

## A. Allgemeine Bestimmungen

### 1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Soley GmbH („**AGB**“) gelten für die Erbringung von Leistungen im Zusammenhang mit Datenanalyse sowie der Entwicklung, Konfiguration und Wartung dafür notwendiger IT-Systeme durch die Soley GmbH, Landaubogen 1, 81373 München („**Soley**“) gegenüber dem Kunden (einzeln auch „**Partei**“ und gemeinsam „**Parteien**“).

1.2. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarung kommen Verträge über Leistungen von Soley ausschließlich nach Maßgabe dieser AGB zustande. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, soweit Soley diesen schriftlich zustimmt.

### 2. Bestandteile und Rangfolge

2.1. Bezugnahmen auf die „**AGB**“ umfassen dieses Dokument und dessen Anlagen. Soweit nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist, hat dieses Dokument gegenüber den Anlagen Vorrang.

2.2. Die AGB setzen sich aus allgemeinen Bestimmungen und leistungsspezifischen Bestimmungen zusammen. Teil A. („**Allgemeine Bestimmungen**“) gilt für alle Leistungen. Welcher weitere Regelungsabschnitt Anwendung findet, richtet sich nach deren Inhalt, wobei

- **Teil B.** für Cloud Services,
- **Teil C.** für Dienstleistungen,

gilt (jeweils „**Besondere Bestimmungen**“). Besondere Bestimmungen gehen Allgemeinen Bestimmungen bei Widersprüchen vor.

### 3. Leistungsgegenstand (Analyseleistungen)

3.1. Zweck der von Soley auf Grundlage dieser AGB angebotenen Leistungen ist die Analyse vom Kunden zu diesem Zweck zur Verfügung gestellter Daten („**Kundendaten**“) auf potentielle Faktoren zur Effizienzsteigerung oder zur Kostenreduktion sowie das Bereitstellen der Ergebnisse dieser Analyse („**Analyseergebnisse**“).

3.2. Datenanalyse sowie Erstellung und Bereitstellung der Analyseergebnisse erfolgen mittels für diese Zwecke von Soley entwickelter und konfigurierter Softwareprogramme. Soley stellt dem Kunden die Funktionen zur Datenanalyse und die Analyseergebnisse zur Verfügung, indem Soley diese dem Kunden auf eigenen oder im Auftrag von Soley betriebenen Servern zum Zugriff und zur Nutzung der Analysefunktionen betreibt („**Cloud Service**“).

3.3. Die Parteien vereinbaren Einzelheiten der von Soley zu erbringenden Leistungen („**Vertragsleistungen**“) sowie die Form der Bereitstellung von Analysefunktionen und -ergebnissen in einem Auftragsformular oder sonstigen Dokument, das diese AGB einbezieht (das „**Auftragsformular**“). Das Auftragsformular und die jeweils anwendbaren Bestimmungen der AGB werden im Folgenden gemeinsam „**Vertrag**“ genannt. Bei Widersprüchen gehen Vereinbarungen im Auftragsformular den AGB vor.

### 4. Kundendaten und Analyseergebnisse

4.1. Analyseergebnisse basieren auf den vom Kunden verwendeten oder überlassenen Kundendaten. Für Richtigkeit und Vollständigkeit der Kundendaten ist alleine der Kunde verantwortlich. Er wird nur von ihm zuvor auf

## A. General Provisions

### 1. Scope of application

1.1. These General Terms and Conditions of Soley GmbH („**GTC**“) apply to the provision of services in connection with data analysis as well as the development, configuration and maintenance of IT systems required for this by Soley GmbH, Landaubogen 1, 81373 Munich („**Soley**“) to the customer (individually also "**Party**" and jointly "**Parties**").

1.2. Unless otherwise agreed, contracts for services of Soley are concluded exclusively in accordance with these GTC. General Terms and Conditions of the customer are only applicable as far as Soley agrees to them in writing.

### 2. Components and Ranking

2.1. References to the "**GTC**" include this document and its annexes. Unless expressly agreed otherwise, this document shall take precedence over the annexes.

2.2. The GTC consist of general provisions and service-specific provisions. Part A. ("**General Provisions**") shall apply to all services. Which further regulation section applies depends on their content, whereby

- **Part B.** for Cloud Services,
- **Part C.** for Services,

(each a "**Special Provision**"). Special Provisions shall take precedence over General Provisions in the event of contradictions.

### 3. Subject of performance (analysis services)

3.1. The purpose of the services offered by Soley on the basis of these GTC is the analysis of data provided by the customer for this purpose ("**Customer Data**") for potential factors to increase efficiency or to reduce costs as well as the provision of the results of this analysis ("**Analysis Results**").

3.2. Data analysis as well as creation and provision of the Analysis Results are carried out by means of software programs developed and configured by Soley for these purposes. Soley makes the functions for data analysis and the Analysis Results available to the customer by operating them on its own servers or on servers operated on behalf of Soley to access and use the analysis functions ("**Cloud Service**").

3.3. The Parties agree on details of the services to be provided by Soley ("**Contractual Services**") as well as the form of provision of analysis functions and results in an order form or other documentation incorporating these GTC (the "**Order Form**"). The Order Form and the applicable provisions of the GTC are hereinafter referred to as the "**Agreement**". In the event of contradictions, agreements in the Order Form shall take precedence over the GTC.

### 4. Customer Data and Analysis Results

4.1. Analysis Results are based on the Customer Data used or provided by the customer. The customer alone is responsible for the correctness and completeness of the Customer Data. He will only use and provide Customer Data previously checked by him for completeness and correctness.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Soley GmbH

Vollständigkeit und Richtigkeit geprüfte Kundendaten verwenden und bereitstellen. Soley nimmt keine Prüfung der Kundendaten vor, kann jedoch Vorgaben für die Bereitstellung der Kundendaten machen (etwa zu deren Format).

4.2. Der Kunde räumt Soley mit Überlassung der Kundendaten ein nicht ausschließliches, weltweites Recht ein, diese für die Erbringung der Vertragsleistungen zu verwenden. Dies umfasst insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und der öffentlichen Zugänglichmachung. Soley ist berechtigt, dieses Recht zu übertragen und unterzulizenzieren und kann dieses Recht durch Dritte für sich ausüben lassen (z. B. Hosting-Dienstleister).

4.3. Soweit nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist stellt der Kunde sicher, dass Kundendaten keine personenbezogenen Daten enthalten, keine Rechte Dritter verletzen und nicht gegen anwendbare Gesetze verstoßen. Er sichert zu, über alle erforderlichen Rechte an den Kundendaten zu verfügen (z. B. Bild-, Marken-, Urheberrechte, etc.) und übernimmt alleine und unbegrenzt die Haftung gegenüber Dritten, die eine Verletzung von Rechten durch Kundendaten gegenüber Soley geltend machen.

4.4. Auf Aufforderung von Soley wird der Kunde die außergerichtliche und gerichtliche Abwehr gegen im Zusammenhang mit Kundendaten geltend gemachte Ansprüche Dritter übernehmen. Der Kunde darf Verhandlungen, eine vergleichsweise Beilegung einer Auseinandersetzung und Prozesshandlungen mit Wirkung für Soley nur mit Einwilligung von Soley vornehmen. Er trägt die Kosten der Verteidigung gegen geltend gemachte Ansprüche, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung. Alle weiteren Rechte und Ansprüche von Soley bleiben unberührt.

4.5. Dem Kunden ist bewusst und er ist damit einverstanden, dass Analyseergebnisse eine Beratungsleistung von Soley darstellen und sich nicht als alleinige und ausschließliche Grundlage für unternehmerische Entscheidungen eignen. Der Kunde wird Analyseergebnisse deswegen auf eigene Kosten anhand weiterer Kriterien verifizieren.

4.6. Soley kann Analyseergebnisse in anonymisierter Form auch nach Vertragsbeendigung dauerhaft für eigene Zwecke verwenden, auch um Angebote von Soley zu verbessern oder sonst weiter zu entwickeln. Ziff. 16 bleibt hiervon unberührt.

### 5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1. Der Kunde ist zur rechtzeitigen Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet. Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlich geltender Umsatzsteuer.

5.2. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Auftragsformular werden Reisekosten und Spesen von Soley gesondert berechnet.

5.3. Die Vergütung wird binnen 14 Tagen ab Zugang einer Rechnung beim Kunden ohne Abzug zur Zahlung fällig.

5.4. Der Kunde kann gegenüber Ansprüchen von Soley aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag nur aufrechnen oder eine Zurückbehaltung geltend machen, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

## General Terms and Conditions of Soley GmbH

Soley does not check the Customer Data, but can make specifications for the provision of the Customer Data (e.g. on their format).

4.2. With the transfer of the Customer Data, the customer grants Soley a non-exclusive, worldwide right to use them for the provision of the Contractual Services. This includes in particular the right to duplication, processing, distribution and making available to the public. Soley is entitled to transfer and sublicense this right and may have this right exercised by third parties on its behalf (e.g. hosting service providers).

4.3. Unless expressly agreed otherwise, the customer shall ensure that Customer Data does not contain any personal data, does not infringe any third party rights and does not violate any applicable laws. He assures to own of all necessary rights to the Customer Data (e.g. image rights, trademark rights, copyrights, etc.) and assumes sole and unlimited liability towards third parties who claim an infringement of rights by Customer Data towards Soley.

4.4. At the request of Soley the customer will take over the extrajudicial and judicial defense against claims of third parties asserted in connection with Customer Data. The customer may undertake negotiations, a settlement of a dispute and legal actions with effect for Soley only with the consent of Soley. He bears the costs of defense against asserted claims, including reasonable costs of legal defense. All further rights and claims of Soley remain unaffected.

