinden („Übergabepunkt“), zur Verfügung. Eine körperliche Überlassung oder lokale Installation des instanziierten Produkts erfolgt nicht. Für die Einrichtung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen der EDV des Kunden und dem Übergabepunkt ist der Kunde selbst verantwortlich.
2. Der Anbieter trifft angemessene Sicherheitsvorkehrungen vor, um das instanziierte Produkt vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen. Um dies zu erfüllen, sind technische und organisatorische Maßnahmen und Richtlinien („TOMs“) definiert.
3. Der Anbieter wird die Software während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten und die erforderlichen Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten der Software und Infrastruktur durchführen („Wartung“).
4. Der Anbieter behält sich das Recht vor, im Falle von kritischem Systemzustand kurzfristig Wartungsarbeiten durchzuführen, um die Leistungsfähigkeit und Sicherheit sicherzustellen.
5. Der Anbieter wird die Wartungsarbeiten auf das notwendige Maß beschränken, um die Beeinträchtigung für den Kunden zu minimieren.
6. Der Anbieter leistet darüberhinaus Support. Einzelheiten hierzu werden im Support Guide .
7. Der Anbieter ist berechtigt, den Inhalt seiner Leistungen, insbesondere das zur Verfügung gestellte instanziierte Produkt im Rahmen von technologischen, nutzeroberflächenbezogenen, behördlichen, gesetzlichen oder inhaltlichen Weiterentwicklungen zu verändern und

even if the Provider provides services without expressly objecting to the Customer's terms.

## § 2 Provision and Scope of Services

1. The Provider shall make the Instantiated Product available for use during the term of the Agreement at the router exit of the data center where the Provider's servers are located ("Handover Point"). The Instantiated Product will not be physically delivered or locally installed. The Customer alone is responsible for establishing and maintaining the data connection between their IT systems and the Handover Point.
2. The Provider shall implement appropriate security measures to protect the Instantiated Product from misuse. To fulfill this obligation, technical and organizational measures and policies ("TOMs") are defined.
3. The Provider shall maintain the Software in a condition suitable for contractual use during the term of the Agreement and perform any necessary maintenance and repair work on the Software and infrastructure ("Maintenance").
4. The Provider reserves the right to carry out urgent maintenance in the event of a critical system condition to ensure performance and security.
5. The Provider will limit maintenance activities to the necessary extent to minimize disruption to the Customer.
6. The Provider shall also provide support. Details of the support services are set out in the Support Guide.
7. The Provider reserves the right to modify and adapt the content of its services, including the Instantiated Product, within the framework of technological, user interface-related, regulatory, legal or content-related developments, provided that the agreed functionalities are not restricted or impaired as a result.
8. Upon conclusion of an Enterprise License, the Customer receives the right for each registered Seat Holder to take advantage of a 30-minute

anzupassen, sofern die vereinbarten Funktionalitäten hierdurch nicht eingeschränkt oder beeinträchtigt werden.

8. Mit Abschluss einer Enterprise-Lizenz erhält der Kunde für jeden registrierten Seat Holder das Recht, einmal pro Kalenderwoche eine 30-minütige virtuelle Beratungssitzung („Inquiry Session“) mit einem Experten des Anbieters in Anspruch zu nehmen. Die Anfrage auf eine solche Session ist über ein vom Anbieter bereitgestelltes Buchungssystem zu stellen. Die Zuweisung eines geeigneten Experten erfolgt nach Maßgabe der aktuellen Verfügbarkeit; ein Anspruch auf Durchführung zu einem bestimmten Zeitpunkt besteht nicht. Die Inanspruchnahme dieser Leistung setzt keine gesonderte vertragliche Beauftragung voraus. Nicht in Anspruch genommene Sessions verfallen ersatzlos. Eine weitergehende Nutzung der Beratung über das vorgesehene Maß hinaus ist ausgeschlossen und bedarf einer gesonderten Beauftragung im Rahmen der Dienstleistungen gemäß BVB Services.

### **§ 3 Projektverantwortung des Kunden**

1. Der Kunde ist für die wirksame Planung, Durchführung, Kontrolle und Dokumentation des Gesamtprojekts verantwortlich. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle von ihm gemachten Angaben sowie die von ihm zur Verfügung gestellten Informationen und Inhalte richtig und vollständig sind und den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (z.B. Datenschutzrecht, Wettbewerbsrecht, Urheber- und Markenrecht) entsprechen.
2. Die Vertragspartner werden vor Beginn der Arbeiten einen gemeinsamen Projektworkshop abhalten, um die Einzelheiten des Projekts zu besprechen.
3. Der Anbieter kann über gemeinsame Entscheidungen und Vereinbarungen ein Protokoll anfertigen und dem Kunden zusenden. Wenn der Kunde nicht innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt des Protokolls schriftlich widerspricht, gilt der Inhalt des Protokolls als genehmigt

### **§ 4 Einräumung von Rechten**

1. Sämtliche Urheber-, gewerblichen oder sonstigen Schutzrechte (inklusive aller neuen Versionen) stehen im Verhältnis zum Kunden grundsätzlich ausschließlich dem Anbieter oder seinen Lizenzgebern zu. Der Kunde erhält lediglich die im

virtual consulting session (“Inquiry Session“) with an expert of the Provider once per calendar week. The request for such a session must be made via a booking system provided by the provider. The assignment of a suitable expert is subject to current availability; there is no entitlement to a specific time. The use of this service does not require a separate contractual assignment. Sessions that are not used expire without compensation. Any further use of the consultation beyond the intended scope is excluded and requires a separate order as part of the services in accordance with BVB Services.

### **§ 3 Customer's Project Responsibility**

1. The Customer is responsible for effective planning, execution, monitoring and documentation of the overall project. The Customer ensures that all information provided by them is accurate, complete and complies with applicable legal requirements (e.g., data protection law, competition law, copyright, and trademark law).
2. The contractual partners will hold a joint project workshop before commencing work in order to discuss project details.
3. The Provider may prepare minutes of joint decisions and agreements and send them to the Customer. If the Customer does not object in writing within seven (7) business days of receipt, the minutes are deemed approved.

### **§ 4 Granting of Rights**

1. All copyrights, industrial property rights and other protective rights (including all new versions) belong exclusively to the Provider or its licensors in relation to the Customer. The Customer is granted only the simple usage rights to the Instantiated



