

Service Terms

We are thrilled that you are using the **Solvemate Services** (as defined below), a cloud-based platform for customer service automation that allows users to create, maintain, manage and implement chatbots.

In the course of confirming the **Service Order**, the legal entity identified as the customer in the applicable **Service Order** ("**Customer**") agrees to these terms and conditions ("**Service Terms**") with

Solvemate GmbH

Registered under no. HRB 160287 B in the commercial registrar of the tribunal of Charlottenburg, Berlin
Having its seat at Friedrichstraße 123, 10117 Berlin, Germany
 ("**Solvemate**")

By signing the quote from Solvemate, you agree with these terms and conditions and confirm that you have the authority to bind the Customer to this agreement. If you do not have such authority, or if you do not agree with these terms and conditions, you must not accept this agreement.

1. Definitions

1.1

The following terms, when used in this **Agreement** will have the following meanings:

Service Terms

Wir freuen uns sehr, dass Sie die **Solvemate Services** (wie nachfolgend definiert) nutzen, eine Cloud-basierte Plattform für automatisierten Kundenservice die es ihren Nutzern erlaubt, chatbots zu erstellen, instand zu halten, zu verwalten und zu implementieren.

Während die in der jeweiligen **Service Order** als Kunde identifizierte juristische Person („**Kunde**“) die **Service Order** bestätigt, erklärt sie sich mit diesen Bedingungen („**Service Terms**“) mit der

Solvemate GmbH

eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Charlottenburg (Berlin) unter der Nummer HRB 160287 B
mit Sitz in Friedrichstraße 123, 10117 Berlin, Deutschland
 ("**Solvemate**")

einverstanden.

Durch die Unterzeichnung des Angebots von Solvemate erklären Sie, dass Sie mit diesen Bedingungen einverstanden und befugt sind, den Kunden an diesen Vertrag zu binden. Wenn Sie eine solche Befugnis nicht haben oder wenn Sie mit diesen Bedingungen nicht einverstanden sind, dürfen Sie diesen Vertrag nicht akzeptieren.

1. Bezeichnungen

1.1

Die folgenden Begriffe haben bei Verwendung in diesem **Vertrag** die folgende Bedeutung:

"Affiliates" means an entity that directly or indirectly **Controls**, is **Controlled** by, or is under common **Control** with another entity, so long as such **Control** exists. For the purposes of this definition, **"Control"** means beneficial ownership of 50% or more of the voting power or equity in an entity.

"API" means application programming interface.

"Confidential Information" means any information or data disclosed by either party that is marked or otherwise designated as confidential or proprietary or that should otherwise be reasonably understood to be confidential in light of the nature of the information and the circumstances surrounding disclosure. However, **Confidential Information** will not include any information which (a) is in the public domain through no fault of receiving party; (b) was properly known to receiving party, without restriction, prior to disclosure by the disclosing party; (c) was properly disclosed to receiving party, without restriction, by another person with the legal authority to do so; or (d) is independently developed by the receiving party without use of or reference to the disclosing party's **Confidential Information**.

"Conversation" means when the **Customer** or the **Customer's** customers interact with the **Solvemate Services** (e.g. through the **Solvemate API** or the **Solvemate Chat Widget**) and the Solvemate prediction engine proposes a solution after asking one or multiple questions. For the avoidance of doubt: Interactions that do not result in a solution proposed for any reason are not counted.

"Customer" means the person indicated as such in the **Service Order**.

"Affiliates" bezeichnet ein Unternehmen, das direkt oder indirekt **kontrolliert**, von einem anderen Unternehmen **kontrolliert** wird oder unter gemeinsamer **Kontrolle** steht, solange diese **Kontrolle** besteht. Im Sinne dieser Bezeichnung bedeutet **"Kontrolle"** das wirtschaftliche Eigentum von 50% oder mehr der Stimmrechte oder des Kapitals eines Unternehmens.

"API" bedeutet Programmierschnittstelle.

"Vertrauliche Informationen" sind sämtliche von einer Partei offengelegte Informationen oder Daten, die als vertraulich oder urheberrechtlich geschützt bezeichnet oder anderweitig gekennzeichnet sind oder aufgrund der Art der Informationen und der Umstände, unter denen solche Informationen offengelegt wurden, vernünftigerweise als vertraulich zu verstehen sind.

Die **"Vertraulichen Informationen"** beinhalten jedoch keine Information, die: (a) ohne Verschulden der empfangenden Partei öffentlich zugänglich ist, (b) der empfangenden Partei vor der Offenlegung durch die offenlegende Partei ohne Einschränkung ordnungsgemäß bekannt war, (c) der empfangenden Partei von einer anderen dazu befugten Person ordnungsgemäß ohne Einschränkung mitgeteilt wurde, (d) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wird, ohne dass diese die **Vertraulichen Informationen** der offenlegenden Partei verwendet oder auf sie Bezug nimmt.

"Gespräch" bezeichnet die Situation, in welcher der **Kunde** oder die Kunden des **Kunden** mit den **Solvemate Services** interagieren (z.B. durch die **Solvemate-API** oder den **Solvemate Chat Widget**) und der Algorithmus von **Solvemate** eine Lösung vorschlägt, nachdem eine oder mehrere Fragen gestellt worden sind. Zur Vermeidung von Missverständnissen: Interaktionen, die aus irgendeinem Grund nicht zu einem Lösungsvorschlag führen, werden nicht gezählt.

"Kunde" bezeichnet die in dem **Service Order** als solche angegebene Person.

"Customer Content" bezeichnet Inhalte jeglicher Art (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Texte, Lösungen, Fragen, Bilder, Antworten) und anderes Material, das **Solvemate** vom

"Customer Content" means content of any type (including but not limited to texts, solutions, questions, pictures, answers) and other material supplied or made available to Solvemate by Customer through the use of or access to the Solvemate Services.

"Documentation" means the printed and digital instructions, online help files, technical documentation and user manuals made available by **Solvemate** for the **Solvemate Services**.

"Project Purpose" means a general purpose of the **Virtual Agent**. It should define the general field of application, type of knowledge and users group (e.g. B2B vs. B2C) and the scope of implementation. It is defined in the **Service Order**.

"Service Level Agreement" or **"SLA"** means the Appendix 2 to the **Service Terms**.

"Service Order" means the quote by Solvemate that sets forth the specific **Solvemate Services** and pricing therefor, and that references this **Agreement** and is signed by the Customer.

"Solvemate APIs" are the APIs for the **Solvemate Services**.

"Solvemate Services" means the SaaS-based platform for customer service automation, its programs and functions (including **Solvemate APIs**, **Solvemate Web App**, **Solvemate Chat Widget**) by **Solvemate** to **Customer**, subject to any **Service Order** hereunder in connection with such Services, and subsequent updates or upgrades of any of the foregoing made generally available by **Solvemate**.

2. Solvemate Services

Kunden durch die Nutzung oder den Zugang zu den **Solvemate Services** zur Verfügung gestellt wird.

"Documentation" bezeichnet die gedruckten und digitalen Anleitungen, Online-Hilfsdateien, technische Dokumentation und Gebrauchsanweisungen, die von **Solvemate** für die Nutzung der **Solvemate Services** zur Verfügung gestellt werden.

"Project Purpose" bezeichnet einen allgemeinen Zweck des **Virtual Agent**. Es sollte das allgemeine Anwendungsgebiet, die Art des Wissens und die Nutzergruppe (z.B. B2B gegenüber B2C) sowie den Umfang der Umsetzung definieren. Er ist im **Service Order** definiert.

"Service Level Agreement" oder **"SLA"** bezieht sich auf die Anlage 2 der **Service Terms**.

"Service Order" bezeichnet das Angebot von Solvemate, das die spezifischen **Solvemate Services** und deren Preise nennt, auf diesen **Vertrag** verweist und von dem Kunden unterzeichnet ist.

"Solvemate-APIs" sind die APIs für die **Solvemate Services**.