4.5. The customer is aware and agrees that Analysis Results represent a consulting service of Soley and are not suitable as sole and exclusive basis for business decisions. The customer will therefore verify Analysis Results on the basis of further criteria at his own expense.

4.6. Soley may use Analysis Results in anonymized form also after termination of the Agreement permanently for own purposes, also to improve or otherwise further develop offers of Soley. Section 16 remains unaffected hereby.

### 5. Remuneration and terms of payment

5.1. The customer is obliged to pay the agreed remuneration in due time. All prices are subject to the statutory value added tax.

5.2. Unless otherwise agreed in the Order Form, travel costs and expenses of Soley are charged separately.

5.3. The remuneration is due within 14 days of receipt of an invoice by the customer without deduction.

5.4. The customer may set off or assert a retention against claims of Soley arising from or in connection with the Agreement only if his counterclaim is undisputed or legally binding.

## **6. Eingesetztes Personal und Subunternehmer**

6.1. Soley wird qualifiziertes Personal für die Vertragsleistungen einsetzen. Über Einsatz und Austausch einzelner Mitarbeiter entscheidet Soley nach eigenem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung von berechtigten Interessen des Kunden.

6.2. Soley kann zur Leistungserbringung zudem Dritte einsetzen („**Subunternehmer**“) und haftet für deren Handlungen wie für eigene Handlungen (vgl. Ziff. 13).

## **7. Mitwirkungspflichten des Kunden**

7.1. Der Kunde wird auf eigene Kosten alle vereinbarten Mitwirkungs- und Beistelleleistungen vertragsgemäß und vollständig erbringen. Er stellt alle zur Vertragsdurchführung relevanten Informationen zur Verfügung. Zur Erbringung vereinbarter Mitwirkungsleistungen wird der Kunde ausschließlich fachlich qualifiziertes Personal einsetzen.

7.2. Dem Kunden ist bekannt und er ist damit einverstanden, dass Installation, Einrichtung, Betrieb und/oder Verwendung im Rahmen der Vertragsleistungen durch Soley überlassener Software oder zur Verfügung gestellter Cloud Services von der Erfüllung bestimmter Anforderungen an die System- und Netzwerkumgebung des Kunden abhängen. Die spezifischen Anforderungen an Hard- und Software sowie Netzwerk des Kunden sind in der Leistungsbeschreibung oder im Auftragsformular spezifiziert (die „**Systemanforderungen**“). Der Kunde ist zur permanenten Einhaltung der Systemanforderungen verpflichtet.

7.3. Der Kunde wird alle ihm überlassenen Gegenstände und zur Verfügung gestellten Cloud Services vor deren operativer Nutzung angemessen auf Verwendbarkeit und Eignung für seine Zwecke testen und die operative Nutzung nur bei positivem Testergebnis beginnen. Er trägt die Verantwortung für die Sicherheit der von ihm eingesetzten Systeme und Netzwerke, insbesondere den Schutz derselben vor Schadsoftware und Angriffen.

7.4. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung der für den Betrieb der Software notwendigen technischen Voraussetzungen (etwa Betriebssystem(e) und/oder Browser).

7.5. Der Kunde wird angemessene Vorkehrungen treffen, um möglichen Auswirkungen von Störungen oder Mängeln der Vertragsleistungen vorzubeugen (z. B. durch Störungsdiagnosen, Prüfung der Analyseergebnisse). Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, seine Daten vor Inbetriebnahme von Vertragsleistungen und anschließend in angemessenen Abständen, zumindest jedoch kalenderwöchentlich ordnungsgemäß und vollständig nach dem aktuellen Stand der Technik zu sichern. Dies gilt auch für Kundendaten.

7.6. Der Kunde wird erkannte Mängel der Vertragsleistungen unverzüglich mitteilen und Soley in zumutbarem Umfang bei der Mangelanalyse und -beseitigung unterstützen. Insbesondere wird der Kunde Soley auf Anforderung vorhandene Mängelberichte vorlegen und sonstige vorhandene Daten und Protokolle bereitstellen, die für Mangelanalyse oder -behebung geeignet sind.

7.7. Der Kunde wird Vertragsleistungen ausschließlich im rechtlich zulässigen Rahmen verwenden.

7.8. Ist für die Erbringung von Vertragsleistungen der Zugang zu Systemen beim Kunden oder bei für den Kunden tätigen Dritten erforderlich (z.B. zur Installation von Software), wird der Kunde den erforderlichen physischen Zugang oder Fernzugang zu den Systemen rechtzeitig gewähren bzw. sicherstellen.

## **6. Deployed personnel and Subcontractors**

6.1. Soley will use qualified personnel for the Contractual Services. Soley decides about the employment and exchange of individual employees at its own discretion under appropriate consideration of justified interests of the customer.

6.2. Soley may also use third parties ("**Subcontractors**") for the performance of services and is liable for their actions as for its own actions (see clause 13).

## **7. Cooperation obligations of the customer**

7.1. The customer shall, at his own expense, provide all agreed cooperation and ancillary services in accordance with the Agreement and in full. He shall provide all information relevant to the execution of the Agreement. The customer shall use only professionally qualified personnel for the provision of agreed cooperation services.

7.2. The customer is aware and agrees that installation, setup, operation and/or use of software or Cloud Services provided by Soley within the scope of the Contractual Services depend on the fulfillment of certain requirements to the system and network environment of the customer. The specific requirements to hardware and software as well as network of the customer are specified in the service description or in the order form (the "**System Requirements**"). The customer is obligated to permanently comply with the System Requirements.

7.3. The customer shall adequately test all items provided to him and Cloud Services made available to him for usability and suitability for its purposes prior to their operational use and shall only commence operational use if the test result is positive. He shall be responsible for the security of the systems and networks used by him, in particular the protection of the same against malware and attacks.

7.4. Unless expressly agreed otherwise, the customer bears the sole responsibility for the functioning of the necessary technical requirements (e.g. operating system(s) and/or browser).

7.5. setup (configuration) and the operation of software provided to Soley within the scope of the Contractual Services.

7.6. The customer shall take reasonable precautions to prevent possible effects of malfunctions or defects of the Contractual Services (e.g. by diagnosing malfunctions, checking Analysis Results). In particular, the customer shall be obligated to back up his data properly and completely in accordance with the current state of the art prior to the commissioning of Contractual Services and subsequently at reasonable intervals, but at least on a calendar weekly basis. This also applies to Customer Data.

7.7. The customer will inform Soley immediately about detected defects of the Contractual Services and will support Soley to a reasonable extent in the analysis and elimination of defects. In particular, the customer will provide Soley with existing defect reports and other existing data and protocols, which are suitable for defect analysis or elimination, on request.

7.8. The customer shall use Contractual Services exclusively within the legally permissible scope.

7.9. If access to systems at the customer's premises or at the premises of third parties working for the Customer is required for the provision of Contractual Services (e.g. for the installation of software), the Customer shall grant or ensure the required physical access or remote access to the systems in due time.

7.9. Gesetzliche und vertragliche Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt.

#### **8. Eigentumsvorbehalt, Verfügung durch Dritte**

8.1. Ist die Übertragung von Sacheigentum an den Kunden Gegenstand der Vertragsleistungen, geht dieses erst mit vollständiger und vorbehaltloser Bezahlung der maßgeblichen Vertragsleistungen auf den Kunden über.

8.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, ihm von Soley überlassene Sachen vor Eigentumsübergang zu verpfänden oder auf Dritte zu übereignen. Er wird Soley unverzüglich schriftlich unterrichten, falls vor Eigentumsübergang eine Pfändung oder eine sonstige Verfügung eines Dritten über eine überlassene Sache erfolgt.

#### **9. Rechte an Vertragsleistungen und Updates**

9.1. Der Kunde wird ihm im Zuge der Vertragserfüllung überlassene Gegenstände, einschließlich überlassene Software, Arbeitsergebnisse und Dienstleistungserzeugnisse, ausschließlich im Rahmen der ihm eingeräumten oder gesetzlich zwingend zustehenden Befugnisse verwenden.

9.2. Soweit Gegenstand der Vertragsleistungen die Erstellung oder Überlassung von Software beinhaltet, hat der Kunde keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes.

9.3. Vorbehaltlich einer ausdrücklich abweichenden Vereinbarung ermächtigt Soley den Kunden insbesondere nicht dazu, ihm überlassene Software

- a. zu bearbeiten oder umzuarbeiten;
- b. zu dekompileieren oder zu disassemblieren;
- c. zu verkaufen, zu verschenken, zu verbreiten, zu vermieten oder sonst Dritten auf Zeit oder dauerhaft zu überlassen; oder
- d. vorhandene Urhebervermerke oder vergleichbare Hinweise zu entfernen, zu verändern oder zu verschleiern.

9.4. Dem Kunden gesetzlich zustehende Rechte und Befugnisse bleiben von Ziff. 9.3 unberührt.

9.5. Für Patches, Updates, Upgrades, Fixes oder sonstige Änderungen oder Aktualisierungen von Software, einer überlassenen Anwendungsdokumentation oder eines Cloud Services (gemeinsam „**Updates**“), finden die für die zugrunde liegende Software, Anwendungsdokumentation oder den zugrunde liegenden Cloud Service geltenden Nutzungsbefugnisse und Nutzungsbeschränkungen entsprechende Anwendung.