- Angebot und den folgenden Absätzen beschriebenen einfachen Nutzungsrechte am instantiierten Produkt.
2. Der Anbieter räumt dem Kunden mit Vertragsschluss für die Dauer des Vertrages das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages begrenzte Recht ein, das Produkt im Rahmen der vereinbarten Lizenzparameter (z.B. des verwalteten Budgets) für die vereinbarten geschäftlichen Zwecke des Kunden einzusetzen und zu nutzen. Der vereinbarte Verwendungszweck und die bestimmungsgemäße Nutzung des instantiierten Produkts ergeben sich im Einzelnen aus der entsprechenden Beschreibung des instantiierten Produkts im Angebot.
  3. Die vertragsgemäße Nutzung umfasst insbesondere das Laden, Anzeigen und Ablufenlassen des instantiierten Produkts auf den Geräten des Kunden. Ein Anspruch auf Überlassung des Quellcodes besteht nicht. Soweit das Produkt ausschließlich auf den Servern des Anbieters oder eines vom Anbieter beauftragten Dienstleisters läuft, benötigt der Kunde darüber hinaus keine urheberrechtlichen Nutzungsrechte am Service und solche werden vom Anbieter auch nicht gewährt.
  4. Alle darüberhinausgehenden Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung einschließlich einer (Weiter-)Vermietung, zur Bearbeitung sowie zur Zugänglichmachung an Dritte stehen dem Kunden nicht zu. Ausgenommen hiervon sind Dritte (z.B. Dienstleister oder sonstige Geschäftspartner des Kunden), die das Produkt im Auftrag und für die Zwecke des Kunden nutzen, sofern diese Nutzung vom vereinbarten Lizenzumfang abgedeckt ist und der Dritte vom Kunden vertraglich zur Geheimhaltung verpflichtet wurde.
  5. Der Anbieter bleibt im Verhältnis zum Kunden alleiniger Inhaber der Immaterialgüterrechte am Produkt.
  6. Der Anbieter nutzt im Produkt „Bee360“ Drittkomponenten. Diese Drittkomponenten können unter dem Link <https://template.bee360.com/3rdpartylicenses.txt> eingesehen werden. Der Anbieter stellt sicher, dass er über entsprechende Rechte und Titel zur Nutzung dieser verfügt.
  7. Das Nutzungsrecht gilt für die im Angebot vereinbarte Unternehmenslizenz.
- Product as described in the Offer and the subsequent paragraphs.
2. Upon conclusion of the Agreement, the Provider grants the Customer the non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable right to use the Product within the agreed license parameters (e.g., managed budget) limited to the term of the Agreement, for the agreed business purposes of the Customer. The intended use agreed and proper use are detailed in the relevant description of the Instantiated Product in the Offer.
  3. Contractual use includes loading, displaying, and executing the Instantiated Product on the Customer's devices. No entitlement to the source code is provided. Insofar as the Product operates solely on the Provider's servers or those of a service provider engaged by the Provider, no additional copyright use rights to the service are required or granted.
  4. All other rights, especially the right to reproduce, distribute including rental, to modify or make accessible to third parties, remain reserved. Exceptions include third parties (e.g., service providers or business partners of the Customer) acting on behalf of and for the purposes of the Customer, provided such use is covered by the agreed scope of the license and they are contractually bound to confidentiality.
  5. The Provider retains sole ownership of intellectual property rights to the Product in relation to the Customer.
  6. The Product includes third-party components listed at <https://template.bee360.com/3rdpartylicenses.txt>. The Provider shall ensure that it holds the necessary rights for their use.
  7. Use rights apply to the company license agreed upon in the Offer.
  8. The Customer acquires these rights upon full payment of the agreed remuneration.
  9. The Provider will implement measures in accordance with the state of the art to protect data. However, the Provider does not assume custody or safekeeping obligations for the Customer's access data to the Instantiated Product. The Customer is responsible for securing this data adequately.
  10. The Customer retains ownership of the customer-specific data stored and processed in the Instantiated Product and may export this data at any time.



8. Der Kunde erwirbt die vorgenannten Rechte mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung.
9. Der Anbieter wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Den Anbieter treffen jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Zugangsdaten des Kunden zum instanziierten Produkt. Für eine ausreichende Sicherung dieser Daten ist der Kunde verantwortlich.
10. Der Kunde bleibt Inhaber der im instanziierten Produkt abgelegten und verarbeiteten kundenspezifischen Daten und kann diese jederzeit exportieren.

#### **§ 5 Verfügbarkeit des Produkts**

1. Die vom Anbieter gewährleistete Verfügbarkeit wird im Anhang Service Level Agreement geregelt. Eine entsprechende Garantie ist hiermit nicht verbunden.
2. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente im Rechenzentrum des Anbieters maßgeblich.
3. Wartungszeiten und Zeiten unerheblicher Störungen zählen nicht als Nichtverfügbarkeit des instanziierten Produkts.
4. Der Kunde ist verpflichtet, Störungen des instanziierten Produkts unverzüglich und für den Anbieter in nachvollziehbarer Weise in Textform (E-Mail an [support@bee360.com](mailto:support@bee360.com) ) anzuzeigen. Unterlässt der Kunde diese Mitwirkung, gilt § 536c BGB (German Civil Code) entsprechend.

#### **§ 6 Kundendaten und Datenverarbeitung**

1. Der Anbieter wird die für ihn geltenden Datenschutzbestimmungen einhalten.
2. Der Kunde gewährleistet dem Anbieter, dass eigene oder fremde personenbezogene oder nicht-personenbezogene Daten ("Kundendaten"), die der Kunde ggf. in das Produkt hochlädt, einfügt, integriert oder anderweitig hinzufügt, vom Anbieter verarbeitet und genutzt werden dürfen, soweit dies für den Betrieb des Produkts und die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist. Soweit die Kundendaten nach dem Recht des geistigen Eigentums (insbesondere dem Urheberrecht) und dem Geschäftsgeheimnisgesetz geschützt sind, gewährleistet der Kunde, dass er über die Rechte

#### **§ 5 Availability of the Product**

1. The availability guaranteed by the Provider is regulated in the Service Level Agreement appendix. This does not constitute a warranty.
2. Proof of availability is determined by the measurement instruments in the Provider's data center.
3. Maintenance times and periods of minor disruptions do not count as non-availability of the Instantiated Product.
4. The Customer must report disruptions of the Instantiated Product immediately in a comprehensible manner and in text form (e.g., email to [support@bee360.com](mailto:support@bee360.com)). Failure to do so will result in the application of § 536c BGB (German Civil Code).

#### **§ 6 Customer Data and Data Processing**

1. The Provider will comply with applicable data protection laws.
2. The Customer guarantees that their data or data of third parties ("Customer Data") uploaded, inserted, integrated, or otherwise added to the Product may be processed and used by the Provider to the extent necessary for operating the Product and fulfilling contractual services. If Customer Data is protected under intellectual property laws (especially copyright law) or trade secrets law, the Customer ensures they have the rights to operate the Instantiated Product and fulfill contractual obligations, and shall allow the Provider to reproduce, copy, adapt, modify, publish, distribute and otherwise use such data as necessary for