"Solvemate Services" bezeichnet die SaaS basierte Plattform für die Automatisierung des Kundenservice, ihre von Solvemate dem Kunden zur Verfügung gestellten Programme und Funktionen (einschließlich **Solvemate-APIs**, **Solvemate Web App**, **Solvemate Chat Widget**), gemäß den **Service Orders** im Zusammenhang mit solchen **Services**, und spätere Updates oder Upgrades der vorgenannten **Services**, die allgemein von **Solvemate** zur Verfügung gestellt werden.

2. Solvemate Services

2.1

Provision of Services. Subject to the terms and conditions of this **Agreement** and the **Solvemate Acceptable Use Policy** (see Appendix 1 the **AUP**), **Solvemate** will make the **Solvemate Services** available to **Customer** pursuant to this **Agreement** and the applicable **Service Order**, and hereby grants **Customer** a non-exclusive right to access and use the **Solvemate Services** to manage **Customer Content**, including the right to write and execute software applications or websites ("**Customer Applications**") that interface with the **Solvemate Services**. **Solvemate** will provide the **Solvemate Services** in accordance with the **Service Level Agreement** (see Appendix 2 –the "**Service Level Agreement**") and the **Data Processing Agreement** (see Appendix 3 – the "**Data Processing Agreement**") and the **Security Standards** (Appendix 4 – the "**Security Standards**") each of which are hereby incorporated by reference herein. In particular, **Solvemate** owes only the level of service availability set forth in the relevant **Service Order** or **Service Level Agreement**.

The **Service Level Agreement** only applies for **Growth and Custom Plans** – as specified in the **Service Order**.

2.2

Customer Limitations. The rights granted herein are subject to the following restrictions (the "**License Restrictions**"):

a) **Customer** will not reverse engineer, decompile, disassemble, modify, create derivative works of or otherwise create, attempt to create or derive, or permit or assist any third party to create or derive, the source code underlying the **Solvemate Services**; except that **Customer** may exceptionally decompile, disassemble or reverse engineer the source code of the **Solvemate Service** to the extent this is required for the contractual operation of the **Service**, including correction of defects, or to obtain information required to make the **Service** interoperable with an independently developed piece of

2.1

Bereitstellung von Services. Vorbehaltlich der Bedingungen dieses **Vertrags** und der **Solvemate Acceptable Use Policy** (siehe Anhang 1 - die „**AUP**“) stellt **Solvemate** dem **Kunden** die **Solvemate Services** gemäß diesem **Vertrag** und den jeweiligen **Service Orders** zur Verfügung und gewährt dem **Kunden** hiermit ein nicht exklusives Recht auf Zugang und Nutzung der **Solvemate Services** zur Verwaltung von **Customer Content**, einschließlich des Rechts, Softwareanwendungen oder Internetseiten („**Customer Applications**“) zu erstellen und auszuführen, die mit den **Solvemate Services** verbunden sind. **Solvemate** stellt die **Solvemate Services** in Übereinstimmung mit dem **Service Level Agreement** (siehe Anhang 2 - das „**Service Level Agreement**“) und dem **Data Processing Agreement** (siehe Anhang 3 - das „**Data Processing Agreement**“) und den **Security Standards** (Anhang 4 - die „**Security Standards**“) zur Verfügung, die diesen Vertrag hiermit durch Verweisung einbezogen werden. Insbesondere schuldet **Solvemate** nur die im jeweiligen **Service Order** oder **Service Level Agreement** festgelegte Serviceverfügbarkeit.

Das **Service Level Agreement** gilt nur für **Growth-** und **Custom Plans**, wie in der **Service Order** angegeben.

2.2

Beschränkungen des Kunden. Die in diesem **Vertrag** gewährten Rechte unterliegen den folgenden Beschränkungen (die „**Lizenzbeschränkungen**“):

a) Der **Kunde** wird keine Software zurückentwickeln, dekompile, demontieren oder ändern, daraus abgeleitete Werke erstellen oder anderweitig den Quellcode herstellen, versuchen ihn herzustellen oder ihn ableiten, oder Dritten erlauben oder helfen, den den **Solvemate Services** zugrundeliegenden Quellcode herzustellen oder abzuleiten. Der **Kunde** kann ausnahmsweise der **Solvemate Services** dekompile, demontieren oder zurückentwickeln, soweit dies erforderlich ist, a) um eine vertragsgemäße Durchführung des **Service**, einschließlich der Behebung von Mängeln, zu ermöglichen, b) um nützliche Informationen zu erhalten, die es erlauben, den **Service** mit einer

software (each a “**Permitted Purpose**”), but only if such contractual use, correction of defects or required information could not be obtained from Solvemate upon request. Any decompiling, disassembling or reverse engineering may be done only to the extent absolutely required for the respective **Permitted Purpose**, and any information gathered from such actions may only be used for such **Permitted Purpose**, and in particular not shared with any third party except to the extent required to achieve the **Permitted Purpose**. Under no circumstances may the information gathered from such actions be used to develop a competing software, product or service.

b) Except for **Customer Applications** that use the **Solvemate Services**, **Customer** will not transfer, distribute, resell, lease, license, or assign **Solvemate Services** or otherwise offer the **Solvemate Services** on a standalone basis;

c) **Customer** will not nor will it permit any third party to use **Solvemate Services** in any manner that violates **Solvemate’s AUP** or any other term of this **Agreement**;

d) **Customer** will not otherwise use the **Solvemate Services** outside the **Project Purpose** expressly permitted hereunder and in the applicable **Service Order**; and

e) **Customer** will ensure that its users do not use temporary email addresses or share user accounts among multiple individuals or disclose their access credentials to any third party. **Customer** will ensure that its users, immediately report to **Solvemate** any breaches or suspected breaches of the aforementioned provision and any cases of actual or suspected unauthorized third-party access. **Customer** hereby permits **Solvemate** to

unabhängig entwickelten Software interoperabel zu machen (jeweils ein „**Zulässiger Zweck**“), aber nur dann, wenn eine solche vertragsgemäße Nutzung, Behebung von Mängeln oder solche erforderlichen Informationen nicht von **Solvemate** auf Anfrage erhalten werden konnten. Jegliche Dekompilierung, Demontierung oder Zurückentwicklung der Software kann nur für den jeweiligen unbedingt **Zulässigen Zweck** erfolgen, und sämtliche aus solchen Handlungen gesammelten Informationen können nur für diesen **Zulässigen Zweck** verwendet und insbesondere nicht Dritten offengelegt werden, es sei denn, dies ist zur Erreichung des **Zulässigen Zwecks** erforderlich. Unter keinen Umständen dürfen die aus solchen Aktionen gesammelten Informationen zur Entwicklung eines konkurrierenden Produkts oder einer konkurrierenden Software oder Dienstleistung verwendet werden.

b) Mit Ausnahme von **Customer Applications**, welche die **Solvemate Services** nutzen, wird der **Kunde** keine **Solvemate Services** übertragen, verteilen, weiterverkaufen, vermieten, lizenzieren oder abtreten oder anderweitig die **Solvemate Services** auf eigenständiger Basis anbieten;

c) Der **Kunde** wird weder die **Solvemate Services** in irgendeiner Weise nutzen, die die **AUP** von **Solvemate** oder jegliche andere Bestimmung dieses **Vertrags** verletzt, noch Dritten eine solche Nutzung der **Solvemate Services** gestatten;

d) Der **Kunde** wird die **Solvemate Services** nicht anderweitig außerhalb des im Rahmen dieses **Vertrags** und des anwendbaren **Service Order** ausdrücklich zulässigen **Project Purpose** nutzen; und

e) Der **Kunde** stellt sicher, dass seine Nutzer keine temporären E-Mail-Adressen verwenden oder Benutzerkonten durch mehrere Personen gemeinsam nutzen oder Dritten ihre Zugangsdaten offenlegen. Der **Kunde** wird **Solvemate** unverzüglich über Verletzungen oder vermutete Verletzungen der vorgenannten Bestimmung sowie über alle Fälle von tatsächlichem oder vermutetem unbefugtem Zugriff Dritter informieren und sicherstellen, dass ebenfalls seine Nutzer, **Solvemate** unverzüglich über die oben genannten Fälle informieren. Der

deactivate the accounts or projects of any users that violate this **Agreement** or the **AUP**.

Kunde gestattet **Solvemate** hiermit, die Konten oder Projekte von allen Nutzern zu deaktivieren, die diesen **Vertrag** oder die **AUP** verletzen.