#### **10. Open Source Software und Drittherstellersoftware**

10.1. Von Soley im Rahmen von Vertragsleistungen überlassene Software kann Open Source Software enthalten. Für Open Source Software gelten anstelle der AGB ausschließlich die jeweils maßgeblichen Open Source Lizenzbedingungen, abrufbar unter <http://go.soley.io/openSourceLibs>. Für die Information über die verwendete Open Source Software gilt Ziff. 14; die Rechte des Kunden nach den jeweils maßgeblichen Open Source Lizenzbedingungen bleiben hiervon unberührt.

7.10. The customer's statutory obligations and obligations according to the Agreement to inspect and give notice of defects shall remain unaffected.

#### **8. Reservation of ownership, disposal by third parties**

8.1. If the transfer of ownership to the customer is subject of the Contractual Services, this ownership is only transferred to the customer with the complete and unconditional payment of the relevant Contractual Services.

8.2. The customer is not entitled to pledge or to transfer ownership to third parties before the transfer of ownership. He will inform Soley immediately in writing, if before transfer of ownership a pledge or other disposal of a third party over a ceded item takes place.

#### **9. Rights to Contractual Services and Updates**

9.1. The customer shall use the objects provided to him in the course of performance of the Agreement, including provided software, work results and service products, exclusively within the scope of his granted or legally entitled rights.

9.2. Insofar as the subject matter of the Contractual Services includes the creation or provision of software, the customer shall have no claim to the provision of the source code.

9.3. Unless expressly agreed otherwise, Soley does in particular not authorize the customer

- a. to edit or rework;
- b. to decompile or disassemble;
- c. to sell, give away, distribute, lease or otherwise make available to third parties on a temporary or permanent basis; or
- d. to remove, alter or obscure any existing copyright notices or similar notices.

9.4. The customer's statutory rights and powers shall remain unaffected by Section 9.3

9.5. For patches, updates, upgrades, fixes or other changes or updates of software, a provided application documentation or a Cloud Service (collectively "**Updates**"), the usage rights and usage restrictions applicable to the underlying software, application documentation or the underlying Cloud Service shall apply accordingly.

#### **10. Open source software and Third Party Software**

10.1. Software provided by Soley within the scope of Contractual Services may contain open source software. For open source software, instead of the GTC, exclusively the relevant open source license terms apply, available at <http://go.soley.io/openSourceLibs>. For information about the used open source software section 14 applies; the rights of the customer according to the respective relevant open source license conditions remain unaffected.

10.2. Zur ordnungsgemäßen Verwendung erbrachter Vertragsleistungen, insbesondere überlassener Software können zudem proprietäre Softwareprodukte von Drittherstellern („**Drittherstellersoftware**“) erforderlich sein. Vertragsleistungen sind ohne die in den Systemanforderungen benannte Drittherstellersoftware für den Kunden möglicherweise nicht oder nur eingeschränkt nutzbar. Soweit nicht abweichend vereinbart, ist für deren Beschaffung, Betrieb und Pflege im Verhältnis zu Soley alleine der Kunde verantwortlich. Darüber hinaus kann von Soley überlassene Software ihrerseits Drittherstellersoftware enthalten, für welche die Bestimmungen der AGB gelten.

## **11. Sach- und Rechtsmängel**

11.1. Hat der Kunde Ansprüche gegenüber Soley wegen Mängeln von Vertragsleistungen, gelten ergänzend die Bestimmungen dieser Ziff. 11.

11.2. Soley ist ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung zu geben. Soley kann einen Mangel durch Beseitigung, Umgehung oder Neulieferung der mangelhaften Vertragsleistung beheben. Bei Software, Anwendungsdokumentation und Cloud Services kann Soley Mängel auch durch die Bereitstellung eines Updates beseitigen.

11.3. Die Mängelbeseitigung durch Soley gilt frühestens nach drei erfolglosen Versuchen als fehlgeschlagen.

11.4. Ansprüche und Rechte des Kunden wegen eines Mangels sind ausgeschlossen, soweit ohne vorherige Zustimmung von Soley Änderungen an den Vertragsleistungen vorgenommen wurden, außer soweit der Mangel nicht auf der Änderung beruht. Dem Kunden gesetzlich zustehende Änderungsrechte bleiben hiervon unberührt.

11.5. Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden infolge eines Mangels gilt Ziffer 13.

11.6. Soley kann dem Kunden den Aufwand in Rechnung stellen, der dadurch verursacht wurde, dass der Kunde Mängelansprüche gegenüber Soley geltend macht, obwohl tatsächlich kein Mangel vorliegt. Dies gilt nicht, wenn der Kunde bei Anwendung der im Verkehr üblichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass kein Mangel vorlag.

## **12. Verletzung von Rechten Dritter**

12.1. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Rechte an Vertragsleistungen, insbesondere an überlassenen Arbeitsergebnissen, überlassener Software oder an Cloud Services, geltend oder hat der Kunde sonst Anhaltspunkte, wonach Vertragsleistungen oder deren vertragsgemäße Verwendung Rechte Dritter verletzen könnten, wird der Kunde Soley unverzüglich in Textform hierüber informieren.

12.2. Hat Soley aufgrund tatsächlicher Anhaltspunkte Grund zur Annahme, dass Vertragsleistungen oder deren vertragsgemäße Verwendung durch den Kunden Rechte Dritter oder Gesetze verletzen, kann Soley diese mit dem Ziel abändern oder erneut erbringen, die Verletzung abzustellen oder dem Kunden die erforderlichen Rechte verschaffen. Dies kann bei Software und Cloud Services auch durch Bereitstellung eines Updates geschehen. Soley wird die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.

12.3. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bleiben von dieser Ziff. 12 unberührt.

10.2. Proprietary software products from third party manufacturers ("**Third Party Software**") may also be required for the proper use of Contractual Services rendered, in particular software provided. Contractual Services may not be usable by the customer or may only be usable to a limited extent without the Third Party Software specified in the System Requirements. Unless otherwise agreed, the customer is solely responsible for their procurement, operation and maintenance in relation to Soley. Furthermore, software provided by Soley may contain Third Party Software, for which the provisions of the GTC apply.

## **11. Material and legal defects**

11.1. If the customer has claims against Soley because of defects of Contractual Services, the provisions of this clause 11 apply additionally.

11.2. Soley must be given sufficient opportunity to remedy the defect. Soley may remedy a defect by removal, bypassing or new delivery of the defective Contractual Service. In case of software, application documentation and Cloud Services, Soley may also remedy defects by providing an Update.

11.3. The removal of defects by Soley is considered as failed at the earliest after three unsuccessful attempts.

11.4. Claims and rights of the customer because of a defect are excluded, as far as changes were made to the Contractual Services without prior consent of Soley, except as far as the defect is not based on the change. The customer's statutory rights of modification remain unaffected.

11.5. For claims for damages and reimbursement of expenses of the customer due to a defect section 13 applies.

11.6. Soley may charge the customer for expenses caused by the customer asserting claims for defects against Soley, although there is actually no defect. This does not apply if the customer could not have recognized that there was no defect by applying the usual diligence.

## **12. Infringement of third party rights**

12.1. If a third party asserts rights to Contractual Services, in particular to provided work results, provided software or Cloud Services, against the customer or if the customer has other indications, according to which Contractual Services or their use in accordance with the Agreement could violate rights of third parties, the customer shall immediately inform Soley thereof in text form.

12.2. If Soley has reason to believe, based on factual indications, that Contractual Services or their use in accordance with the Agreement by the customer infringe rights of third parties or laws, Soley may modify or provide them again with the aim to remedy the infringement or to procure the necessary rights for the customer. In case of software and Cloud Services this also can be done by providing an Update. Soley will consider the legitimate interests of the customer appropriately.

12.3. Claims of the customer due to defects of title remain unaffected by this clause 12.

### 13. Haftung

13.1. Soley haftet der Höhe nach unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie für die schuldhafte Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

13.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Soley darüber hinaus nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von Soley ist in diesen Fällen auf den nach der Art des fraglichen Geschäftes bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Die unbeschränkte Haftung von Soley nach Ziff. 13.1 bleibt hiervon unberührt.

13.3. Die Parteien sind sich einig, dass der bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schaden im Sinne der Ziff. 13.2 den Gesamtbetrag von EUR 250.000,00 nicht übersteigt.

13.4. Über Ziff. 13.1 bis Ziff. 13.3 hinaus haftet Soley nicht für leichte Fahrlässigkeit.

13.5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG) sowie im Rahmen von Soley schriftlich übernommener Garantien.

13.6. Ziff. 13 gilt auch für die Haftung der Mitarbeiter, Vertreter, Organe und Subunternehmer von Soley.

### 14. Vertraulichkeit

14.1. Die Parteien werden ihnen im Rahmen der Vertragsdurchführung bekannt werdende Vertrauliche Informationen (vgl. Ziff. 14.2) der jeweils anderen Partei

- a. vertraulich behandeln und ausschließlich zu dem Zweck verwenden, zu dem sie offengelegt wurden;
- b. Arbeitnehmern, Erfüllungsgehilfen und sonstigen Dritten nicht offenlegen oder zugänglich machen, außer soweit dies für die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erforderlich ist; und
- c. durch angemessene und geeignete Maßnahmen gegen den Zugriff durch unberechtigte Personen schützen (z. B. Zugangskontrolle, Verschlüsselung).

14.2. „**Vertrauliche Informationen**“ sind Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse, ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnete Information und sonstige auf Grundlage eines objektiven Empfängerhorizonts als vertraulich erkennbare Informationen einer Partei, einschließlich der Information über das Bestehen, die Bedingungen und den Text des Vertrages sowie dem Kunden überlassener Software.