- daran verfügen kann, soweit dies für den Betrieb des instanziierten Produkts und die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist, und räumt dem Anbieter das Recht ein, die Kundendaten zu vervielfältigen, zu kopieren, zu bearbeiten, zu ändern, zu veröffentlichen, zu verbreiten und anderweitig zu nutzen, soweit dies für den Betrieb des Produkts und die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen erforderlich ist.
3. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, den Anbieter von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich der Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls der Anbieter von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Der Anbieter wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und kann ihm (ist aber nicht dazu verpflichtet), soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Der Anbieter bleibt berechtigt, die Abwehr der entsprechenden Ansprüche selbst durchzuführen. Gleichzeitig wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.
  4. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.
  5. Der Anbieter ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, eine Sicherungskopie der Kundendaten in einem Backup-System oder einem separaten Backup-Rechenzentrum zu speichern. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter auch berechtigt, erforderlichenfalls Änderungen an den Kundendaten in Struktur oder Format vorzunehmen.
  6. Der Anbieter darf eine Nutzungsstatistik des instanziierten Produkts im Rahmen geltenden Datenschutzrechts zur bedarfsgerechten Gestaltung des Angebotes im Allgemeinen sowie zur Erstellung bedarfsgerechter Angebote für den Kunden erstellen und auswerten.
  7. Der Anbieter darf die Daten des Kunden zu Benchmarkzwecken verarbeiten. Die Bereitstellung der Benchmarkergebnisse erfolgt in anonymisierter Form.
  8. Der Anbieter darf Aktionen eines Nutzerkontos für Zwecke der IT-Sicherheit und der Nachvollziehbarkeit von Störungen in angemessenem Umfang protokollieren und operating the Product and fulfilling contractual obligations.
  3. The Customer indemnifies the Provider against any liability and costs, including court costs, if the Provider is held liable by third parties, including the Customer's employees, due to the Customer's alleged actions or omissions. The Provider will notify the Customer of such claims made and may, at its discretion, allow the Customer to defend against such claims. The Provider may still undertake its own defense. The Customer must immediately provide all available information regarding the incident in question.
  4. Further claims for damages by the Provider remain unaffected.
  5. The Provider is entitled, but not obliged, to store backup copies of Customer Data in a backup system or a separate backup data center. The Provider may modify Customer Data's structure or format if necessary to resolve disruptions.
  6. The Provider may create and analyze usage statistics of the Instantiated Product in compliance with applicable data protection laws in order to adapt its offerings and create tailored proposals for the Customer.
  7. The Provider may process Customer Data for benchmarking purposes. Benchmark results will be provided in anonymized form.
  8. The Provider may log and evaluate user account activities to a reasonable extent to ensure IT security and investigate disruptions, with logs being deleted four (4) weeks after they are compiled.
  9. The Provider may access the Product temporarily if necessary for analyzing and resolving disruptions.
  10. If and insofar as the Provider processes personal data on behalf of the Customer, both parties agree to conclude a data processing agreement.



auswerten. Die Löschung der Protokolle erfolgt vier (4) Wochen nach der jeweiligen Erstellung des Protokolls.

9. Der Anbieter darf, sofern die Notwendigkeit besteht, auf das Produkt zur Analyse und Lösung von Störungen befristet zugreifen.
10. Wenn und soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, verpflichten sich die Parteien, eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung abzuschließen.

#### § 7 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Der Anbieter erhält eine fixe jährliche Gebühr für die Zurverfügungstellung des instanziierten Produkts. Die Gebühr ist zu Beginn des Vertragsjahres fällig, für das die Gebühr zu entrichten ist. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
2. Die Gebühr richtet sich nach den mit dem instanziierten Produkt verwalteten Kosten („Budget“) und weiterer gewählter Optionen.
3. Der Kunde hat eine Meldepflicht hinsichtlich der vertragsrelevanten Informationen, insbesondere bei Überschreitung des vereinbarten verwalteten Budgets.
4. Der Anbieter ist berechtigt, die Einhaltung des vereinbarten Nutzungsumfangs zu kontrollieren, z.B. durch technische Vermessung oder das Anfordern von Unterlagen beim Kunden. Eine Überprüfung erfolgt im Regelfall nicht öfter als einmal im Kalenderjahr; darüber hinaus können zusätzliche Kontrollen erfolgen, wenn der konkrete Verdacht einer Lizenzverletzung besteht. Der Anbieter kann auch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten mit der Überprüfung beauftragen. Eine Überprüfung vor Ort wird dem Kunden im Regelfall mindestens eine (1) Woche vorher angekündigt und findet während der üblichen Geschäftszeiten des Kunden in einer Art und Weise statt, die seine Geschäftstätigkeit nicht unangemessen beeinträchtigt. Ergibt eine Überprüfung, dass der Kunde die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte verletzt oder überschritten hat, trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung und ist zu einer entsprechenden Nachlizenzierung verpflichtet. Weitergehende Rechte des Anbieters, insbesondere auf Schadensersatz, bleiben vorbehalten. Für den Fall einer Überschreitung des vereinbarten Budgets wird ab dem darauffolgenden Vertragsjahr, gemäß der dann

#### § 7 Fees and Payment Terms

1. The Provider shall receive a fixed annual fee for providing the Instantiated Product. The fee is due at the start of the contract year for which it applies. All prices are subject to applicable VAT.
2. The fee is determined by the costs managed by the Instantiated Product and additional selected options.
3. The Customer shall report contractually relevant information, especially if the agreed managed budget is exceeded.
4. The Provider may verify compliance with the agreed scope of use, e.g., through technical measurements or by requesting documentation from the Customer. Typically, such verification occurs once per calendar year, but additional checks may be conducted if there is a concrete suspicion of a breach of the license. The Provider may involve a third party bound by confidentiality for verification purposes. On-site verification will be announced at least one (1) week in advance and conducted during the Customer's regular business hours in a manner that does not unduly disrupt their operations. If a check reveals that the Customer has breached or exceeded their rights of use, the Customer bears the cost of the verification and must procure additional licenses. The Provider retains further rights, including claims for damages. If the agreed budget is exceeded, the fee will be adjusted according to the current price list starting from the following contract year.
5. The fee increase will be notified to the Customer before invoicing.
6. If the Customer fails to meet their reporting obligation, they are liable for reasonable verification costs and the retrospective payment for unauthorized usage.

- gültigen Preisliste, eine Anpassung der Gebühr vorgenommen.
5. Die Erhöhung wird dem Kunden vor Buchung angezeigt.
  6. Kommt der Kunde seiner Meldepflicht nicht nach, verpflichtet sich der Kunde, die zumutbaren Kosten der Überprüfung zu tragen und den Wert der vertragswidrigen Nutzung rückwirkend zu begleichen.
  7. Leistungen, die über die Bereitstellung des Produkts hinausgehen, werden nach der bei Leistungserbringung gültigen Preisliste des Anbieters nach Aufwand vergütet.
  8. Gegen Forderungen des Anbieters kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufgerechnet werden. Im Falle des Vorhandenseins von Mängeln steht dem Kunden ein Zurückbehaltungsrecht nur zu, soweit der einbehaltene Betrag störungsbedingten Minderwert der betroffenen Leistung oder die voraussichtlichen Kosten der Nacherfüllung bzw. der Mängelbeseitigung nicht übersteigt.
7. Services exceeding provision of the Product are billed based on the Provider's applicable price list at the time of the service is provided.
  8. The Customer may only offset claims against the Provider if these are undisputed or legally established. The Customer may withhold payment only to the extent that the amount withheld corresponds to the reduction in value caused by the disruption or the estimated costs of rectification of defects.

#### § 8 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde erbringt als wesentliche Vertragspflicht die in diesen AGB und in den sonstigen Vertragsunterlagen beschriebenen und daneben auch alle weiteren für die Leistungserbringung erforderlichen Beistellungen und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, ordnungsgemäß und vollständig. Eine Vergütung oder Aufwandsentschädigung wird dafür vom Anbieter nicht geschuldet.
2. Für die Nutzung des instanziierten Produkts muss der Kunden vor Ort die vereinbarten technischen Systemvoraussetzungen erfüllen.
3. Der Kunde verpflichtet sich, das instanziierte Produkt nur für die vereinbarten legitimen Zwecke zu nutzen und keine Handlungen auszuführen, die das Produkt oder andere Kunden beeinträchtigen könnten.
4. Der Kunde ist für sämtliche von ihm oder seinen Nutzern verwendeten Inhalte und verarbeiteten Daten selbst verantwortlich. Der Kunde garantiert, dass vom Kunden zur Verfügung gestellte Services, Informationen, Daten und Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften und ohne Verletzung von Rechten Dritter vom Anbieter genutzt werden können.