2.3

Customer Responsibilities. **Customer** will (a) be responsible for all use of the **Solvemate Services** and **Documentation** under its account (whether or not authorized), (b) be solely responsible for the accuracy, quality, integrity and legality of **Customer Content** and **Customer Application(s)**, (c) use commercially reasonable efforts to prevent unauthorized access to or use of the **Solvemate Services** and **Documentation** and notify **Solvemate** promptly of any such unauthorized access or use and (d) be responsible for obtaining and maintaining any equipment, software and ancillary services needed to connect to, access or otherwise use the **Solvemate Services**, including as set forth in the **Documentation**. **Customer** will be solely responsible for its failure to maintain such equipment, software and services, or to use the current version of the **APIs** made available by **Solvemate** and **Solvemate** will have no liability for such failure (including under any service level agreement, if applicable). With **Customer's** permission (which may be by email or other reasonable means), **Solvemate** may log into user accounts in order to debug the **Solvemate Services**.

2.3

Verantwortungen des Kunden. Der **Kunde** (a) ist für die jegliche Nutzung (unabhängig davon, ob sie autorisiert sind oder nicht) der **Solvemate Services** und **Documentation** mit seinem Benutzerkonto verantwortlich, (b) ist für die Richtigkeit, Qualität, Integrität und Rechtmäßigkeit der **Customer Content** und **Customer Applications** allein verantwortlich, (c) wird sämtliche wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen unternehmen, um den unbefugten Zugriff auf die **Solvemate Services** und **Documentation** oder deren Nutzung zu verhindern, und **Solvemate** unverzüglich über einen solchen unbefugten Zugriff oder eine solche unbefugte Nutzung informieren und (d) ist für die Beschaffung und Instandhaltung von Geräten, Software und Nebendienstleistungen verantwortlich, die für die Verbindung mit den, den Zugriff auf die, oder die anderweitige Nutzung der **Solvemate Services**, einschließlich der in der **Documentation** beschriebenen Verbindung, Zugriff und Nutzung, erforderlich sind. Der **Kunde** ist allein dafür verantwortlich, sofern er es versäumt, diese Geräte, Software und Dienstleistungen instand zu halten oder die von **Solvemate** zur Verfügung gestellte aktuelle Version der **APIs** zu verwenden, und **Solvemate** übernimmt keine Haftung für ein solches Versäumnis (gegebenenfalls auch im Rahmen jegliches Service Level Agreement). Mit Zustimmung des **Kunden** (per E-Mail oder auf andere vernünftige Weise) kann sich **Solvemate** bei Benutzerkonten anmelden, um die **Solvemate Services** zu debuggen.

2.4

API Changes. **Customer** acknowledges that **Solvemate** may change, deprecate or republish **APIs** for any **Solvemate Services** or feature of the **Solvemate Services** from time to time, and that it is **Customer's** responsibility to ensure that calls or requests **Customer** makes to the **Solvemate Services** are compatible with then-current **APIs** for the **Solvemate Services**. Although **Solvemate** endeavors to avoid changes to its **APIs** or

2.4

API-Änderungen. Der **Kunde** erkennt an, dass **Solvemate** von Zeit zu Zeit die **APIs** für alle **Solvemate Services** oder Features der **Solvemate Services** ändern, missbilligen oder neu veröffentlichen kann, und dass der **Kunde** dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass Anrufe oder Anfragen, die er an die **Solvemate Services** richtet, mit den dann gängigen **APIs** für die **Solvemate Services** kompatibel sind. **Solvemate** bemüht sich, Änderungen an den **APIs** oder **Solvemate Services** zu vermeiden, die nicht

Solvemate Services that are not backwards compatible, if any such changes become necessary **Solvemate** will notify **Customer** at least thirty (30) days prior to **Solvemate's** implementation of any such incompatible changes to the **Solvemate Service** of which it becomes aware.

rückwärtskompatibel sind. Falls solche Änderungen nötig werden, bemüht sich **Solvemate**, den **Kunden** mindestens dreißig (30) Tage vor der Implementierung durch **Solvemate** von solchen inkompatiblen Änderungen an den **Solvemate Services**, von denen sie Kenntnis erlangt, zu informieren.

2.5.

Affiliates. Any **Affiliate** of **Customer** will have the right to enter into a similar **Service Order**. However, each **Affiliate** must sign a separate **Service Order** before it may use the **Solvemate Services**.

2.5.

Affiliates. Jeder **Affiliate** des **Kunden** hat das Recht, eine vergleichbare **Service Order** abzuschließen. Jeder **Affiliate** muss jedoch eine separate **Service Order** unterzeichnen bevor er die **Solvemate Services** nutzen darf.

3. Fees

3. Gebühren

3.1

Fees. **Customer** will pay **Solvemate** the fees set forth in the **Service Order**, which will include a recurring subscription fee and potentially other fees depending on the **Solvemate Services** set forth therein. In addition, the **Service Order** may also include additional usage fees for use of the **Solvemate Services** above the volume threshold(s) set forth therein.

3.1

Gebühren. Der **Kunde** wird **Solvemate** die in der **Service Order** genannten Gebühren zahlen, die eine wiederkehrende Abonnementgebühr und möglicherweise andere Gebühren in Abhängigkeit von den darin dargelegten **Solvemate Services** beinhalten. Darüber hinaus kann der **Service Order** auch zusätzliche Nutzungsgebühren für die Nutzung der **Solvemate Services** oberhalb der darin festgelegte(n) Volumenschwelle(n) enthalten.

3.2

Payment. Except as otherwise specified herein or in any applicable **Service Order** (a) fees are quoted and payable in Euros and (b) payment obligations are non-cancelable and non-pro-ratable for partial months, and fees paid are non-refundable, all except as expressly set forth herein (c) fees must be paid in advance for the full term.

3.2

Zahlung. Sofern in diesem **Vertrag** oder in jeglichem anwendbaren **Service Order** nicht anders festgelegt und soweit nicht ausdrücklich anders festgelegt (a) sind Gebühren in Euro angegeben und in Euro zu zahlen, (b) sind Zahlungsverpflichtungen unkündbar und für Teilmonate nicht aufteilbar, und die gezahlten Gebühren sind nicht rückerstattungsfähig und (c) müssen Gebühren für die gesamte Laufzeit im Voraus bezahlt werden..

3.3.

Net of Taxes. All fees mentioned in the **Agreement**, the **Service Order** or any quote or other document by **Solvemate** are net of taxes. All applicable use, sales and

3.3.

Nettogebühren. Alle im **Vertrag**, im **Service Order** oder in irgendeinem Angebot oder einem anderen Dokument von **Solvemate** genannten Gebühren verstehen sich ohne Steuern.

other similar taxes and government charges will be payable by **Customer**. **Customer** will not withhold any taxes from any amounts due to **Solvemate**, except to the extent required under mandatory local law. In the event **Customer** is thusly obliged to withhold taxes, **Customer** will inform **Solvemate** accordingly in writing as soon as the obligation to withhold taxes becomes known, and will assist **Solvemate** at no charge in obtaining any mitigations, exemptions and/or refunds as may be available under any applicable law, including any double taxation treaties. In particular, **Customer** will provide **Solvemate**, at no charge and in a timely manner, with any and all information, document or confirmation required for **Solvemate** to avail itself of any exemptions, mitigations or reductions of any such withholding tax under any applicable law, including any double taxation treaties.

Alle anwendbaren Nutzungs-, Verkaufs- und ähnlichen Steuern und staatlichen Abgaben müssen vom **Kunden** gezahlt werden. Der **Kunde** wird keine Steuern von den gegenüber **Solvemate** fälligen Beträgen einbehalten, es sei denn, dies ist vom nationalen Recht zwingend vorgesehen. Falls der **Kunde** zum Steuerabzug verpflichtet ist, wird er **Solvemate** unverzüglich schriftlich informieren, sobald er von der Verpflichtung zum Steuerabzug Kenntnis erlangt hat, und **Solvemate** kostenlos bei der Erlangung von Minderungen, Befreiungen und/oder Erstattungen, wie es vom anwendbaren Recht, Doppelbesteuerungsabkommen eingeschlossen, vorgesehen ist, helfen. Insbesondere wird der Kunde **Solvemate** kostenlos und rechtzeitig alle Informationen, Dokumente oder Bestätigungen zur Verfügung stellen, die **Solvemate** benötigt, um von Befreiungen, Minderungen oder Ermäßigungen einer solchen Quellensteuer nach geltendem Recht, Doppelbesteuerungsabkommen eingeschlossen, Gebrauch zu machen.