14.3. Ziff. 14.1 gilt nicht für Vertrauliche Informationen, die

- a. eine Partei von Dritten rechtmäßig ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung erhalten hat oder erhält;
- b. bei Vertragsschluss bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen die in diesem Vertrag enthaltenen Vertraulichkeitsverpflichtungen allgemein bekannt werden;
- c. bei einer Partei bereits vor Aufnahme der Geschäftsbeziehungen vorhanden waren und

### 13. Liability

13.1. Soley is liable without limitation in case of intent, gross negligence as well as for culpable injury of life, body or health.

13.2. In case of slight negligence Soley is liable furthermore only in case of violation of essential obligations of the Agreement, i.e., obligations, the fulfillment of which enables the proper execution of the Agreement in the first place or the violation of which endangers the achievement of the purpose of the Agreement and on the observance of which the customer may regularly rely. The liability of Soley is limited in these cases to the damage foreseeable according to the kind of the business in question and typical for this type of agreement at the conclusion of the Agreement. The unlimited liability of Soley according to clause 13.1 remains unaffected.

13.3. The Parties agree that the damage foreseeable at the time of conclusion of the Agreement and typical for this type of agreement in the sense of clause 13.2 does not exceed the total amount of EUR 250,000.00.

13.4. Beyond clauses 13.1 to 13.2 Soley is not liable for slight negligence.

13.5. The above limitations of liability do not apply to a liability according to the Product Liability Act (ProdHaftG) as well as in the context of guarantees assumed by Soley in writing.

13.6. Clause 13 also applies to the liability of employees, representatives, organs and Subcontractors of Soley.

### 14. Confidentiality

14.1. The Parties shall any Confidential Information (cf. Section 14.2) of the other Party which becomes known to them during the performance of the Agreement

- a. treat confidentially and use it exclusively for the purpose for which it was disclosed;
- b. not disclose or make available to employees, vicarious agents and other third parties, except to the extent necessary for the proper performance of the Agreement; and
- c. protect against access by unauthorized persons by appropriate and suitable measures (e.g. access control, encryption).

14.2. "**Confidential Information**" shall mean business or trade secrets, information expressly marked as confidential and other information of a Party recognizable as confidential on the basis of an objective recipient's horizon, including information about the existence, terms and text of the Agreement and software provided to the customer.

14.3. Clause 14.1 shall not apply to Confidential Information which

- a. a Party has lawfully received or receives from a third party without breach of a confidentiality obligation;
- b. was already generally known at the time of the conclusion of the Agreement or subsequently becomes generally known without a breach of the confidentiality obligations contained in this Agreement;
- c. was already in the possession of a Party prior to the commencement of the business relationship and is not subject to a confidentiality obligation; or

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Soley GmbH

keiner Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen; oder

- d. durch eine Partei unabhängig entwickelt wurden.

Ferner ist eine Partei zur Offenlegung Vertraulicher Informationen berechtigt, soweit sie hierzu gesetzlich oder behördlich verpflichtet ist. In einem solchen Fall wird diese Partei die andere Partei unverzüglich über Umfang und Grundlage der Offenlegung schriftlich informieren.

14.4. Einer Partei an Vertraulichen Informationen eingeräumte Rechte sowie deren vertragsgemäße Verwertung bleiben von dieser Ziff. 14 unberührt.

14.5. Ziff. 14 gilt auf unbestimmte Zeit auch über die Erfüllung oder Beendigung des Vertrages hinaus.

### 15. Datenschutz

Soweit nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist, verarbeitet Soley keine personenbezogenen Daten. Sollte Soley im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeiten, wird eine **Anlage zur Auftragsverarbeitungsvereinbarung („AVV“)** beigefügt. Die AVV hat gegenüber den AGB Vorrang.

### 16. Feedback und Systeminformation

16.1. Soley kann dem Kunden die Möglichkeit geben, Hinweise, Anregungen, Vorschläge und sonstiges Feedback zu Vertragsleistungen an Soley zu übermitteln (gemeinsam „**Feedback**“).

16.2. Der Kunde verschafft Soley mit Übermittlung ein unentgeltliches, nicht-ausschließliches, unwiderrufliches, dauerhaftes und örtlich unbeschränktes Recht zur Verwendung von Feedback. Soley kann Feedback dabei für Weiterentwicklung, Veränderung oder Verbesserung der Cloud Services und sonstigen Produkten oder Leistungen von Soley verwenden und kommerziell verwerten.

16.3. Soweit Soley technischen Zugriff auf die Vertragsleistungen hat, kann Soley Daten über deren Nutzung (z. B. zu Verwendungsart und -umfang), Systemdaten (etwa systemseitig angelegte Log-Daten über Inkompatibilitäten oder Störungen) sowie Informationen zu den vom Kunden im Zusammenhang mit den IT-Leistungen erstellten Prozesse (gemeinsam „**Systeminformationen**“) sammeln und speichern. Soley kann Systeminformationen zur Fehler- und Störungsbeseitigung, für Analyse- und Auswertungszwecke, zur Verbesserung oder Weiterentwicklung eigener Angebote sowie zur Entwicklung neuer Angebote verwenden.

16.4. Der Kunde verschafft Soley an Systeminformationen, einschließlich des zugrundeliegenden *Know-Hows* mit Erhebung das nicht-ausschließliche, unwiderrufliche, dauerhafte und örtlich unbeschränkte Recht, diese zu den in Ziff. 16.3 genannten Zwecken zu verwerten. Davon umfasst ist insbesondere das Recht, Systeminformationen ganz oder teilweise zu vervielfältigen, zu bearbeiten und in bearbeiteter, aggregierter oder kombinierter Form zu verwenden sowie alle hierfür jeweils technisch erforderlichen Zwischenschritte vorzunehmen.

16.5. Der Kunde sichert zu, über alle für die in dieser Ziff. 16. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** vereinbarte Rechteeräumung und -verschaffung erforderlichen Rechte zu verfügen (z. B. Bild-, Marken-, Urheberrechte).

## General Terms and Conditions of Soley GmbH

- d. was independently developed by one of the Parties.

Furthermore, a Party shall be entitled to disclose Confidential Information to the extent that it is required to do so by law or by public authorities. In such a case, this Party shall immediately inform the other Party in writing of the scope and basis of the disclosure.

14.4. Rights granted to a Party to Confidential Information as well as the use according to the Agreement thereof shall remain unaffected by this Clause 14.

14.5 Clause 14 shall apply for an indefinite period of time even beyond the performance or termination of the Agreement.

### 15. Data protection

Unless expressly agreed otherwise, Soley does not process any personal data. Should Soley process personal data on behalf of the customer, an **annex** regarding the data processing agreement ("DPA") is attached. The DPA has priority over the GTC.

### 16. Feedback and System Information

16.1. Soley may give the customer the opportunity to submit notices, suggestions, proposals and other Feedback on Contractual Services to Soley (collectively "**Feedback**").

16.2. The customer provides Soley with a free, non-exclusive, irrevocable, permanent and locally unrestricted right to use Feedback. Soley may use Feedback it for further development, modification or improvement of the Cloud Services and other products or services of Soley and also commercially exploit it.

16.3. As far as Soley has technical access to the Contractual Services, Soley may collect and store data on their use (e.g. on type and scope of use), system data (e.g. log data created by the system on incompatibilities or malfunctions) as well as information on the processes created by the customer in connection with the IT services (together "**System Information**"). Soley may use System Information for troubleshooting and fault elimination, for analysis and evaluation purposes, for improvement or further development of its own offers as well as for the development of new offers.

16.4. The customer provides Soley with the non-exclusive, irrevocable, permanent and locally unrestricted right to exploit System Information, including the underlying *know-how*, for the purposes mentioned in clause 16.3. This includes in particular the right to reproduce System Information in whole or in part, to process it and to use it in processed, aggregated or combined form as well as to carry out all intermediate steps technically required for this purpose.

16.5. The customer assures to own all rights required for the granting and procurement of rights agreed in this clause 16 (e.g. image rights, trademark rights, copyrights).

16.6. As far as Feedback contains personal data, the customer ensures the compliance with the applicable data protection law by appropriate measures and legally effective obtains necessary consents of affected persons. Upon request, the customer will immediately prove this to Soley. If a consent is revoked, the customer indicates this immediately in text form.

16.6. Soweit Feedback personenbezogene Daten enthält, stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen die Einhaltung des anwendbaren Datenschutzrechts sicher und holt erforderliche Einwilligungen betroffener Personen rechtswirksam ein. Auf Aufforderung wird der Kunde dies unverzüglich gegenüber Soley nachweisen. Wird eine Einwilligung widerrufen, zeigt der Kunde dies unverzüglich in Textform an.

16.7. Der Kunde übernimmt alleine und unbegrenzt die Haftung gegenüber denjenigen, die eine Verletzung von Rechten im Zusammenhang mit der Verwendung von Feedback oder Systeminformationen gegenüber Soley geltend machen, außer soweit der Kunde die zugrunde liegende Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

16.8. Auf Aufforderung von Soley wird der Kunde die außergerichtliche und gerichtliche Abwehr gegen im Zusammenhang mit Feedback oder Systeminformationen geltend gemachte Ansprüche Dritter übernehmen, einschließlich gerichtlicher und behördlicher Anordnungen und Bußgeldern. Der Kunde darf Verhandlungen, eine vergleichsweise Beilegung einer Auseinandersetzung und Prozesshandlungen mit Wirkung für Soley nur mit Einwilligung von Soley vornehmen. Der Kunde trägt die Kosten der Verteidigung gegen geltend gemachte Ansprüche im Zusammenhang mit Feedback oder Systeminformationen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung und stellt Soley von verursachten Schäden, Kosten und Aufwendungen frei, außer soweit der Kunde die zugrunde liegende Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

## **17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

17.1. Der Vertrag sowie alle sich daraus ergebenden oder damit in Verbindung stehenden Rechte und Ansprüche unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Wiener Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1985 (CISG) findet keine Anwendung.