#### § 8 Customer Obligations

1. The Customer, as a material contractual obligation, shall in a timely, proper, and complete manner provide all assistance and contributions described in these Terms and Conditions and other contractual documents as well as any additional assistance necessary for the provision of services. The Provider is not obliged to pay any compensation or reimbursement of expenses for such assistance.
2. To use the Instantiated Product, the Customer must satisfy the agreed technical system requirements on site.
3. The Customer undertakes to use the Instantiated Product solely for the agreed legitimate purposes and shall refrain from performing any actions that could impair the Product or other customers.
4. The Customer is responsible for all content used and data processed by the Customer or their users. The Customer warrants that the services, information, data and services provided by the Customer can be used by the Provider in accordance with the applicable laws and regulations and without infringing the rights of third parties.
5. The Customer agrees to implement appropriate security measures to protect the Instantiated Product from misuse. These measures include, but

5. Der Kunde verpflichtet sich, angemessene Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um das instanziierte Produkts vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen. Dazu gehören die Implementierung von Zugangskontrollen, Passwortschutz und anderen Sicherheitsmaßnahmen gemäß Best Practices von z.B. ISO27002, CIS Benchmark oder vergleichbare Normen und Handlungshilfen.
  6. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz abgelegte Daten vor deren Sicherung oder Nutzung im instanziierten Produkt auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.
  7. Der Kunde verpflichtet sich, jedwede Tätigkeit zu unterlassen, die geeignet ist, den Betrieb des instanziierten Produkts oder der dahinterstehenden technischen Infrastruktur zu beeinträchtigen und/oder übermäßig zu belasten.
  8. Der Kunde verpflichtet sich, unverzüglich über jegliche Sicherheitsvorfälle oder Verdachtsmomente für solche Vorfälle zu informieren, damit der Anbieter angemessene Maßnahmen ergreifen kann, um das instanziierte Produkt zu schützen.
  9. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung des instanziierten Produkts die geltenden Gesetze, insbesondere zum Urheberrecht, Wettbewerbsrecht, Datenschutzrecht, Strafrecht, etc. einzuhalten und keine rechtswidrigen, gegen geltende Gesetze verstoßenden oder Rechte Dritter verletzenden Daten oder Inhalte im instanziierten Produkt abzulegen oder zu verbreiten. Hierzu zählen insbesondere Inhalte, die andere Personen verleumden, diskriminieren, bedrohen, belästigen oder in ihrem Recht auf Privatsphäre oder in ihrem Persönlichkeitsschutz verletzen.
  10. Besteht der begründete Verdacht, dass Inhalte gegen vertragliche Verpflichtungen, insbesondere in dieser Ziffer 8 geregelten Pflichten oder geltende Gesetze verstoßen, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Inhalte in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht teilweise oder vollständig zu entfernen. Bei einem Verstoß des Kunden gegen gesetzliche Vorschriften oder seine vertraglichen, insbesondere in dieser Ziffer 8 geregelten Pflichten sowie bei dem begründeten Verdacht einer rechtswidrigen oder missbräuchlichen Nutzung des Produkts, ist der Anbieter berechtigt, den Zugang des Kunden vorübergehend zu sperren
- are not limited to, the implementation of access controls, password protection, and other security measures in accordance with best practices, such as ISO27002, CIS Benchmark or equivalent standards.
  6. The Customer shall scan all data stored on the provided storage space for viruses and other harmful components before securing or using it within the Instantiated Product. The Customer shall use state-of-the-art measures (e.g., antivirus programs) for this purpose.
  7. The Customer shall refrain from any activity that is likely to impair the operation of the Instantiated Product or the underlying technical infrastructure and/or place an excessive load on it.
  8. The Customer agrees to promptly report any security incidents or suspected incidents so as to enable the Provider to take appropriate measures to protect the Instantiated Product.
  9. The Customer shall comply with all applicable laws, including but not limited to copyright law, competition law, data protection law and criminal law, when using the Instantiated Product. The Customer must not store or distribute any data or content within the Instantiated Product that is illegal, violates applicable laws or infringes the rights of third parties. This includes, in particular, content that defames, discriminates against, threatens, or harasses others or violates their privacy or personal rights.
  10. If there is a reasonable suspicion that content violates contractual obligations, particularly those governed by this Section 8, or applicable laws, the Provider reserves the right to partially or fully remove such content in accordance with applicable law. In the event of a violation of legal provisions or the Customer's contractual obligations, particularly those set forth in this Section 8, or in the case of reasonable suspicion of unlawful or improper use of the Product, the Provider is entitled to temporarily suspend the Customer's access or delete the Customer's account. When deciding on suspension or deletion, the Provider will adequately consider the legitimate interests of the Customer. The Provider will notify the Customer of the suspension or deletion as soon as possible, but no later than immediately after the suspension or deletion, stating the reasons for such action, provided this is legally permissible, via email. The Customer shall indemnify the Provider against all damages, costs, and other claims of third parties resulting from the unlawful use of the Product by the Customer,

oder den Account des Kunden zu löschen. Bei der Entscheidung über die Sperrung oder Löschung wird der Anbieter die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen. Der Anbieter wird den Kunden über die Sperre oder Löschung möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperrung oder Löschung unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe, soweit dies rechtlich zulässig ist, per E-Mail unterrichten. Der Kunde wird den Anbieter von allen Schäden, Kosten und sonstigen Ansprüchen Dritter, die auf einer rechtswidrigen Nutzung des Produkts durch den Kunden beruhen, freistellen; dies gilt nicht, sofern den Kunden kein Verschulden trifft. Weitergehende Rechte des Anbieters bleiben unberührt.

except where the Customer is not at fault. The Provider's additional rights remain unaffected.

### § 9 Haftung bei Störungen

1. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die durch den Kunden mit dem instanziierten Produkt erzielten Verarbeitungsergebnisse, insbesondere für deren Aktualität, Richtigkeit, Qualität und Vollständigkeit, soweit diese Verarbeitungsergebnisse auf den Daten und Eingaben des Kunden beruhen. Die Verarbeitungsergebnisse und sonstigen Ausgaben werden durch den Anbieter weder geprüft noch korrigiert.
2. Der Anbieter wird das instanziierte Produkt in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand überlassen und während der Vertragslaufzeit erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung des instanziierten Produkts an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie Veränderungen an den Systemen des Kunden.
3. Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass das instanziierte Produkt während der vereinbarten Laufzeit die in der im Angebot beschriebenen Eigenschaften und Funktionalitäten aufweist und der vertragsgemäßen Nutzung keine Rechte Dritter entgegenstehen. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen des Anbieters, insbesondere in Werbemitteln, sind weder Beschaffenheitsangaben noch Garantien.
4. Keine Störungen stellen Funktionsbeeinträchtigungen dar, die aus einer unsachgemäßen Bedienung des Produkts und sonstiger vertraglicher Leistungen durch den Kunden, aus den Systemen oder der Systemumgebung des Kunden, aus