3.4.

Late payment interest. In the event of non-payment of a fee despite its due date, the **Customer** must pay to **Solvemate**, in addition to the fees, interest for late payment at the rate of 18 percentage points above the base interest rate per year from the due date. **Solvemate** reserves the right to claim further damages. The **Customer** has the right to demonstrate that **Solvemate** only incurred a minor damage than the aforementioned late payment interest. However, the **Customer** owes in any case late payment interest at the codified rate under Sec. 288 of the German Civil Code (9 percentage points above the base interest rate). In addition, the **Customer** must pay to **Solvemate** a flat payment of 40 Euro per fee overdue.

4. Proprietary Rights and Confidentiality

4.1.

Solvemate's Ownership Rights. As between the parties, **Solvemate** exclusively owns all right, title and interest in

3.4.

Verzugszinsen. Bei Nichtzahlung einer Gebühr trotz Fälligkeit muss der **Kunde** ab dem Zeitpunkt der Fälligkeit zusätzlich zu der Gebühr an **Solvemate** Verzugszinsen in Höhe von 18 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz pro Jahr zahlen. **Solvemate** behält sich Ansprüche für weitergehende Schäden vor. Der **Kunde** hat das Recht, nachzuweisen, dass **Solvemate** nur ein geringer Schaden als die zuvor genannten Verzugszinsen entstanden ist. Der **Kunde** schuldet jedoch in jedem Fall Verzugszinsen zu dem gesetzlichen Zinssatz nach §288 BGB (9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz). Zusätzlich muss der **Kunde** an **Solvemate** eine Pauschale von 40 Euro pro fälliger Gebühr zahlen.

4. Eigentumsrechte und Vertraulichkeit

4.1.

Eigentumsrechte von Solvemate. Die Parteien vereinbaren, dass **Solvemate** ausschließlich alle Rechte, Eigentumsrechte und

and to the **Solvemate Services**. Except for the express rights granted hereunder, **Solvemate** reserves all rights, title and interests in and to the **Solvemate Services** and **Solvemate's Confidential Information**.

4.2

Solvemate Marks. **Solvemate** hereby grants **Customer** a non-transferable, non-sublicensable, non-exclusive license during the term of this **Agreement** to display the trade names, trademarks, service marks, logos, domain names of **Solvemate** (each, a "**Solvemate Mark**") for the purpose of promoting or advertising that **Customer** uses the **Solvemate Services**. In using **Solvemate Marks**, **Customer** may not: (a) display a **Solvemate Mark** in any manner that implies a relationship or affiliation with, sponsorship, or endorsement by **Solvemate**; (b) use **Solvemate Marks** to disparage **Solvemate** or its products or services; or (c) display a **Solvemate Mark** on a site that violates any law or regulation. Furthermore, **Solvemate** may modify any **Solvemate Marks** at any time, and upon notice, **Customer** will use only the updated **Solvemate Marks**. Other than as permitted in this Section, **Customer** may not use any **Solvemate Marks** without prior written consent. All use of the **Solvemate Marks** will be subject to any trademark usage guidelines that **Solvemate** may provide from time to time, and **Customer** will conduct its business in a professional manner that reflects favorably on the goodwill and reputation of **Solvemate**.

4.3

Feedback. **Customer** may from time to time provide **Solvemate** suggestions or comments for enhancements or improvements, new features or functionality or other feedback ("**Feedback**") with respect to the **Solvemate Services**. **Solvemate** will have full discretion to determine whether or not to proceed with the development of any

Nutzungsrechte an den **Solvemate Services** gehören. Mit Ausnahme der nachfolgend ausdrücklich gewährten Rechte behält sich **Solvemate** alle Rechte, Eigentumsrechte und Nutzungsrechte an den **Solvemate Services** und **vertraulichen Informationen** von **Solvemate** vor.

4.2

Marken von Solvemate. **Solvemate** gewährt hiermit dem **Kunden** während der Laufzeit dieses **Vertrages** eine nicht übertragbare, nicht weiterlizenzierbare, nicht exklusive Lizenz, die Handelsnamen, Marken, Dienstleistungsmarken, Logos, Domain-Namen von **Solvemate** (jeweils eine „**Marke** von **Solvemate**“) anzuzeigen, um die Nutzung der **Solvemate Services** durch den **Kunden** zu fördern oder zu bewerben. Bei der Nutzung der **Marken** von **Solvemate** ist es dem **Kunden** nicht gestattet: (a) eine **Marke** von **Solvemate** in irgendeiner Weise anzuzeigen, die eine Beziehung oder Zugehörigkeit zu Sponsoring oder Unterstützung durch **Solvemate** impliziert; (b) **Marken** von **Solvemate** zu nutzen, um **Solvemate** oder ihre Produkte oder Dienstleistungen zu verunglimpfen; oder (c) eine **Marke** von **Solvemate** auf einer Internetseite anzuzeigen, die Gesetze oder Vorschriften verletzt. Darüber hinaus kann **Solvemate** alle **Marken** von **Solvemate** jederzeit ändern, und der Kunde wird nach Mitteilung durch **Solvemate** nur die aktualisierten **Marken** von **Solvemate** nutzen. Mit Ausnahme der in diesem Abschnitt erlaubten Fälle darf der **Kunde** ohne vorherige schriftliche Zustimmung die **Marken** von **Solvemate** nicht nutzen. Jede Nutzung der **Marken** von **Solvemate** unterliegt den Richtlinien zur Markennutzung, die **Solvemate** von Zeit zu Zeit zur Verfügung stellen kann, und der Kunde wird seine Geschäfte auf eine professionelle Weise führen, die sich positiv auf das *Goodwill* und den guten Ruf von **Solvemate** auswirkt.

4.3

Feedback. Der **Kunde** kann **Solvemate** von Zeit zu Zeit Vorschläge oder Kommentare für Verbesserungen oder Optimierungen, neue Features oder Funktionen oder jedes andere Feedback („**Feedback**“) in Bezug auf die **Solvemate Services** unterbreiten. **Solvemate** kann nach ihrem freien Ermessen entscheiden, ob die gewünschten Verbesserungen,

requested enhancements, new features or functionality. **Solvemate** will have the full, unencumbered right, without any obligation to compensate or reimburse **Customer**, to use, incorporate and otherwise fully exercise and exploit any such **Feedback** in connection with its products and services.

4.4

Customer Content. As between the parties, the **Customer Content** and **Customer Applications** will be owned by **Customer** (or, if **Customer** is an agency, **Customer's** client(s)). **Customer** hereby grants to **Solvemate** a non-exclusive, worldwide license to copy, distribute and use **Customer Content** only in connection with providing the **Solvemate Services**.

4.5

Confidentiality. Each party agrees that it will use the **Confidential Information** of the other party solely in accordance with the provisions of this **Agreement** and it will not disclose, or permit to be disclosed, the same directly or indirectly, to any third party without the other party's prior written consent, except as otherwise permitted hereunder. However, either party may disclose **Confidential Information** to its employees, officers, directors, attorneys, auditors, financial advisors and other representatives who have a need to know and are legally bound to keep such information confidential by confidentiality obligations consistent with those of this Agreement; and as required by law (in which case the receiving party will provide the disclosing party with prior written notification thereof, will provide the disclosing party with the opportunity to contest such disclosure, and will use its reasonable efforts to minimize such disclosure to the extent permitted by applicable law. Neither party will disclose the terms of this **Agreement** to any third party other than advisors bound by a professional secret (such as lawyers and tax advisors), except that either party may confidentially disclose such terms to actual or potential lenders, investors or acquirers. Each party agrees to

neuen Features oder Funktionen entwickelt werden oder nicht. **Solvemate** hat das volle, unbelastete Recht, ohne Verpflichtung zur Entschädigung oder Rückerstattung des **Kunden**, ein solches **Feedback** im Zusammenhang mit ihren Produkten und Dienstleistungen zu nutzen, zu integrieren und anderweitig vollständig auszuüben und zu verwenden.