17.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist München, Deutschland.

## **18. Änderungen, Schriftform, Abtretung**

18.1. Änderungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für diese Schriftformklausel.

18.2. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, wird vertraglich vereinbarte Schriftform nur durch Übermittlung des unterzeichneten Originals oder durch Übermittlung einer elektronischen Kopie (Scan) der im Original unterzeichneten Erklärung gewahrt.

18.3. Der Kunde ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Soley berechtigt, Ansprüche aus dem Vertrag an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

## **19. Sonstige Bestimmungen**

19.1. Liefer- und Leistungszeiten oder -termine sind unverbindlich, außer sie sind ausdrücklich als verbindlich vereinbart. Leistungsverzug durch Soley setzt stets auch eine Mahnung gemäß § 286 Abs. 1 BGB voraus.

16.7. Customer assumes sole and unlimited liability against those who claim a violation of rights in connection with the use of Feedback or System Information against Soley, except to the extent that customer is not responsible for the underlying breach of duty.

16.8. On request of Soley the customer will take over the extrajudicial and judicial defense against claims of third parties asserted in connection with Feedback or System Information, including judicial and official orders and fines. The customer may undertake negotiations, a settlement of a dispute and legal actions with effect for Soley only with the consent of Soley. The customer bears the costs of defense against asserted claims in connection with Feedback or System Information, including reasonable costs of legal defense and indemnifies Soley from caused damages, costs and expenses, except as far as the customer is not responsible for the underlying breach of duty.

## **17. Applicable law and place of jurisdiction**

17.1. The Agreement and all rights and claims arising therefrom or in connection therewith shall be governed by the laws of the Federal Republic of Germany. The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods of 11 April 1985 (CISG) shall not apply.

17.2. The exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from or in connection with the Agreement shall be Munich, Germany.

## **18. Amendments, written form, assignment**

18.1. Amendments to the Agreement must be made in written form to be effective. This shall also apply to this written form clause.

18.2. Unless expressly agreed otherwise, the written form according to the Agreement is only maintained by transmission of the signed original or by transmission of an electronic copy (scan) of the declaration signed in the original.

18.3. The customer is only entitled to assign claims from the Agreement to third parties with prior written consent of Soley. § 354a HGB remains unaffected.

## **19. Other provisions**

19.1. Delivery and performance times or dates are non-binding, unless they are expressly agreed as binding. Delay in performance by Soley always requires a reminder according to § 286 para. 1 BGB.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Soley GmbH

## General Terms and Conditions of Soley GmbH

19.2. Verbindliche Liefer- und Leistungszeiten sowie -termine verlängern oder verschieben sich automatisch um den Zeitraum, für den Soley an der ordnungsgemäßen Leistungserbringung gehindert ist, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit nach Wegfall des Hinderungsgrundes; dies gilt nicht, soweit Soley die Leistungshinderung selbst zu vertreten hat. Zu den Umständen nicht von Soley zu vertretener Leistungshinderung zählen auch Fälle höherer Gewalt, Arbeitskampf bei Soley oder Subunternehmern und nicht vertragsgemäß erbrachte Mitwirkungsleistungen durch den Kunden oder dessen Dienstleister.

19.3. Soley ist zu Teillieferungen berechtigt, außer dies ist dem Kunden im Einzelfall unzumutbar.

19.4. Erfüllungsort für alle Vertragsleistungen sowie für Zahlungspflichten des Kunden ist der Hauptgeschäftssitz von Soley (München).

19.2. Binding delivery and performance times and dates are automatically extended or postponed by the period of time for which Soley is prevented from the proper performance, plus a reasonable start-up time after the removal of the impediment; this does not apply as far as Soley is responsible for the impediment itself. Circumstances not to be represented by Soley also include cases of force majeure, labor disputes at Soley or Subcontractors and cooperation services by the customer or his service provider not provided in accordance with the Agreement.

19.3. Soley is entitled to partial deliveries, unless this is unreasonable for the customer in the individual case.

19.4. Place of performance for all Contractual Services as well as for payment obligations of the customer is the principal place of business of Soley (Munich).

## **B. Cloud Services**

### **1. Geltungsbereich dieses Abschnitts**

Dieser Teil B. (Cloud Services) findet Anwendung, soweit Gegenstand der vereinbarten Vertragsleistungen von Soley die Bereitstellung von Softwarefunktionen für den Zugriff und die Verwendung durch den Kunden über das Internet ist („**Cloud Service**“).

### **2. Bereitstellung des Cloud Services**

2.1. Die Parteien vereinbaren Gegenstand und Inhalt des Cloud Services im Auftragsformular.

2.2. Soley wird den Cloud Service selbst oder durch Dritte auf hierfür eingerichteten Servern betreiben und während der Nutzungslaufzeit im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit gemäß Ziff. 1 von **Anlage 1** (Service Level Agreement) zur Verwendung über das Internet zur Verfügung stellen (Hosting).

2.3. Soley ist berechtigt, den Cloud Service jederzeit angemessen zu aktualisieren und sonst zu ändern, insbesondere zur Anpassung an eine geänderte Rechtslage oder zur Verbesserung der Sicherheit des Cloud Services oder dessen Nutzung, außer soweit wesentliche Funktionalitäten des Cloud Services dadurch beeinträchtigt werden. Soley wird berechnigte Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.

2.4. Der Kunde ist alleine dafür verantwortlich, den für ihn tätigen Personen alle erforderlichen Hilfsmittel wie Hardware, Software und einen hinreichend dimensionierten Internetanschluss zur Verfügung und die dauerhafte Einhaltung der Systemanforderungen sicher zu stellen, um den Cloud Service nutzen zu können.

### **3. Zugangsdaten**

3.1. Der Kunde erhält Zugang zu dem Cloud Service, indem Soley dem Kunden entweder Benutzername nebst Passwort (gemeinsam „**Zugangsdaten**“) zur Verfügung stellt oder dem Kunden die Möglichkeit einräumt, selbst Zugangsdaten einzurichten. Der Kunde wird die Zugangsdaten gegen unbefugten Zugriff durch Dritte schützen und ausschließlich den zur Nutzung des Cloud Services von ihm autorisierten Personen („**Autorisierte Nutzer**“) offenlegen bzw. einrichten. Der Kunde wird jeden Autorisierten Nutzer auf die vertrauliche Behandlung der Zugangsdaten und die Einhaltung der Nutzungsbefugnisse und -beschränkungen gemäß Ziff. 5 verpflichten.

3.2. Jede Verwendung der Zugangsdaten gilt als Verwendung im Auftrag des Kunden, außer soweit der Kunde die Verwendung von Zugangsdaten nicht zu vertreten hat. Hat Soley aufgrund tatsächlicher Anhaltspunkte den Verdacht, dass Zugangsdaten missbraucht oder für eine vertragswidrige Verwendung des Cloud Services verwendet werden, kann Soley die betroffenen Zugangsdaten sperren und neu vergeben.

### **4. Servicegebühr und Zahlungsbedingungen**

4.1. Der Kunde zahlt an Soley die im Auftragsformular vereinbarte Servicegebühr. Die Pflicht des Kunden zur Zahlung der Servicegebühr entsteht für jeden Kalendermonat oder jedes Kalenderjahr der Nutzungslaufzeit im Voraus.

4.2. Ist im Auftragsformular nichts Abweichendes vereinbart, gelten die Zahlungsbedingungen gemäß Ziff. 5 der Allgemeinen Bestimmungen.

## **B. Cloud Services**

### **1. scope of this section**

This part B. (Cloud Services) applies as far as the subject of the agreed Contractual Services of Soley is the provision of software functions for access and use by the customer via internet ("**Cloud Service**").

### **2. Provision of the Cloud Service**

2.1. The Parties agree on the subject matter and content of the Cloud Service in the Order Form.

2.2. Soley will operate the Cloud Service itself or through third parties on servers set up for this purpose and make it available for use via internet during the term of use within the scope of the agreed availability in accordance with Clause 1 of **Annex 1** (Service Level Agreement) (Hosting).

2.3. Soley is entitled to reasonably update and otherwise change the Cloud Service at any time, in particular to adapt to a changed legal situation or to improve the security of the Cloud Service or its use, except to the extent that essential functionalities of the Cloud Service are affected thereby. Soley will consider legitimate interests of the customer appropriately.

2.4. The customer is solely responsible for providing the persons working for him with all the necessary resources such as hardware, software and a sufficiently dimensioned internet connection and for ensuring permanent compliance with the System Requirements in order to be able to use the Cloud Service.

### **3. Access data**

3.1. The customer obtains access to the Cloud Service by Soley either providing the customer with a user name and password (collectively "**Access Data**") or granting the customer the possibility to set up access data itself. Customer will protect the Access Data against unauthorized access by third parties and disclose or set up the Access Data exclusively to persons authorized by customer to use the Cloud Service ("**Authorized Users**"). The customer shall oblige each Authorized User to treat the Access Data confidentially and to comply with the authorizations and restrictions of use pursuant to Section 5.

3.2. Any use of the Access Data is considered as use on behalf of the customer, except as far as the customer is not responsible for the use of Access Data. If Soley has the suspicion on the basis of actual indications that Access Data are misused or used for a use of the Cloud Service contrary to the Agreement, Soley can block the affected Access Data and assign new ones.