### § 9 Liability for Disruptions

1. The Provider is not responsible for processing results achieved by the Customer using the Instantiated Product, particularly regarding their timeliness, accuracy, quality, or completeness, if such results are based on Customer data or inputs. The Provider does not review or correct processing results or outputs.
2. The Provider will maintain the Instantiated Product in a condition suitable for contractual use throughout the contract period. Maintenance does not include adapting the Instantiated Product to changed operating conditions or technical and functional developments, such as changes to the Customer's systems.
3. The Provider warrants that the Instantiated Product will meet the specifications and functionalities described in the Offer during the agreed term, and that no third-party rights will hinder its contractual use. Technical specifications, data, or performance details from public statements by the Provider (e.g., in advertisements) do not constitute guarantees.
4. Functional impairments that arise from improper operation of the Product and other contractual services by the Customer, issues with the Customer's systems or systems environment, incomplete or incorrect data provided by the Customer, or other circumstances within the Customer's risk area do not constitute defects. The Provider's liability presupposes that the Customer complies with the system requirements and usage guidelines provided by the Provider and does not alter the Instantiated Product unless the Customer can prove that the issue is unrelated to such deviations.

- unvollständigen, nicht korrekten oder nicht den Anforderungen des Anbieters entsprechenden Daten oder Inhalten oder aus sonstigen Umständen aus dem Risikobereich des Kunden resultieren. Die Haftung setzt voraus, dass der Kunde die durch den Anbieter vorgegebenen Systemvoraussetzungen und Einsatzbedingungen einhält und das instanziierte Produkt nicht verändert oder entgegen den vertraglichen Vorgaben nutzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störung hiervon unabhängig ist.
5. Ordnungsgemäß gerügte Störungen des instanziierten Produkts wird der Anbieter während der Vertragslaufzeit innerhalb einer angemessenen Frist beheben. Schlägt die Beseitigung der Störung endgültig fehl und stellt dies einen wichtigen Grund für den Kunde dar, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Wegen einer unerheblichen Störung ist der Kunde nicht berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Der Kunde ist nicht zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen leistet der Anbieter nur in den Grenzen der Ziffer 10.
  6. Für Störungen, die bereits bei Abschluss des Vertrages vorhanden waren, haftet der Anbieter entgegen der gesetzlichen Regelung des § 536a BGB nur, wenn der Anbieter solche Störungen zu vertreten hat. Im Übrigen gilt Ziffer 10.
  7. Falls Dritte bezogen auf das instanziierte Produkt Ansprüche aus der Verletzung ihrer Schutzrechte gegen den Kunden geltend machen, wird der Kunde den Anbieter hierüber unverzüglich unterrichten. Der Anbieter ist berechtigt, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Macht der Anbieter von dieser Berechtigung Gebrauch, was in ihrem Ermessen liegt, wird der Kunde den Anbieter in angemessenem Umfang bei der Verteidigung gegen die Ansprüche des Dritten unterstützen. Der Kunde wird von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen. Im Übrigen gelten die obenstehenden Absätze für Rechtsmängel entsprechend.
5. Properly reported issues with the Instantiated Product will be resolved by the Provider within a reasonable timeframe. If issue resolution ultimately fails and this constitutes a significant reason for the Customer, the Customer may terminate the Agreement for cause without notice. Minor disruptions do not justify termination. The Customer is not entitled to withdraw from the contract. Claims for damages or reimbursement of expenses are limited as per Section 10.
  6. For disruptions existing at the time of conclusion of the Agreement, the Provider's liability under § 536a BGB is limited to cases where the Provider is at fault. Otherwise, the provisions of Section 10 apply.
  7. If third parties assert claims against the Customer for violations of their industrial or intellectual property rights related to the Instantiated Product, the Customer must promptly notify the Provider. The Provider may, at its discretion, handle the matter in court or otherwise. If the Provider assumes control of the dispute, the Customer shall provide reasonable assistance in defending the claims made by third parties. The Customer is not authorized to acknowledge claims made by a third party without the Provider's consent. The provisions of this section also apply to defects in title.

## § 10 Haftungsbegrenzung

1. Erbringt der Anbieter gegenüber dem Kunden Leistungen, ohne dass hierfür eine Vergütung anfällt, z.B. die Überlassung des Produkts während einer unentgeltlichen Testphase, haftet der Anbieter insoweit nur für vorsätzliche und grob fahrlässige Pflichtverletzungen. Weitere

## § 10 Limitation of Liability

1. If the Provider renders services to the Customer free of charge (e.g., during a free trial period), the Provider is liable only for willful misconduct or gross negligence. Other mandatory statutory liability remains unaffected by this regulation.

- zwingende gesetzliche Haftungstatbestände bleiben von dieser Regelung unberührt.
2. Im Übrigen leistet der Anbieter Schadenersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. vertragliche Pflichtverletzung, unerlaubte Handlung), nur in folgendem Umfang:
    - i) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in voller Höhe;
    - ii) in allen anderen Fällen nur bei der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, die für das Erreichen des Vertragszwecks wesentlich ist und auf deren Erfüllung der Kunde deshalb vertrauen darf, und zwar beschränkt auf den Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens, den die Vertragspartner auf die Höhe der Summe der in den letzten zwölf (12) Monaten vor Schadenseintritt vom Kunden bezahlten Vergütung festlegen.
  3. Außer im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit haftet der Anbieter bei Datenverlusten nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und risikoadäquater eigener Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.
  4. Die gesetzliche Haftung für Gesundheits- und sonstige Personenschäden, sonstige zwingende gesetzliche Haftungsnormen und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.
2. For paid services, the Provider's liability for damages and reimbursement of expenses, regardless of the legal basis (e.g., breach of contract, tort), is limited as follows:
    - i) In cases of willful misconduct or gross negligence, the Provider is fully liable.
    - ii) In all other cases, liability is limited to breaches of essential contractual obligations, which are fundamental to achieving the contract's purpose and on which the Customer could reasonably rely. In such cases, liability is limited to the typical and foreseeable damage, capped at the total fees paid by the Customer in the 12 months preceding the occurrence of damage.
  3. Except in cases of willful misconduct or gross negligence, the Provider is only liable for data loss if the Customer has implemented adequate and risk-appropriate data backup measures, and then only for the damage that would have occurred even with proper backups.
  4. The statutory liability for health and other personal injuries, other mandatory statutory liability standards and liability under the German Product Liability Act shall remain unaffected by the above provisions.