4.4

Customer Content. Die Parteien vereinbaren, dass der **Customer Content** und **Customer Applications** Eigentum des **Kunden** (oder, wenn der Kunde ein Vertreter ist, Eigentum des/der Kunden des **Kunden**) sind. Der **Kunde** gewährt hiermit **Solvemate** eine nicht exklusive, weltweite Lizenz, den **Customer Content** nur im Zusammenhang mit der Bereitstellung der **Solvemate Services** zu kopieren, verbreiten und nutzen.

4.5

Vertraulichkeit. Jede Partei erklärt sich damit einverstanden, dass sie die **Vertraulichen Informationen** der anderen Partei ausschließlich in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses **Vertrags** verwenden wird und dass sie diese Informationen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen **Partei** nicht Dritten, direkt oder indirekt, offenlegen wird oder ihnen erlaubt, sie offenzulegen. Jede Partei kann jedoch die **Vertraulichen Informationen** ihren Angestellten, leitenden Angestellten, Geschäftsführern, Rechtsanwälten, Auditoren, Finanzberatern und anderen Vertretern, die darüber informiert werden müssen und rechtlich verpflichtet sind, diese Informationen gemäß Vertraulichkeitsverpflichtungen in Übereinstimmung mit den Verpflichtungen dieses **Vertrags** vertraulich zu behandeln, offenlegen. Gleiches gilt, wenn sie gesetzlich dazu verpflichtet ist (in diesem Fall wird die empfangende Partei der offenlegenden Partei eine vorherige schriftliche Benachrichtigung darüber zukommen lassen, der offenlegenden Partei die Möglichkeit geben, diese Offenlegung zu bestreiten angemessene Anstrengungen unternehmen, um diese Offenlegung so weit wie möglich, soweit rechtlich zulässig, zu minimieren. Keine Partei wird Dritten die Bedingungen dieses **Vertrags** offenlegen, mit Ausnahme von Beratern, die an ein Berufsgeheimnis gebunden sind (wie Rechtsanwälte und

exercise due care in protecting the **Confidential Information** from unauthorized use and disclosure. In the event of actual or threatened breach of the provisions of this **Section** or the **License Restrictions**, the non-breaching party will be entitled to seek immediate injunctive and other equitable relief, without waiving any other rights or remedies available to it. Each party will promptly notify the other in writing if it becomes aware of any violations of the confidentiality obligations set forth in this **Agreement**.

4.6

Aggregated Information. Notwithstanding anything to the contrary, **Solvemate** shall have the right to aggregate, collect and analyze data and other information relating to the provision, use and performance of the **Solvemate Services** (all in a way that does not permit identification of any individual) and shall be free (during and after the term hereof) to (i) use such data and other information to develop and improve the **Solvemate Services** and other **Solvemate** offerings, and (ii) disclose such data and other information solely in an aggregated and anonymized format that does not identify **Customer** or any individual.

More information about data processing is available in Appendix 3: Data Processing Agreement pursuant to Art. 28 GDPR.

5. Warranties and Disclaimers

5.1

Solvemate. **Solvemate** warrants that it will, consistent with prevailing industry standards, maintain the **Solvemate Services** in a manner which minimizes errors in the

Steuerberater). Jede Partei darf jedoch bestehenden oder potenziellen Kreditgebern, Investoren oder Erwerbern diese Bedingungen vertraulich offenlegen. Jede **Partei** akzeptiert, die **Vertraulichen Informationen** mit der angemessenen Sorgfalt vor nicht autorisierter Verwendung und Offenlegung zu schützen. Im Falle einer tatsächlichen oder drohenden Verletzung der Bestimmungen dieses **Abschnitts** oder der **Lizenzbeschränkungen** ist die nicht verletzende **Partei** berechtigt, eine einstweilige gerichtliche Anordnung und anderen vorläufigen Rechtsschutz zu suchen, ohne Verzicht auf andere ihr zur Verfügung stehende Rechte oder Rechtsmittel. Jede **Partei** wird die andere **Partei** unverzüglich schriftlich benachrichtigen, wenn sie Kenntnis von Verletzungen der in diesem **Vertrag** festgelegten Vertraulichkeitsverpflichtungen erlangt.

4.6

Aggregierte Informationen. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen hat **Solvemate** das Recht, Daten und andere Informationen im Zusammenhang mit der Bereitstellung, Nutzung und Leistung der **Solvemate Services** in einer Weise, die die Identifizierung irgendeiner Person nicht zulässt, zu aggregieren, zu sammeln und zu analysieren, und steht es frei (während und nach Ablauf der Laufzeit), (i) diese Daten und andere Informationen zur Entwicklung und Verbesserung der **Services** und anderer Angebote von **Solvemate** zu verwenden und (ii) diese Daten und andere Informationen ausschließlich in einem aggregierten und anonymisierten Format, das den **Kunden** oder irgendeine Person nicht identifiziert, offenzulegen.

Mehr Informationen zur Datenverarbeitung sind in der Anlage 3, Datenverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO, zu finden.

5. Gewährleistungen und Haftungsausschlüsse

5.1

Solvemate. **Solvemate** garantiert, dass sie die **Solvemate Services** in Übereinstimmung mit den geltenden Industriestandards so instand hält, dass Fehler in den **Solvemate**

Solvemate Services and perform the **Solvemate Services** in a professional and workmanlike manner. The **Solvemate Services** shall be deemed defective or erroneous or otherwise non-conforming only in the event and to the extent they materially deviate from the agreed **Documentation**, which is exhaustive. Any interruptions (i.e. failure to meet the service levels set out in the **Service Order** and/or **Service Level Agreement**) will be remedied exclusively as set forth exhaustively in the **Service Level Agreement**, and the remedies defined below in this **Section** do not apply to such interruptions. For the purpose of clarification, claims for damages which are subject to the limitations of liability Section below are not excluded by the provisions above.

5.2

Customer. **Customer** warrants that it has the necessary rights, licenses, consents, permissions, waivers and releases to use, make available and distribute the **Customer Applications** and **Customer Content** in connection with the **Solvemate Services** as contemplated herein.

5.3

Remedy. In the event of any breach of **Solvemate's** warranty, **Solvemate** will correct the relevant defect of a non-conforming **Solvemate Service** in accordance with the agreed specifications at no additional charge to the **Customer**. In the event that **Solvemate** is unable to correct a non-conforming **Solvemate Service** within a reasonable time period to be set by **Customer** (which must allow for at least three attempts at rectification), **Customer** may claim a reduction in fees proportionate to the defect (and claim a refund of any pre-paid fees exceeding the accordingly adjusted total) or terminate the concerned **Service Order(s)** immediately by written notice, and shall be entitled to receive a refund of any pre-paid **Fees** for unused **Solvemate Service** access remaining during the term of the concerned **Service Order(s)**. Save for damage claims subject to the limitations of liability **Section** below,

Services minimiert werden und die **Solvemate Services** professionell und fachgerecht ausgeführt werden. Die **Solvemate Services** sollen nur dann für fehlerhaft oder falsch oder anderweitig nicht konform gehalten, wenn und soweit sie wesentlich von der vereinbarten **Documentation** abweichen, die als vollständig zu verstehen ist. Alle Unterbrechungen (z.B. die Nichteinhaltung der im **Service Order** und/oder im **Service Level Agreement** festgelegten Service Levels) werden ausschließlich gemäß den Bestimmungen des **Service Level Agreements** behoben, und die nachfolgend in diesem **Abschnitt** erwähnten Rechtsmittel gelten nicht für solche Unterbrechungen. Zur Klarstellung sei angemerkt, dass Schadensersatzansprüche, die den nachfolgenden Haftungsbeschränkungen unterliegen, durch die vorstehenden Bestimmungen nicht ausgeschlossen sind.