### **4. Service fee and terms of payment**

4.1. The customer pays to Soley the service fee agreed in the Order Form. The obligation of the customer to pay the service fee arises in advance for each calendar month or calendar year of the usage period.

4.2. If nothing different is agreed in the Order Form, the terms of payment according to item 5 of the General Terms and Conditions apply.

## 5. Nutzungsbefugnis und -beschränkungen

5.1. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Auftragsformular gestattet Soley dem Kunden während der Nutzungslaufzeit, den Cloud Service ausschließlich für eigene Geschäftszwecke durch Autorisierte Nutzer zu verwenden.

5.2. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt,

- a. den Cloud Service unterzulizenzieren, zu verleasen, zu vermieten oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen, die keine Autorisierten Nutzer sind;
- b. Hinweise auf Urheber-, Marken-, Patentrechte und vergleichbare Rechte an geistigem Eigentum zu entfernen;
- c. den Cloud Service oder die ihm zugrunde liegende oder zu seiner Erbringung verwendete Software zu kopieren, zu übersetzen, zu dekompile, zurück zu entwickeln oder anderweitig zu verändern;
- d. Handlungen vorzunehmen, die zumindest teilweise darauf abzielen, die Erbringung des Cloud Services zu behindern oder die ihm zugrunde liegende oder zu seiner Erbringung verwendete Software oder Hardware zu beschädigen oder sonst zu beeinträchtigen;
- e. Benutzerauthentifizierungen des Cloud Services zu umgehen oder in anderer Weise Zugriff zu nehmen als durch Verwendung der Zugangsdaten;
- f. den Cloud Service oder dessen Funktionalitäten auf eine Weise zu verwenden oder eine Verwendung zu fördern oder zu gestatten, die gegen geltende Gesetze verstößt;
- g. Verbotene Kundeninhalte in den Cloud Service hochzuladen oder zu integrieren; oder
- h. vorgenannten Handlungen durch Dritte vornehmen zu lassen oder zu dulden.

Dem Kunden gesetzlich zustehende Rechte und Befugnisse bleiben unberührt.

5.3. Soley ist berechtigt, die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen zu überprüfen.

5.4. Der Kunde wird Soley unverzüglich mitteilen, wenn er Kenntnis von einer missbräuchlichen Verwendung von Zugangsdaten oder einem Verstoß gegen die Nutzungsbeschränkungen gemäß Ziff. 5 erlangt.

## 6. Kundeninhalte

6.1. Im Rahmen des Cloud Services kann Soley dem Kunden Funktionen zur Verfügung stellen, um Inhalte (wie z. B. Texte, Grafiken, Audio- oder Videodokumente oder sonstige Informationen) in den Cloud Service hochzuladen oder zu generieren („**Kundeninhalte**“).

6.2. Der Kunde räumt Soley an Kundeninhalten im Zeitpunkt des Hochladens ein nicht ausschließliches, weltweites Recht ein, die Kundeninhalte zu verwenden, zu vervielfältigen, zu verarbeiten, zu veröffentlichen und zu verbreiten, um den Cloud Service zur Verfügung zu stellen und das Vertragsverhältnis abzuwickeln. Soley ist berechtigt, dieses Recht zu übertragen und unterzulizenzieren und kann dieses Recht durch Dritte für sich ausüben lassen.

6.3. Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass Kundeninhalte keine Verbotenen Kundeninhalte sind. „**Verbotene Kundeninhalte**“ sind Inhalte, die

## 5. Authorization and restrictions of use

5.1. Unless otherwise agreed in the Order Form, Soley permits customer during the term of use to use the Cloud Service exclusively for his own business purposes by Authorized Users.

5.2. The customer is in particular not entitled to

- a. sublicense, lease, rent or otherwise make the Cloud Service available to third parties who are not Authorized Users;
- b. remove any copyright, trademark, patent or similar intellectual property rights notices;
- c. copy, translate, decompile, reverse engineer or otherwise modify the Cloud Service or the software underlying or used to provide it;
- d. take any action that is intended, at least in part, to interfere with the provision of the Cloud Service or to damage or otherwise impair the software or hardware underlying or used to provide it;
- e. bypass user authentications of the Cloud Service or access it in any way other than by using the Access Data;
- f. use, promote or permit use of the Cloud Service or its functionalities in a manner that violates any applicable law;
- g. upload or integrate prohibited Customer Content into the Cloud Service; or
- h. cause or permit any third party to take any of the foregoing actions.

Rights and powers to which the customer is legally entitled shall remain unaffected.

5.3. Soley is entitled to check the compliance with the agreed usage restrictions.

5.4. The customer will inform Soley immediately if he becomes aware of an improper use of Access Data or a violation of the usage restrictions according to clause 5.

## 6. Customer Content

6.1. As part of the Cloud Service, Soley may provide customer with functions to upload or generate content (such as text, graphics, audio or video documents or other information) to the Cloud Service ("**Customer Content**").

6.2. The customer grants Soley a non-exclusive, worldwide right to use, reproduce, process, publish and distribute the Customer Content at the time of upload in order to provide the Cloud Service and to process the contractual relationship. Soley is entitled to transfer and sublicense this right and may have this right exercised by third parties on its behalf.

6.3. Customer shall ensure that Customer Content is not Prohibited Customer Content. "**Prohibited Customer Content**" means content that

- a. infringes the rights of third parties or violates any laws,

- a. Rechte Dritter verletzen oder gegen Gesetze verstoßen,
- b. rechtswidrig, rassistisch oder pornografisch sind, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, für terroristische Organisationen werben, zu kriminellen Handlungen anstiften oder verleumderische Aussagen beinhalten; oder
- c. Softwareviren oder sonstige Schadsoftware oder schädliche Dateien wie Trojanische Pferde, Würmer oder Spyware enthalten oder verbreiten.

6.4. Soley ist nicht zur Prüfung verpflichtet, ob es sich bei Kundeninhalten um Verbotene Kundeninhalte handelt. Soley behält sich jedoch das Recht vor, die Bereitstellung des Cloud Services ganz oder teilweise zu verweigern oder auszusetzen, falls mit Zugangsdaten des Kunden Verbotene Kundeninhalte hochgeladen werden.

6.5. Falls Soley aufgrund tatsächlicher Anhaltspunkte Grund zu der Annahme hat, dass Kundeninhalte Verbotene Kundeninhalte beinhalten, wird Soley den Kunden hierüber informieren und dem Kunden Gelegenheit bieten, innerhalb von zwei (2) Wochen entweder (i) die betreffenden Kundeninhalte zu entfernen oder (ii) nachzuweisen, dass die Kundeninhalte keine Verbotenen Kundeninhalte beinhalten. Falls der Kunde keine der vorgenannten Optionen termingerecht erfüllt, ist Soley berechtigt, die Kundeninhalte zu entfernen und/oder den Vertrag über den Cloud Service aus wichtigem Grund zu kündigen. Soley wird die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.

6.6. Der Kunde sichert zu, über alle erforderlichen Rechte an den Kundeninhalten zu verfügen (z. B. Bild-, Marken-, Urheberrechte, etc.). Er übernimmt alleine und unbegrenzt die Haftung gegenüber denjenigen, die eine Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit Kundeninhalten gegenüber Soley geltend machen.

6.7. Auf Aufforderung von Soley wird der Kunde die außergerichtliche und gerichtliche Abwehr gegen geltend gemachte Ansprüche Dritter übernehmen. Der Kunde darf Verhandlungen, eine vergleichsweise Beilegung einer Auseinandersetzung und Prozesshandlungen mit Wirkung für Soley nur mit Einwilligung von Soley vornehmen. Der Kunde trägt die Kosten der Verteidigung gegen geltend gemachte Ansprüche im Zusammenhang mit Kundeninhalten, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung. Alle weiteren Rechte und Ansprüche von Soley bleiben unberührt.

## **7. Nutzungslaufzeit und Kündigung**

7.1. Soweit nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist, wird der Vertrag über den Cloud Service auf unbestimmte Zeit geschlossen und endet mit Kündigung nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen (die „**Nutzungslaufzeit**“).

7.2. Ist eine Laufzeit von mindestens einem Jahr vereinbart, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um dieselbe Laufzeit, wenn er nicht zuvor mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt wird. Ist eine kürzere als eine einjährige Laufzeit vereinbart, verlängert sich der Vertrag automatisch um dieselbe Laufzeit, wenn er nicht zuvor mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Ende der Laufzeit gekündigt wird. Soley ist bei einer Laufzeitverlängerung berechtigt, den Preis der Leistungen anzupassen, wobei der dann geltende Preis den vorher gültigen um nicht mehr als 5% überschreiten kann.

7.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

- b. is illegal, racist or pornographic, glorifies or trivializes violence, promotes terrorist organizations, incites criminal acts or contains defamatory statements; or
- c. contains or distributes software viruses or other malware or harmful files such as Trojan horses, worms or spyware.

6.4. Soley is not obliged to check whether Customer Content is Prohibited Customer Content. However, Soley reserves the right to refuse or suspend the provision of the Cloud Service in whole or in part, if Prohibited Customer Content is uploaded with customer's Access Data.

6.5. If Soley has reason to believe, based on factual indications, that Customer Content contains Prohibited Customer Content, Soley will inform customer thereof and offer customer the opportunity to either (i) remove the relevant Customer Content or (ii) prove that the Customer Content does not contain Prohibited Customer Content within two (2) weeks. If customer fails to timely comply with either of the foregoing options, Soley shall have the right to remove the Customer Content and/or terminate the Agreement on the Cloud Service for cause. Soley will consider the legitimate interests of the customer appropriately.