## § 11 Vertragslaufzeit und Beendigung

1. Soweit im Angebot nichts anderes vereinbart wird, gilt für Zwecke der Abrechnung und Vertragslaufzeit der Erste des Monats, in dem das instanziierte Produkt dem Kunden bereitgestellt wurde, als Vertragsbeginn.
2. Damit startet auch das erste Vertragsjahr. Ein (1) Vertragsjahr umfasst zwölf (12) aufeinanderfolgende Monate.
3. Die Vertragslaufzeit beträgt ein (1) Jahr und verlängert sich automatisch um ein (1) weiteres Jahr, sofern das Vertragsverhältnis nicht mindestens drei (3) Monate vor Ablauf des aktuellen Vertragszeitraums schriftlich gekündigt wird.
4. Das Kündigungsrecht gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB kann der Kunde nur unter der Voraussetzung geltend machen, dass er den Anbieter zuvor

## § 11 Duration and Termination of the Agreement

1. Unless otherwise agreed in the Offer, the contractual term and billing period begin on the first day of the month in which the Instantiated Product is made available to the Customer.
2. The first contract year shall commence on that date. A contract year consists of twelve (12) consecutive months.
3. The contractual term is one (1) year and automatically renews for another year unless the contractual relationship is terminated in writing at least three (3) months before the end of the current contractual term.
4. The Customer may invoke their right to terminate the Agreement under § 543(2)(1) BGB only after providing written notice to the Provider with a reasonable deadline of at least two (2) weeks to

- schriftlich unter angemessener Fristsetzung von mindestens zwei (2) Wochen zur Nacherfüllung aufgefordert hat und die Frist erfolglos verstrichen ist.
5. Im Übrigen bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund für jeden der Vertragspartner unberührt. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
    - i) in nicht nur unerheblicher Verstoß des Kunden gegen Pflichten aus den Ziffer 3. und 6.2 dieser GTC, der auch nach einer entsprechenden Aufforderung durch den Anbieter nicht unverzüglich behoben wird, vorliegt;
    - ii) die Verletzung von Schutzrechten des Anbieters durch den Kunden vorliegt;
    - iii) Informationen vorliegen, wonach die vertragsgegenständlichen Leistungen gegen rechtliche Vorschriften des Landes verstoßen, in dem diese genutzt werden;
    - iv) Wesentliche Verletzung der Pflichten aus dem Service Level Agreement, für welche dem Kunden ein Festhalten am Vertrag bis zum Vertragsende unzumutbar ist, vorliegt. Der Kunde ist verpflichtet den Anbieter unter für den Anbieter nachvollziehbarer Schilderung der Pflichtverletzungen schriftlich (§ 126 BGB) abzumahnem;
    - v) wenn der Kunde trotz Mahnung (§ 126 BGB) mehr als zwei (2) Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Der Anbieter ist berechtigt den Zugang des Kunden zum Produkt - nach vorheriger schriftlicher Ankündigung - zu sperren, wenn der Kunde mehr als einen (1) Monat mit der der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist.
  6. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter die vereinbarte Vergütung bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.
  7. Die Kündigungserklärung bedarf in jedem Fall der Schriftform, § 126 BGB.
  8. Der Kunde ist verpflichtet seine Daten bei Beendigung des Vertrages eigenständig und auf eigene Kosten zu exportieren.
- remedy the issue, which has elapsed without resolution.
5. The right to termination with immediate effect for good cause remains unaffected for both parties. Good cause exists particularly in the following cases:
    - i) A significant breach of the Customer's obligations under Sections 3 and 6.2 of these Terms that is not promptly remedied after notice from the Provider.
    - ii) The Customer violates the Provider's intellectual property rights.
    - iii) The services provided under the Agreement violate applicable legal regulations in the country where they are used.
    - iv) There is a significant breach of obligations under the Service Level Agreement that makes it unreasonable for the Customer to continue the contract until it ends. The Customer must issue a written warning (§ 126 BGB) describing the breach in a verifiable manner.
    - v) The Customer is more than two (2) months in arrears with a fee payment despite a written warning (§ 126 BGB). The Provider may suspend access of the Customer to the Product after one (1) month of a fee payment delay with prior written notice.
  6. If the Customer is responsible for the termination, they must pay the agreed fees until the earliest possible termination date under ordinary termination rules.
  7. Termination must be declared in writing (§ 126 BGB).
  8. The customer is obliged to export their data independently and at their own expense when the Agreement ends.

## § 12 Höhere Gewalt

## § 12 Force majeure

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Die Parteien haben nicht dafür einzustehen, wenn sie ihre vertraglichen Leistungen infolge höherer Gewalt nicht oder nicht fristgerecht erbringen können. Dies gilt nur sofern ein unvorhersehbares außerordentliches Ereignis, das unverschuldet von außerhalb des Betriebskreises hereinbricht vorliegt, auf das derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und dessen Folgen auch durch für die jeweilige Partei zumutbare, nach Lage der Sache vom Betroffenen zu erwartende Sorgfalt, nicht verhindert werden kann (z. B. Krieg, terroristische Attacken, Epidemien, Seuchen, Ausfall des Internet oder von Internetknotenpunkten und Naturkatastrophen).</p> <p>2. Externe Angriffe auf IT-Systeme, welche deren Funktionsfähigkeit erheblich beeinträchtigen und die durch den Einsatz der gegenwärtig verfügbaren Technologien zu wirtschaftlich vertretbaren Kosten verhindert werden können, gelten nicht als höhere Gewalt.</p> <p style="padding-left: 20px;">i) Höhere Gewalt liegt nicht vor bei Streiks in der Risikosphäre desjenigen, der sich auf höhere Gewalt beruft.</p> <p style="padding-left: 20px;">ii) Im Falle höherer Gewalt hat der Anbieter die Pflicht alle vertretbaren Maßnahmen zu ergreifen, um die Auswirkungen auf die Erbringung der Leistung für den Kunden zu minimieren.</p> <p style="padding-left: 20px;">iii) Ist eine Partei aufgrund von höherer Gewalt vorübergehend an der Erfüllung ihrer Vertragspflichten für einen Zeitraum von mehr als 30 Kalendertagen gehindert, so ist die andere Vertragspartei berechtigt ganz oder teilweise den Vertrag zu kündigen.</p> | <p>1. The parties shall not be held liable if they are unable to provide their contractual services in a timely manner or at all due to force majeure. This shall only apply if an unforeseeable extraordinary event occurs that occurs through no fault of one's own outside the operational circle, over which the party invoking force majeure has no influence and the consequences of which cannot be prevented even by the party in question exercising the care that can reasonably be expected in the circumstances (e.g. war, terrorist attacks, epidemics, pandemics, failure of the Internet or Internet exchanges and natural disasters).</p> <p>2. External attacks on IT systems that significantly impair their functionality and that can be prevented by using currently available technologies at economically justifiable costs are not considered force majeure.</p> <p style="padding-left: 20px;">i) Force majeure does not apply to strikes within the sphere of risk of the party invoking force majeure.</p> <p style="padding-left: 20px;">ii) In the event of force majeure, the provider shall take all reasonable measures to minimize the impact on the provision of the service to the customer.</p> <p style="padding-left: 20px;">iii) If a party is temporarily prevented from fulfilling its contractual obligations due to force majeure for a period of more than 30 calendar days, the other party shall be entitled to terminate the Agreement in whole or in part.</p> |
|--|--|

### § 13 Übertragung von Rechten und Pflichten

1. Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger Zustimmung des Anbieters in Textform (E-Mail genügt) zulässig. § 354a HGB bleibt unberührt.
2. Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

### § 14 Vertraulichkeit

1. Die Parteien verpflichten sich, Informationen des jeweils anderen streng vertraulich zu behandeln und alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um zu verhindern, dass diese unbefugten Dritten zugänglich gemacht werden. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass im Zusammenhang mit der Leistungserbringung dem Kunden zur Verfügung

### § 13 Transfer of Rights and Obligations

1. Rights and obligations under this Agreement may only be transferred with prior written consent from the Provider in written form (email suffices). § 354a HGB remains unaffected.
2. The Provider may assign third parties to fulfill contractual obligations.