5.2

Customer. Der **Kunde** garantiert, dass er über die erforderlichen Rechte, Lizenzen, Zustimmungen, Genehmigungen, Verzichte und Freigaben verfügt, um die **Customer Applications** und **Customer Content** in Verbindung mit den in diesem Vertrag vorgesehenen **Solvemate Services**, zu nutzen, zur Verfügung zu stellen und zu verbreiten.

5.3

Rechtsmittel. Im Falle einer Verletzung der Gewährleistung von **Solvemate** wird **Solvemate** den betreffenden Mangel eines fehlerhaften **Solvemate Services** gemäß den vereinbarten Spezifikationen ohne zusätzliche Kosten für den Kunden beheben. Im Fall, dass **Solvemate** nicht in der Lage ist, einen fehlerhaften **Solvemate Service** innerhalb einer vom **Kunden** festzulegenden angemessenen Frist, die mindestens drei Versuche zur Behebung ermöglichen muss, zu korrigieren, kann der **Kunde** eine dem Mangel entsprechende Gebührenreduzierung (und die Rückerstattung etwaiger vorausbezahlter Gebühren, die die entsprechend angepasste Gesamtsumme übersteigen) verlangen oder den/die betreffenden **Service Order(s)** unverzüglich durch schriftliche Mitteilung aufheben und hat hiermit Anspruch auf Rückerstattung etwaiger vorausbezahlter **Gebühren** für den nicht genutzten Zugang zum **Solvemate Service**, der während der Laufzeit

the foregoing remedy is **Customer's** sole remedy in the event of a breach of the limited warranty above.

5.4

Customer's Cooperation. **Solvemate's** obligations for breach of warranty as stated above in this Section are conditional upon **Customer** promptly notifying **Solvemate** of such breach in writing, and providing **Solvemate** with sufficient evidence of such non-conformity to enable **Solvemate** to reproduce and/or verify the same.

5.5

Beta Services. From time to time, **Customer** may have the option to participate in a program with **Solvemate** where **Customer** gets to use alpha or beta services, products, features or documentation (collectively, "**Beta Services**") offered by **Solvemate** free of charge for testing purposes. Any use of the **Beta Services** in conjunction with actual data and/or in a productive setting, is at **Customer's** sole risk. the **Beta Services** are not generally available, may contain bugs, errors, defects or harmful components, and are provided "as is". **Solvemate** does not provide any warranties, express or implied, including warranties of merchantability, title, non-infringement, and fitness for a particular purpose, in relation thereto. **Customer** or **Solvemate** may terminate customer's access to the **Beta Services** at any time.

Notwithstanding the limitations of liability Section below, **Solvemate** shall be liable for damages resulting from defects in the free **Beta Services** only in the event of fraudulently concealed defects and **Solvemate** shall only be liable for breaches of duty in the area of free **Beta Services** in the event of intent and gross negligence.

des/der betreffenden **Service Order(s)** verbleibt. Vorbehaltlich der Schadensersatzansprüche, die den nachstehenden Haftungsbeschränkungen unterliegen, ist das vorgenannte Rechtsmittel das einzige Rechtsmittel des **Kunden** im Falle einer Verletzung der vorgenannten Haftungsbeschränkung.

5.4

Zusammenarbeit des Kunden. Die oben in diesem Abschnitt erwähnten Verpflichtungen von **Solvemate** bei Gewährleistungsverletzungen gelten nur, wenn der **Kunde Solvemate** unverzüglich schriftlich über diese Verletzung informiert und **Solvemate** ausreichende Beweise für diese Nichtübereinstimmung vorlegt, damit **Solvemate** diese testen und/oder überprüfen kann.

5.5

Beta Services. von Zeit zu Zeit kann der **Kunde** die Möglichkeit haben, an einem Programm mit **Solvemate** teilzunehmen, bei dem der **Kunde** alpha- oder beta services, Produkte, features oder documentation (gemeinsam „**Beta Services**“) nutzen kann, die von **Solvemate** kostenlos zu Testzwecken angeboten werden. Jede Nutzung der **Beta Services** in Verbindung mit aktuellen Daten und/oder in einem Echtbetrieb erfolgt auf eigenes Risiko des **Kunden**. Die **Beta Services** sind nicht allgemein verfügbar, können bugs, Fehler, Mängel oder schädliche Komponenten enthalten und werden „so wie sie sind“ bereitgestellt. in diesem Zusammenhang übernimmt **Solvemate** keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Garantien, einschließlich von Garantien zur Marktgängigkeit, zum Eigentum, zur Nichtverletzung von Rechten und zur Eignung für einen bestimmten Zweck. Der **Kunde** oder **Solvemate** kann den Zugang des **Kunden** zu den **Beta Services** jederzeit beenden.

Ungeachtet der nachstehenden Haftungsbeschränkungen haftet **Solvemate** für Schäden aus Mängeln der kostenlosen **Beta Services** nur bei arglistig verschwiegenen Mängeln und für Pflichtverletzungen im Bereich der kostenlosen **Beta Services** nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

6. Indemnification

6.1

Indemnity by Solvemate. **Solvemate** will defend **Customer** against any claim, demand, suit, or proceeding (“**Claim**”) made or brought against **Customer** by a third party alleging that the use of the **Solvemate Services** as permitted hereunder infringes or misappropriates a European Union patent, copyright or trade secret and will indemnify **Customer** for any damages finally awarded against or for any settlement approved in writing by Solvemate) **Customer** in connection with any such **Claim**;

In this case Customer shall comply with the following obligations: (a) Customer will promptly notify Solvemate of such Claim, (b) Solvemate will have the sole and exclusive authority, to the extent permitted under applicable law, in particular the applicable laws, rules or code of civil procedure, to defend and/or settle any such Claim (provided that Solvemate may not settle any Claim without Customer’s prior written consent, which will not be unreasonably withheld, unless it unconditionally releases Customer of all related liability) and (c) Customer reasonably cooperates with Solvemate in connection therewith; in particular, to the extent Solvemate cannot be granted control over the defense of such claim, Customer will keep Solvemate informed of any communication with any involved party (including any courts, arbitrators, mediators, public authorities and opposing counsel) and obtain Solvemate’s prior approval of any written or oral statement, admission, brief, filing or submission in the matter that is liable to affect the outcome of the procedure and/or affect Solvemate’s rights. If the use of the **Solvemate Services** by **Customer** has become, or in **Solvemate’s** opinion is likely to become, the subject of any claim of infringement, **Solvemate** may at its option and expense (i) procure for **Customer** the right to continue using and receiving the **Solvemate Services** as set forth hereunder; (ii) replace or modify the **Solvemate Services**

6. Entschädigung

6.1

Entschädigung durch Solvemate. **Solvemate** wird den **Kunden** gegen alle Ansprüche, Forderungen, Klagen oder Verfahren („**Anspruch**“) verteidigen, die gegen den **Kunden** von einem Dritten erhoben oder eingeleitet werden, der behauptet, dass die in diesem Vertrag vorgesehene Nutzung der **Solvemate Services** ein EU-Patent, Urheberrecht oder Geschäftsgeheimnis verletzt oder missbraucht. **Solvemate** wird den **Kunden** für jegliche Schadenersatzzahlung, zu der er verurteilt wurde oder für jeden Vergleich, der von **Solvemate** schriftlich genehmigt wurde, entschädigen.