6.6. The customer assures to own of all necessary rights to the customer contents (e.g. image rights, trademark rights, copyrights, etc.). He assumes sole and unlimited liability towards those who claim an infringement of property rights in connection with Customer Content towards Soley.

6.7. On request of Soley the customer will take over the extrajudicial and judicial defense against asserted claims of third parties. The customer may undertake negotiations, a settlement of a dispute and legal actions with effect for Soley only with the consent of Soley. The customer bears the costs of defense against asserted claims in connection with customer content, including reasonable costs of legal defense. All further rights and claims of Soley remain unaffected.

## **7. Term of use and Termination**

7.1. Unless expressly agreed otherwise, the Agreement on the Cloud Service shall be concluded for an indefinite period and shall end upon termination in accordance with the following provisions (the "**Term of Use**").

7.2. If a term of at least 1 years has been agreed, the Agreement shall be automatically extended by the same term in each case unless it is terminated beforehand with three (3) months' notice to the end of the term. If a shorter term than one year has been agreed, the Agreement shall be automatically extended by the same term unless it is terminated beforehand with two (2) weeks' notice to the end of the term. Soley shall be entitled to adjust the price when a term extends. However, the new price shall not exceed the original price by more than 5%.

7.3. The right to extraordinary termination of the Agreement for good cause remains unaffected.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Soley GmbH

7.4. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt für Soley insbesondere vor, wenn

- a. der Kunde sich mit der Servicegebühr für zwei (2) aufeinanderfolgende Monate in Verzug befindet;
- b. der Kunde sich insgesamt mit einer Zahlung in Verzug befindet, die der Servicegebühr für zwei (2) Monate entspricht;
- c. der Kunde einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens stellt;
- d. es Soley trotz zumutbarer Anstrengungen im kommerziell vernünftigen Rahmen in den Fällen der Ziff. 12.2 der Allgemeinen Bestimmungen nicht binnen angemessener Zeit gelingt, die Rechtsverletzung zu beheben oder dem Kunden ein entsprechendes Nutzungsrecht zu verschaffen; oder
- e. der Kunde wesentlich gegen die vereinbarten Nutzungsbeschränkungen verstoßen hat und den Verstoß nicht binnen zehn (10) Tagen nach Hinweis durch Soley einstellt.

§ 314 Abs. 2 Satz 1 BGB gilt in den vorstehenden Fällen nicht.

7.5. Der Kunde ist zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 543 Abs. 2, Satz 1 Nr. 1 BGB nicht berechtigt, es sei denn, die Wiederherstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt als fehlgeschlagen.

7.6. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

7.7. Der Kunde muss die Nutzung des Cloud Services mit Ende der Nutzungslaufzeit sofort einstellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Kundendaten rechtzeitig vor Beendigung der Nutzungslaufzeit auf seinen Systemen zu sichern. Soley ist berechtigt, Kundendaten nach Ablauf von vierzehn (14) Tagen nach Beendigung der Nutzungslaufzeit zu löschen.

### 8. Sach- und Rechtsmängel

8.1. Soley gewährleistet, dass der Cloud Service während der Nutzungslaufzeit die vereinbarte Beschaffenheit aufweist und frei von Rechtsmängeln ist.

8.2. Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von Soley durch Nachbesserung oder Nachlieferung. Soley kann Mängel auch durch Veränderung des Cloud Services beseitigen.

8.3. Für durch Mängel des Cloud Services verursachte Schäden und Aufwendungen haftet Soley im Rahmen von Ziff. 13 der Allgemeinen Bestimmungen. Im Übrigen gelten bei Mängeln die §§ 535 ff. BGB mit der Maßgabe, dass die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB ausgeschlossen ist.

8.4. Nimmt der Kunde ohne Zustimmung von Soley Änderungen an dem Cloud Service vor, stehen ihm keine Ansprüche oder Rechte wegen Mängeln zu, außer soweit die Abweichungen nicht durch die Änderung verursacht wurden.

8.5. Ergänzend gilt Ziff. 11 der Allgemeinen Bestimmungen.

### 9. Support

Während der Nutzungslaufzeit erbringt Soley Support nach Maßgabe von Ziff. 2 von **Anlage 1** (Service Level Agreement).

## General Terms and Conditions of Soley GmbH

7.4. An important reason for extraordinary termination exists for Soley in particular, if

- a. the customer is in default with the service fee for two (2) consecutive months;
- b. the customer is in default with a total payment that corresponds to the service fee for two (2) months;
- c. the customer files a petition for insolvency proceedings;
- d. Soley, despite reasonable efforts within a commercially reasonable framework in the cases of item 12.2 of the General Terms and Conditions, does not succeed within a reasonable period of time to remedy the infringement of rights or to procure an appropriate right of use for the customer; or
- e. the customer has substantially violated the agreed restrictions of use and does not cease the violation within ten (10) days after notification by Soley.

§ 314 para. 2 sentence 1 BGB shall not apply in the above cases.

7.5. The Customer shall not be entitled to extraordinary termination for good cause pursuant to § 543 para. 2, sentence 1 no. 1 BGB, unless the restoration of the use in accordance with the Agreement is deemed to have failed.

7.6. Any termination must be in writing to be effective.

7.7. The Customer must immediately discontinue use of the Cloud Service at the end of the term of use. The customer is responsible to backup Customer Data on his systems in due time before the end of the usage period. Soley is entitled to delete Customer Data after expiration of fourteen (14) days after termination of the usage period.

### 8. Material and legal defects

8.1. Soley warrants that the Cloud Service has the agreed quality and is free from legal defects during the term of use.

8.2. The elimination of defects takes place at the discretion of Soley by rectification or subsequent delivery. Soley may also remedy defects by modification of the Cloud Service.

8.3. For damages and expenses caused by defects of the Cloud Service Soley is liable within the scope of clause 13 of the General Terms and Conditions. For the rest, in case of defects the §§ 535 ff. BGB apply with the proviso that the liability without fault for defects existing at the time of conclusion of the Agreement according to § 536a para. 1, 1st alt. BGB is excluded.

8.4. If the customer makes changes to the Cloud Service without Soley's consent, he is not entitled to any claims or rights due to defects, unless the deviations were not caused by the change.

8.5. In addition, clause 11 of the General Terms and Conditions applies.

### 9. Support

During the term of use Soley provides support according to clause 2 of **Annex 1** (Service Level Agreement).

## **C. Dienstleistungen**

### **1. Geltungsbereich dieses Abschnitts**

Dieser Teil D. findet Anwendung, soweit Gegenstand der Vertragsleistungen die Erbringung unterstützender Leistungen oder sonst Dienst- oder Beratungsleistungen (gemeinsam „**Dienstleistungen**“) durch Soley ist.

### **2. Leistungsgegenstand**

2.1. Der Gegenstand der von Soley zu erbringenden Dienstleistungen ist im Auftragsformular konkretisiert.

2.2. Soley erbringt Dienstleistungen mit der Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit eines ordentlichen Kaufmannes nach dem anerkannten Stand bewährter Technik.

2.3. Soley ist in der Einteilung der Arbeitszeit und bei der Bestimmung des Leistungsortes zur Erbringung der Dienstleistungen grundsätzlich frei. Für die Zusammenarbeit der Parteien und Abstimmung etwaiger Termine wird Soley sich angemessen mit dem Kunden abstimmen.

### **3. Vertragsdauer und Kündigung**

3.1. Der Vertrag über eine Dienstleistung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

3.2. Jede Partei ist berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Ende eines Kalendermonats ordentlich zu kündigen. Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

3.3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

### **4. Dienstleistungserzeugnisse**

4.1. Soweit bei der Erbringung von Dienstleistungen schutzfähige Gegenstände neu entstehen („**Dienstleistungserzeugnis**“), insbesondere Dokumente, Projektskizzen, Software (-bestandteile), Präsentationen und Entwürfe, wird Soley dem Kunden ein Exemplar davon überlassen.

4.2. Mit vollständiger Bezahlung der Dienstleistungen räumt Soley dem Kunden das nicht-ausschließliche, dauerhafte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, das überlassene Dienstleistungserzeugnis für interne Geschäftszwecke des Kunden zu verwenden.

### **5. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

5.1. Der Kunde zahlt an Soley die im Auftragsformular vereinbarten Stunden- und Tagesätze nach angefallenem Aufwand. Soley wird die ausgeführten Tätigkeiten und getätigten Aufwendungen dokumentieren.

5.2. Im Übrigen gilt Ziff. 5 der Allgemeinen Bestimmungen

## **C. Services**

### **1. Scope of this section**

This part C. applies as far as the subject of the Contractual Services is the provision of supporting services or otherwise services or consulting services (together "**Services**") by Soley.

### **2. Subject matter of Services**

2.1. The subject of the Services to be provided by Soley is specified in the order form.

2.2. Soley renders Services with the care and diligence of a prudent businessman according to the recognized state of proven technology.

2.3. Soley is in principle free in the arrangement of the working time and in the determination of the place of performance for the rendering of the Services. For the cooperation of the Parties and the coordination of possible deadlines Soley will adequately coordinate with the customer.

### **3. Agreement duration and Termination**

3.1. The Agreement for a service is concluded for an indefinite period.

3.2. Either Party shall be entitled to terminate the Agreement with two (2) weeks' notice to the end of a calendar month. The right of both Parties to terminate for cause shall remain unaffected.

3.3. Any termination must be in writing to be effective

### **4. Service products**

4.1. As far as in the course of the provision of services protectable objects are newly created ("**Service Product**"), in particular documents, project sketches, software (-components), presentations and drafts, Soley will provide the customer with one copy thereof.