### § 14 Confidentiality

1. Both parties agree to treat each other's confidential information with strict confidentiality and take all necessary measures to prevent unauthorized access by third parties. The Customer acknowledges that certain information and data provided by the Provider may constitute trade secrets and must be treated as confidential

- gestellte Informationen und Daten Geschäftsgeheimnisse des Anbieters darstellen können und als vertrauliche Informationen (im Folgenden „Informationen“) zu qualifizieren sind. Sämtliche zur Verfügung gestellten Informationen dürfen nur zum vereinbarten Vertragszweck genutzt werden. Der Empfänger einer Information muss sich nach Kräften bemühen, diese vor unbefugter Nutzung oder Veröffentlichung zu schützen, und wird insoweit den gleichen Sorgfaltsmaßstab anwenden, den er für den Schutz eigener Informationen anzuwenden pflegt. Die Parteien stehen nicht für die Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen ein.
2. Unabhängig von den vorstehenden Bestimmungen ist der Empfänger berechtigt, Informationen mit Zustimmung der anderen Partei offen zu legen.
  3. Die Bestimmungen dieser Vereinbarung gelten weiterhin nicht für solche Informationen, hinsichtlich derer der Empfänger nachweisen kann, dass
    - a. diese rechtmäßig vor dem Zeitpunkt, an dem er die Informationen erhalten hat, bereits in seinem Besitz waren, und zwar ohne Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtungen;
    - b. er diese von einem Dritten erhalten hat, der berechtigt war, ihm diese Informationen ohne Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtungen zugänglich zu machen;
    - c. die Informationen zum Zeitpunkt des Erhalts bereits offenkundig, d.h. veröffentlicht oder allgemein zugänglich waren;
    - d. die Informationen aufgrund eines Gesetzes, einer Verwaltungs- oder einer Gerichtsentscheidung herauszugeben oder im Rahmen der Regelungen dieser Vereinbarung zu offenbaren sind;
    - e. die Offenlegung von einer Aufsichtsbehörde verlangt wird;
    - f. die Offenlegung gegenüber verbundenen Unternehmen im Sinne der § 15 ff. AktG, Subunternehmern oder dem für die Leistungserbringung eingesetzten Personal erfolgt, welche die betreffenden Informationen zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen und entsprechend zur Verschwiegenheit verpflichtet sind;
- (hereinafter: Information). Information made available may only be used for the agreed contractual purpose. The recipient of such Information shall use its best efforts to protect it against unauthorized use or publication and in doing so shall apply the same standard of care as it applies to the protection of its own information. The Parties are not liable for the accuracy of the Information made available. Irrespective of the above provisions, the recipient is entitled to disclose Information with the consent of the other party.
2. Notwithstanding the foregoing, the Recipient shall be entitled to disclose information with the consent of the other party.
  3. The obligations of confidentiality do not apply to information that:
    - a. Was lawfully in the recipient's possession before being received, without any breach of the confidentiality obligations.
    - b. Was obtained from a third party that was entitled to provide such information without breaching confidentiality obligations.
    - c. Was publicly available at the time of receipt, i.e. was already published or generally accessible.
    - d. Is required to be disclosed by law, administrative, or judicial order, or under the terms of this Agreement.
    - e. Must be disclosed to regulatory authorities.
    - f. Is disclosed to affiliated entities (§§ 15 ff. AktG), subcontractors, or employees involved in the provision of services who are bound by confidentiality.
  4. Disclosure must be limited to the minimum necessary in the specific case (need-to-know). The disclosing party shall notify the other party promptly so that it can take appropriate additional measures to protect the information, unless prohibited by law.
  5. Confidentiality obligations remain in effect for three (3) years after termination of the Agreement.

4. Die Offenlegung ist auf das im konkreten Fall erforderliche Maß zu beschränken (need to know). Außerdem ist die andere Partei so rechtzeitig über eine Offenlegung zu informieren, dass diese sachdienliche zusätzliche Maßnahmen zum Schutz der Informationen treffen kann, es sei denn, eine solche Mitteilung ist im konkreten Fall nicht möglich oder zulässig.
5. Die Verpflichtungen der Vertraulichkeit gelten auch nach Beendigung des Vertrages für die Parteien drei (3) Jahre fort.

#### § 15 Änderung

1. Der Anbieter ist berechtigt, die AGB jederzeit zu ändern, solange durch eine solche Änderung das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht wesentlich berührt wird (für Anpassungen der Nutzungsgebühr gilt ausschließlich Ziffer 15.2). Neufassungen der AGB werden dem Kunden per E-Mail unter Hervorhebung der Änderungen mitgeteilt. Sie werden wirksam, wenn der Kunde der Neufassung nicht innerhalb von vier Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Auf die Folgen seines Untätigbleibens wird der Kunde bei Mitteilung der Änderungen ausdrücklich hingewiesen. Widerspricht der Kunde der Neufassung der AGB innerhalb der oben genannten Frist, setzt sich das Vertragsverhältnis zu den ursprünglichen Bedingungen fort, kann von dem Anbieter aber mit einer Frist von zwei (2) Wochen außerordentlich gekündigt werden
2. Der Anbieter ist berechtigt, die vereinbarte Gebühr für die Zukunft unter Beachtung der Bedingungen der folgenden Absätze (a) bis (c) angemessen anzupassen. Eine Anpassung kann sowohl in einer Erhöhung als auch in einer Reduzierung der Gebühren bestehen. Der Anbieter wird dem Kunden die Preisanpassung mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Inkrafttreten unter Angabe der Gründe ankündigen. Die Ankündigung erfolgt per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. § 315 BGB bleibt unberührt.
  - a. Der Anbieter kann die vereinbarten Nutzungsgebühren angemessen anpassen, (i) wenn und soweit sich einzelne, der Kalkulation zugrunde liegende Faktoren aufgrund von Umständen ändern, die der Anbieter nicht zu vertreten hat und die außerhalb seines direkten Einflussbereichs liegen und (ii) sich dies nicht nur unerheblich auf die Kosten der

#### § 15 Changes

1. The Provider may amend these Terms and Conditions at any time, provided that such changes do not significantly alter the balance of performance and consideration under the Agreement (adjustments to usage fees are exclusively governed by Clause [15.2]). New versions of these Terms will be communicated to the Customer via email, with the changes clearly highlighted. They shall become effective unless the Customer objects to the new version within four (4) weeks of receiving the notification. The Customer will be expressly informed of the consequences of inaction when the changes are communicated. If the Customer objects to the new version of the Terms within the above-mentioned period, the contractual relationship shall continue under the original Terms, but the Provider reserves the right to terminate the Agreement with two (2) weeks' notice.
2. The Provider may adjust the agreed fees for future periods, subject to the conditions set out in Clauses (a) to (c) below. Adjustments may involve both increases and reductions in fees. The Provider will notify the Customer of any fee adjustments at least six (6) weeks prior to their effective date, stating the reasons for the adjustment. Notifications shall be sent to the email address provided by the Customer. § 315 BGB remains unaffected.
  - a. The Provider may reasonably adjust the agreed fees if: (i) Individual factors underlying the calculation change due to circumstances beyond the Provider's control and influence, (ii) These changes significantly affect the cost of the provision of services by the Provider, (iii) especially in case of and
    - (1) New legal, regulatory, or technical requirements, new security standards, or new data protection