In diesem Fall soll der Kunde folgenden Verpflichtungen nachkommen: (a) der **Kunde** informiert **Solvemate** unverzüglich über einen solchen **Anspruch** , (b) **Solvemate** hat die alleinige und ausschließliche Befugnis, einen solchen **Anspruch** abzuwehren und/oder sich zu vergleichen, soweit dies gesetzlich, insbesondere nach den geltenden Gesetzen, Vorschriften oder Zivilprozessordnung, zulässig ist (unter der Bedingung, dass **Solvemate** sich ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des **Kunden** nicht vergleichen darf - welche nicht ohne vernünftigen Grund verweigert werden darf -, es sei denn sie stellt den **Kunden** bedingungslos von jeglicher damit verbundenen Haftung frei), und (c) der **Kunde** arbeitet mit **Solvemate** in diesem Zusammenhang angemessen zusammen. Soweit **Solvemate** keine Kontrolle über die Verteidigung eines solchen **Anspruchs** gewährt werden kann, wird der **Kunde** insbesondere **Solvemate** über alle Kommunikationen mit allen betroffenen Parteien (einschließlich von Gerichten, Schiedsrichtern, Vermittlern, Behörden und gegnerischen Rechtsanwälten) informieren und die vorherige Zustimmung von **Solvemate** zu allen schriftlichen oder mündlichen Erklärungen, Zulassungsanträgen, Schriftsätzen, Vorlagen oder Einreichungen in der Angelegenheit einholen, die das Ergebnis des Verfahrens und/oder die Rechte von **Solvemate** beeinträchtigen könnten. Wenn die Nutzung der **Solvemate Services** durch den **Kunden** Gegenstand einer Verletzungsklage geworden ist oder nach Ansicht von

to make it non-infringing (with comparable functionality); or (iii) if the options in clauses (i) or (ii) are not reasonably practicable, terminate this **Agreement** and provide a pro rata refund of any prepaid fees for unearned **Solvemate Services**. **Solvemate** will have no liability or obligation with respect to any **Claim** if such **Claim** is caused in whole or in part by (A) compliance with designs, guidelines, plans or specifications provided by **Customer**; (B) use of the **Solvemate Services** by **Customer** not in accordance with this **Agreement**; (C) modification of the **Solvemate Service** by any party other than **Solvemate** without **Solvemate's** express written consent; (D) **Customer Content** or **Customer Applications** or (E) the combination, operation or use of the **Solvemate Services** with other applications, portions of applications, product(s) or services where the **Solvemate Services** would not by themselves be infringing (clauses (A) through (E), "**Excluded Claims**").

6.2

Indemnification by Customer. **Customer** will defend, indemnify and hold **Solvemate** and its affiliates harmless against any actual or threatened claim, loss, liability, proceeding, governmental investigation or enforcement action arising out of or relating to **Customer's** activities under this **Agreement** or **Customer's** acts or omissions in connection with any use of the **Solvemate Services** ("**Claim**"). **Solvemate** and its affiliates will cooperate as fully as reasonably required in the defense of any **Claim**, at **Customer's** expense. **Solvemate** reserves the right, at **Customer's** expense, to retain separate counsel for themselves in connection with any **Claim** or, if **Customer** has not responded reasonably to the applicable **Claim**, to assume the exclusive defense and control of any **Claim** in

Solvemate wahrscheinlich werden kann, kann **Solvemate** nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten (i) dem **Kunden** das Recht geben, die **Solvemate Services** weiter wie nachfolgend beschrieben zu nutzen und zu empfangen, (ii) die **Solvemate Services** ersetzen oder ändern, damit sie nicht-rechtsverletzend sind (mit vergleichbarer Funktionalität); oder (iii) wenn die Optionen in den Klauseln (i) oder (ii) nicht vernünftigerweise durchführbar sind, diesen **Vertrag** kündigen und vorausbezahlten Gebühren für nicht verdiente **Solvemate Services** anteilig zurückerstatten. **Solvemate** übernimmt keine Haftung oder Verpflichtung in Bezug auf einen **Anspruch**, der ganz oder teilweise verursacht wird durch (A) die Einhaltung der vom **Kunden** zur Verfügung gestellten Designs, Richtlinien, Pläne oder Spezifikationen; (B) eine Nutzung der **Solvemate Services** seitens des **Kunden**, die nicht in Übereinstimmung mit diesem **Vertrag** ist; (C) die Änderung der **Solvemate Services** durch eine andere Partei als **Solvemate** ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von **Solvemate**; (D) **Customer Content** oder **Customer Applications** oder (E) die Kombination, Durchführung oder Nutzung der **Solvemate Services** mit anderen Anwendungen, Anwendungsteilen, Produkt(en) oder Dienstleistungen, bei denen die **Solvemate Services** selbst nicht rechtsverletzend sein würden (Klauseln (A) bis (E), „**Ausgeschlossene Ansprüche**“).

6.2

Entschädigung durch den Kunden. Der **Kunde** stellt **Solvemate** und ihre Affiliates von allen tatsächlichen oder drohenden Ansprüchen, Verlusten, Haftungen, Verfahren, behördlichen Ermittlungen oder Vollstreckungsmaßnahmen frei, die sich aus oder im Zusammenhang mit den Aktivitäten des **Kunden** im Rahmen dieses **Vertrags** oder den Handlungen oder Unterlassungen des **Kunden** in Verbindung mit der Nutzung der **Solvemate Services** („**Anspruch**“) ergeben. **Solvemate** und ihre Affiliates werden auf Kosten des **Kunden** in solchem Maß zusammenarbeiten, wie es angemessener Weise verlangt werden kann, um jeglichen eventuellen **Anspruch** abzuwehren. **Solvemate** behält sich das Recht vor, auf Kosten des **Kunden** einen gesonderten Rechtsbeistand für sich und ihre Affiliates in Verbindung mit jeglichem **Anspruch** zu mandatieren oder, wenn

which **Customer** is a named party and that is otherwise subject to indemnification under this **Section** (to the extent permitted under applicable law, in particular the applicable laws, rules or code of civil procedure). **Customer** will pay all costs, reasonable attorneys' fees and any settlement amounts or damages awarded against **Solvemate** in connection with any **Claim**. **Customer** will also be liable to **Solvemate** for any costs and attorney's fees **Solvemate** incurs to successfully establish or enforce **Solvemate's** right to indemnification under this Section.

Customer will defend **Solvemate** against any **Claim** made or brought against **Solvemate** by a third party arising out of the **Excluded Claims or Customer's** failure to comply with **Solvemate's Acceptable Use Policy**, and **Customer** will indemnify **Solvemate** for any damages finally awarded against (or any approved settlement) **Solvemate** in connection with any such **Claim**; provided that (a) **Solvemate** will promptly notify **Customer** of such **Claim**, (b) to the extent permitted under applicable law, in particular the applicable laws, rules or code of civil procedure, **Customer** will have the sole and exclusive authority to defend and/or settle any such **Claim** (provided that **Customer** may not settle any **Claim** without **Solvemate's** prior written consent, which will not be unreasonably withheld, unless it unconditionally releases **Solvemate** of all liability) and (c) **Solvemate** reasonably cooperates with **Customer** in connection therewith.

der **Kunde** nicht angemessen auf den betreffenden **Anspruch** reagiert hat, die ausschließliche Abwehr und Kontrolle über jeden **Anspruch** zu übernehmen, bei dem der **Kunde** als Partei benannt ist und der anderenfalls nach diesem **Abschnitt** entschädigungspflichtig ist (soweit dies gesetzlich, insbesondere nach den geltenden Gesetzen, Vorschriften oder Zivilprozessordnung, zulässig ist). Der **Kunde** trägt alle Kosten, angemessenen Anwaltshonorare und alle Vergleichszahlungen oder Schadensersatzansprüche, zu denen **Solvemate** im Zusammenhang mit einem **Anspruch** verurteilt wurde. Der **Kunde** haftet **Solvemate** gegenüber ebenfalls für alle Kosten und Anwaltshonorare, die **Solvemate** tragen muss, um das Recht von **Solvemate** auf Entschädigung gemäß diesem **Abschnitt** erfolgreich festzustellen oder durchzusetzen.

Der **Kunde** wird **Solvemate** gegen alle Ansprüche verteidigen, die gegen **Solvemate** von einem Dritten erhoben oder eingeleitet werden und die sich aus den **Ausgeschlossenen Ansprüchen** oder der Nichteinhaltung der **Acceptable Use Policy** von **Solvemate** durch den **Kunden** ergeben. Der **Kunde** wird ebenfalls **Solvemate** für alle Schadensersatzzahlungen, zu denen **Solvemate** endgültig verurteilt wurde (oder für alle genehmigten Vergleiche), im Zusammenhang mit einem solchen **Anspruch** entschädigen, vorausgesetzt, dass (a) **Solvemate** den **Kunden** unverzüglich über einen solchen **Anspruch** informiert, (b) **der Kunde** die alleinige und ausschließliche Befugnis hat, einen solchen **Anspruch** abzuwehren und/oder sich zu vergleichen, soweit dies gesetzlich, insbesondere nach den geltenden Gesetzen, Vorschriften oder der Zivilprozessordnung zulässig ist (unter der Bedingung, dass **der Kunde** sich ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von **Solvemate** nicht vergleichen darf - welche nicht ohne vernünftigen Grund verweigert werden darf-, es sei denn sie stellt **Solvemate** bedingungslos von jeglicher damit verbundenen Haftung frei), und (c) **Solvemate** mit dem **Kunden** in diesem Zusammenhang angemessen zusammenarbeitet.