4.2. With full payment of the Services, Soley grants Customer the non-exclusive, perpetual, non-transferable and non-sublicensable right to use the provided Service Product for Customer's internal business purposes.

### **5. Remuneration and terms of payment**

5.1. The customer pays to Soley the hourly and daily rates agreed in the order form according to the expenses incurred. Soley will document the activities performed and expenses incurred.

5.2. In all other respects clause 5 of the General Provisions applies.

## **Anlage 1: Service Level Agreement**

### **1. Verfügbarkeit des Cloud Services**

1.1. Soley gewährleistet während der Vertragslaufzeit eine durchschnittliche monatliche Verfügbarkeit des Cloud Services in Höhe von 99,0 % im Vertragsjahresmittel.

1.2. Der Cloud Service gilt als nicht verfügbar, wenn wesentliche Funktionen wegen einer Störung oder eines Ausfalls des von oder für Soley zur Bereitstellung des Cloud Services betriebenen Server-Backends nicht nutzbar sind und dies nicht auf Wartungsarbeiten, Maßnahmen zur Mangel- oder Störungsbeseitigung oder Umstände außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs von Soley zurückzuführen ist. Von Subunternehmern verursachte Störungen oder Ausfälle sind keine Umstände im Einflussbereich von Soley, außer soweit sie vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden und nicht auf Wartungs- oder Störungsbeseitigungsmaßnahmen zurückzuführen sind.

1.3. Für die Messung der Verfügbarkeit ist der Internetknotenpunkt des Rechenzentrums maßgeblich, in dem das Server-Backend für den Cloud Service betrieben wird.

1.4. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Auftragsformular wird Soley Wartungsarbeiten und Maßnahmen zur Störungsbeseitigung in der Regel zwischen 22.00 Uhr und 5.00 Uhr des Folgetages (MEZ) vornehmen und dem Kunden Wartungsarbeiten außerhalb dieses Zeitfensters möglichst rechtzeitig vorab ankündigen.

1.5. Der Kunde wird Soley unverzüglich über jegliche, nicht nur unwesentlichen Ausfälle oder Störungen des Cloud-Services informieren.

### **2. Supportumfang und Reaktionszeiten**

2.1. Soley erbringt während der „**Supportzeiten**“ von Montag bis Freitag zwischen 9.00 Uhr und 17.00 Uhr (MEZ) (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bayern) die nachfolgend beschriebenen Supportleistungen zur Unterstützung des Kunden bei Verwendung der Mietsoftware oder des Cloud Services.

2.2. Der Kunde kann sich bei Problemen bei Verwendung der Mietsoftware oder des Cloud-Services per E-Mail an die im Auftragsformular aufgeführte E-Mail-Adresse oder telefonisch über die von Soley hierfür benannte Rufnummer wenden („**Supportanfrage**“).

2.3. Soley wird für die Befassung eines Sachbearbeiters mit der Supportanfrage sorgen und innerhalb der Supportzeiten binnen eines (1) Werktages auf die Supportanfrage reagieren.

2.4. Soley kann als Bestandteil des Supports in geeigneten Fällen anbieten, den Gegenstand der Supportanfrage per Remote-Verbindung zu analysieren und so Leistungen zur Unterstützung des Kunden bei der Problembeseitigung erbringen. Der Kunde stellt die hierfür erforderlichen technischen Einrichtungen (insbesondere Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) auf eigene Kosten zur Verfügung.

2.5. Die Inanspruchnahme und Erbringung von Supportleistungen setzen voraus, dass

- a. der Cloud Service in der im Auftragsformular spezifizierten Betriebsumgebung betrieben oder genutzt wird;

## **Annex 1: Service Level Agreement**

### **1. Availability of the Cloud Service**

1.1. Soley guarantees an average monthly availability of the Cloud Service of 99.0 % in the contract year average during the term of the Agreement.

1.2. The Cloud Service shall be deemed to be unavailable if essential functions are not usable due to a malfunction or failure of the server backend operated by or for Soley for the provision of the Cloud Service and this is not due to maintenance work, measures to remedy defects or failures or circumstances beyond the direct control of Soley. Malfunctions or failures caused by Subcontractors are not circumstances within Soley's sphere of influence, except as far as they are caused intentionally or by gross negligence and are not due to maintenance or troubleshooting measures.

1.3. For the measurement of availability the internet node of the data center in which the server backend for the Cloud Service is operated is decisive.

1.4. Subject to a deviating agreement in the order form, Soley will carry out maintenance work and measures for fault elimination as a rule between 10 p.m. and 5 a.m. of the following day (CET) and announce maintenance work outside this time window to the customer as far as possible in good time in advance.

1.5. The customer will inform Soley immediately about any, not only insignificant failures or disturbances of the Cloud Service.

### **2. Support scope and Response times**

2.1. During the "**Support Hours**" from Monday to Friday between 9.00 a.m. and 5.00 p.m. (CET) (except legal holidays in Bavaria) Soley provides the support services described below to support the customer when using the rental software or the Cloud Service.

2.2. The customer can contact Soley in case of problems with the use of the rental software or the Cloud Service by e-mail to the e-mail address listed in the order form or by telephone via the telephone number designated by Soley for this purpose ("**Support Request**").

2.3. Soley will ensure that the Support Request will be dealt with by a person in charge and will respond to the Support Request within one (1) business day.

2.4. As part of the support Soley may offer in appropriate cases to analyze the subject of the Support Request via remote connection and thus provide services to assist the customer in solving the problem. The customer provides the technical facilities required for this (in particular power supply, telephone connection and data transmission lines) at his own expense.

2.5. The use and provision of support services require that

- a. the Cloud Service or the Rental Software is operated or used in the operating environment specified in the order form;
- b. the relevant malfunction is caused by products or components that are not subject of the Contractual Services of Soley.

- b. die maßgebliche Störung von Produkten oder Komponenten verursacht wird, die nicht Gegenstand der Vertragsleistungen von Soley sind.

2.6. Soley behält sich vor, Aufwände für die Befassung mit Supportanfragen nach den geltenden Stundensätzen von Soley gesondert in Rechnung zu stellen, wenn die Voraussetzungen nach Ziff. 2.5 nicht erfüllt sind.

### **3. Meldeprozess bei Störungen**

3.1. Der Kunde wird Soley umgehend alle Störungen des Cloud Services melden und Soley wird den Kunden im Gegenzug über die Art des jeweiligen Dienstausfalls und die voraussichtliche Reparaturzeit informieren.

3.2. Der Kunde muss bei der Wiederherstellung des Cloud Services jede angemessene und notwendige Unterstützung leisten, wenn erforderlich.

3.3. Soley wird den Kunden schnellstmöglich informieren, wenn die Fehlfunktion nicht im Zusammenhang mit dem Cloud Service steht.

3.4. Soley benachrichtigt den Kunden, sobald der Ausfall des Cloud Service behoben wurde.

### **4. Beseitigung von Störungen**

4.1. Soley wird sich bemühen, Störungen des Cloud Services schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb nachfolgender Zeiten je Klasse zu beheben:

- a. Klasse 1 („**Kritische Störung, Emergency**“): Kritische größerer Störung, durch den die Nutzung des Cloud Services vollständig verhindert wird. 90% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von 18 Stunden während der Supportzeiten behoben.
- b. Klasse 2 („**Erhebliche Störung, Urgent**“): Störung, durch die die Nutzung wesentlicher Teilfunktionen des Cloud Services verhindert wird. 80% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von 26 Stunden während der Supportzeiten behoben.
- c. Klasse 3 („**Mittelschwere Störung, Normal**“): Störung, durch die die Nutzung des Cloud Services zwar möglich ist jedoch beeinträchtigt wird. 70% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von 40 Stunden während der Supportzeiten behoben.
- d. Klasse 4 („**Geringfügige Störung, Low**“): Unbedeutende Störung, die die Nutzung des Cloud Services nicht beeinträchtigen. 60% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von 40 Stunden während der Supportzeiten behoben.

2.6. Soley reserves the right to charge expenses for dealing with support requests separately according to the applicable hourly rates of Soley if the requirements according to clause 2.5 are not fulfilled.

### **3. Reporting process in case of malfunctions**

3.1. Customer shall promptly notify Soley of any failure of the Cloud Service and Soley shall in turn notify customer of the nature of the particular service failure and the estimated repair time.

3.2. Customer shall provide all reasonable and necessary assistance in restoring the Cloud Service, if required.

3.3. Soley will inform customer as soon as possible if the malfunction is not related to the Cloud Service.

3.4. Soley will notify customer as soon as the failure of the Cloud Service has been remedied.

### **4. Elimination of Disturbances**

4.1. Soley will endeavor to remedy malfunctions of the Cloud Service as soon as possible, but in any case within the following times per class:

- a. Class 1 ("**Critical Failure, Emergency**"): Critical major failure, which completely prevents the use of the Cloud Service. 90% of all reported incidents will be resolved within 18 hours during Support Hours.
- b. Class 2 ("**Major disruption, Urgent**"): Disruption that prevents the use of essential sub-functions of the Cloud Service. 80% of all reported disruptions are resolved within 26 hours during Support Hours.
- c. Class 3 ("**Medium-severe fault, normal**"): Fault by which the use of the Cloud Service is possible but impaired. 70% of all reported incidents are resolved within 40 hours during Support Hours.
- d. Class 4 ("**Minor fault, Low**"): Insignificant fault that does not affect the use of the Cloud Service. 60% of all reported faults are resolved within 40 hours during Support Hours.