Leistungserbringung für den Anbieter auswirkt, (iii) insbesondere wenn

- (1) neue gesetzliche, behördliche oder technische Anforderungen, neue Sicherheitsbestimmungen oder neue Datenschutzerfordernisse zu erhöhten Kosten oder Aufwendungen beim Anbieter führen (z.B. für notwendige funktionale Erweiterungen des Produkts) oder
  - (2) der Anbieter zur Leistungserbringung auf die Infrastruktur, Produkte oder Leistungen anderer Lieferanten oder Dienstleister zurückgreift (z.B. Rechenzentren im Rahmen des Hostings) und diese Vorleistungen dem Anbieter nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form und/oder zu einem höheren Preis zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die der Anbieter zu vertreten hat oder
  - (3) Eine Erhöhung der Gebühren aufgrund solcher konkreten Kostensteigerungen erfolgt nur, wenn und soweit diese nicht durch Kostenreduzierungen an anderer Stelle ausgeglichen werden.
- b. Der Anbieter kann die vereinbarte Gebühr darüber hinaus auch an die generelle Preisentwicklung am Markt (z.B. in Bezug auf die Höhe von Mitarbeitergehältern, Mieten, Energiekosten, etc.) anpassen. Zur Berechnung und zum Nachweis der Preisentwicklung kann sich der Anbieter z.B. an der Entwicklung des Verbraucherpreisindex oder an der Entwicklung des Index der durchschnittlichen Verdienste der im IT-Sektor beschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland (oder einem ähnlichen Lohnkostenindex) orientieren. Maßgeblich ist insoweit die Indexentwicklung seit der letzten Preisanpassung (bzw. seit Vertragsschluss, sofern es sich um die erste Preisanpassung handelt)
  - c. Erhöht sich die Gebühr um mehr als 10%, kann der Kunde der Erhöhung innerhalb von zwei (2) Wochen ab ihrer Bekanntgabe schriftlich oder per E-Mail widersprechen. Macht der Kunde von seinem
- requirements that result in increased costs or expenses for the Provider (e.g., for necessary functional enhancements to the Product).
  - (2) The Provider relies on the infrastructure, products, or services from other suppliers or service providers (e.g., hosting data centers), and these services are no longer available to the Provider, are only available in a modified form, or are available at higher costs due to reasons outside the Provider's control.
  - (3) Fee adjustments due to such specific cost increases shall only be made if such increases cannot be offset by cost reductions elsewhere.
- b. The Provider may also adjust the agreed fees in line with general market price developments (e.g., changes in wages, rents, energy costs, etc.). To calculate and verify these adjustments, the Provider may refer to indices such as the consumer price index or the average wage index for IT-sector employees in Germany (or comparable wage indices). Relevant is the index development since the last fee adjustment (or since the conclusion of the Agreement if it is the first adjustment).
  - c. If the fee increase exceeds 10%, the Customer has the right to object to the increase in writing or via email within two (2) weeks of receiving the notification. If the Customer does not object, the adjustment shall take effect on the announced date. If the Customer objects, the fees shall remain unchanged, but the Provider reserves the right to terminate the Agreement with three (3) months' notice. The Provider shall inform the Customer of the right to object, the applicable deadline, and the consequences of inaction when announcing the fee adjustment.
3. Changes will be communicated to the Customer in written form (email suffices) at least six (6) weeks before their planned effective date.
  4. Amendments, supplements and the termination of this Agreement require written form to be effective. This also applies to amendments to the written form requirement itself. Oral agreements

Widerspruchsrecht keinen Gebrauch, tritt die Preisanpassung zum angekündigten Zeitpunkt in Kraft. Widerspricht der Kunde fristgemäß, bleiben die Nutzungsgebühren unverändert, der Anbieter behält sich jedoch das Recht vor, den Vertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zu kündigen. Der Anbieter wird den Kunden zusammen mit der Ankündigung der Preiserhöhung auf sein Widerspruchsrecht, die entsprechende Frist und die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs hinweisen

3. Änderungen werden dem Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform (E-Mail genügt) mitgeteilt.
4. Änderungen oder Ergänzungen sowie die Aufhebung dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses. Mündliche Vereinbarungen über die Aufhebung des Schriftformerfordernisses sind nichtig. Sonstige Vereinbarungen, insbesondere mündliche Nebenabreden, bestehen nicht.
5. Unabhängig von vorstehenden Abschnitten ist der Anbieter für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Entgelte auf den Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen, ohne dass dem Kunden ein Kündigungsrecht zusteht.
6. Unabhängig von vorstehenden Abschnitten behält der Anbieter sich vor, im Zuge von Upgrades oder der Bereitstellung von sonstigen Zusatzkomponenten die Vertragsbedingungen zu erweitern oder zu ändern. Solche Änderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Zustimmung des Kunden.

#### **§ 16 Schlussbestimmungen**

1. Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung aller auf sie anwendbaren Außenwirtschafts- und Exportkontrollvorschriften sowie zur Beachtung aller nationalen und internationalen Handelsbeschränkungen. Ist eine Partei aufgrund solcher Beschränkungen nicht in der Lage, ihre Pflichten aus dem Vertrag zu erfüllen, so steht ihm ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall ausgeschlossen.
2. Sollte eine Bestimmung der Vereinbarung, die auf Grundlage dieses Angebots zustande kommt,

waiving the written form requirement are void. There are no other agreements, in particular verbal ancillary agreements.

5. Regardless of the foregoing, the Provider is entitled, and in case of a decrease obliged, to adjust fees without granting the Customer a right to terminate the Agreement in cases where statutory VAT rates are increased or decreased. Fee adjustments shall take effect on the date the new VAT rate applies.
6. Regardless of the above provisions, the Provider reserves the right to amend or expand the contractual terms in connection with upgrades or the provision of additional components. Such changes require the Customer's consent to take effect.

#### **§ 16 Final provisions**

1. Both parties agree to comply with all applicable export control and foreign trade regulations, as well as national and international trade restrictions. If compliance with such restrictions prevents a party from fulfilling its contractual obligations, that party may terminate the Agreement with immediate effect for good cause. Claims for damages are excluded in such cases.
2. If any provision of this Agreement is invalid or unenforceable, or if the Agreement contains an omission, the remaining provisions shall remain unaffected. The invalid or omitted provision will be



unwirksam sein oder werden oder eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der von den Parteien gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt; das Gleiche gilt im Falle einer Lücke..

3. Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich dem Recht Deutschlands unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts-Übereinkommens (CISG).
4. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der auf diesem Vertrag beruhenden Vereinbarung ist Karlsruhe. Der Anbieter ist berechtigt eventuelle Ansprüche gegen den Kunden auch an dessen Sitz oder vor jedem anderen nationalen oder internationalen Gericht geltend zu machen.

replaced by a valid provision that comes as close as possible to the economic intent of the parties.

3. This Agreement is governed exclusively by German law, excluding its conflict-of-laws principles and the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).
4. The exclusive place of jurisdiction for disputes arising from or in relation to this Agreement is Karlsruhe, Germany. However, the Provider reserves the right to assert claims at the Customer's place of business or any other national or international court.