7. Limitation of Liability

7.1

Solvemate's liability is unlimited for damages caused intentionally or with gross negligence, personal injury and death, for breaches of a guarantee (which must be expressly designated as such in order to be a guarantee in the legal sense) and under the **German Product Liability Act**.

7.2

Except in the cases of unlimited liability stated above in this **Section**, **Solvemate's** liability in the event of a breach of a **Cardinal Duty** with simple negligence is limited to damages that are typical for cloud services agreements and foreseeable upon conclusion of the **Agreement** ("**Typical and Foreseeable Damages**"). A "**Cardinal Duty**" for the purpose of this **Agreement** is a duty the compliance with which makes the achievement of the purpose of the **Agreement** possible in the first place and on the compliance with which the other **Party** may therefore generally rely. Any other liability for simple negligence is excluded.

7.3

The amount of **Typical and Foreseeable Damages** is limited to the amounts **Customer** paid to **Solvemate** in the twelve (12) months immediately preceding the incident creating the specific liability under the applicable **Service Order**.

7.4

In any way, the maximum liability of **Solvemate** shall not exceed an amount of 100.000 (one hundred thousand) euros.

7.5

To the extent **Solvemate** is responsible for any loss of data pursuant to the provisions above, **Solvemate's** liability is further limited to the amount that would be necessary to

7. Haftungsbeschränkung

7.1

Die Haftung von **Solvemate** ist unbeschränkt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, für Personenschäden und Tod, für Verletzungen einer Garantie (die ausdrücklich als solche bezeichnet werden muss, damit sie eine Garantie im rechtlichen Sinne ist) und nach dem **German Product Liability Act**.

7.2

Mit Ausnahme der in diesem **Abschnitt** vorgenannten Fälle der unbeschränkten Haftung ist die Haftung von **Solvemate** im Falle einer einfach fahrlässigen Verletzung einer **Kardinalpflicht** auf Schäden beschränkt, die für Cloud Service Agreements typisch und bei Abschluss des **Vertrages** vorhersehbar sind („**Typische und Vorhersehbare Schäden**“). Eine „**Kardinalpflicht**“ im Sinne dieses **Vertrags** ist eine Pflicht, deren Einhaltung die Erreichung des Vertragszwecks in erster Linie ermöglicht und auf deren Einhaltung sich die andere **Partei** daher generell berufen kann. Jede andere Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

7.3

Die Höhe der **Typischen und Vorhersehbaren Schäden** ist auf die Beträge beschränkt, die der **Kunde** in den zwölf (12) Monaten unmittelbar vor dem Ereignis, das die besondere Haftung im Rahmen des geltenden **Service Orders** erzeugt hat, an **Solvemate** gezahlt hat.

7.4

In jedem Fall darf die Höchsthaftung von **Solvemate** einen Betrag von 100.000 (hunderttausend) Euro nicht überschreiten.

7.5

Soweit **Solvemate** für einen Datenverlust gemäß den vorgenannten Bestimmungen verantwortlich ist, ist die Haftung von **Solvemate** ferner auf den Betrag beschränkt, der zur

restore the lost data if regular backups had been made in compliance with this **Agreement**.

7.6

Solvemate's no-fault strict liability for initial defects under Sec. 536a (1) of the German Civil Code is excluded.

7.7

To the extent that **Solvemate's** affiliates, employees or directors are held liable in connection with the **Agreement**, the exclusions and limitations of liability in this **Section** shall apply to such liability.

8. Termination

8.1

Term. The term of this **Agreement** will commence on the **Effective Date** of the initial **Service Order** or, if signed at a later date than the **Effective Date** of the **Service Order**, the date of the last signature of either party ("**Subscription Effective Date**"). The term continues until terminated as set forth below. The initial term of each **Service Order** will begin on the **Subscription Effective Date** of such **Service Order** and will continue for the subscription term set forth therein. Except as set forth in such **Service Order**, the term of such **Service Order** will automatically renew for successive renewal terms equal to the length of the initial term of such **Service Order**, unless either Party provides the other Party with written notice of non-renewal at least thirty (30) days prior to the end of the then-current term.

8.2

Termination. Each party may terminate this **Agreement** upon written notice to the other party if there are no **Service Orders** then in effect. Each party may also terminate this **Agreement** upon written notice in the event (a) the other

Wiederherstellung der verlorenen Daten erforderlich wäre, wenn regelmäßige Backups in Übereinstimmung mit diesem **Vertrag** durchgeführt worden wären.

7.6

Die verschuldensunabhängige Haftung von **Solvemate** für anfängliche Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.

7.7

Soweit die Affiliates, Angestellten oder Geschäftsführer von **Solvemate** im Zusammenhang mit dem **Vertrag** haftbar gemacht werden, gelten für diese Haftung die in diesem **Abschnitt** vorgesehenen Haftungsausschlüsse und -beschränkungen.

8. Kündigung

8.1

Laufzeit. Dieser **Vertrag** beginnt mit dem **Datum des Inkrafttretens** der ersten **Service Order** oder, wenn er zu einem späteren Zeitpunkt als dem **Datum des Inkrafttretens** der **Service Orders** unterzeichnet wird, am Tag der letzten Unterzeichnung durch eine der Parteien ("**Datum des tatsächlichen Inkrafttretens**"). Dieser **Vertrag** läuft bis zu seiner Kündigung wie unten beschrieben. Die ursprüngliche Laufzeit jedes **Service Orders** beginnt am **Tag des tatsächlichen Inkrafttretens** des jeweiligen **Service Orders** und erstreckt sich über die in diesem Vertrag festgelegte Laufzeit. Mit Ausnahme der im **Service Order** festgelegten Fälle verlängert sich die Laufzeit des **Service Orders** automatisch um fortlaufende Verlängerungszeiträume, deren Dauer der Länge der ursprünglichen Laufzeit des **Service Orders** entspricht, soweit nicht eine der **Parteien** der anderen **Partei** die Nichtverlängerung mindestens dreißig (30) Tage vor Ablauf der dann geltenden Laufzeit schriftlich mitteilt.

8.2

Kündigung. Jede Partei kann diesen **Vertrag** durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen, soweit zu diesem Zeitpunkt keine aktiven **Service Orders** existieren. Jede Partei kann diesen **Vertrag** ebenfalls durch schriftliche Mitteilung

party commits any material breach of this **Agreement** and fails to remedy such breach – if capable of remedy – within thirty (30) days after written notice of such breach or (b) subject to applicable law, upon the other party's liquidation, commencement of dissolution proceedings or assignment of substantially all its assets for the benefit of creditors, or if the economic situation of **Customer**, which is to be determined on the basis of creditworthiness information and comparable information, significantly deteriorates, or (c) pursuant to the statutory right of extraordinary termination for good cause. **Solvemate** may also suspend any **Solvemate Services** immediately upon notice (i) if **Customer** violates (or gives **Solvemate** reason to believe it has violated) any provision of the **Acceptable Use Policy**; or (ii) if **Solvemate** reasonably determines that its provision of any of the **Solvemate Services** is prohibited by applicable law, or has become impractical or unfeasible for any legal or regulatory reason; or (iii) **Customer** uses the **Solvemate Services** outside the **Project Purpose** expressly permitted hereunder and in the applicable **Service Order**.

8.3

Survival. Upon termination of this **Agreement** all rights and obligations, including under any **Service Order**, will immediately terminate except that any terms or conditions that by their nature should survive such termination will survive, including the **License Restrictions** and terms and conditions relating to proprietary rights and confidentiality, disclaimers, indemnification, limitations of liability and termination and the general provisions below. If **Customer** terminates for **Solvemate's** breach pursuant to the provisions above, **Solvemate** shall reimburse any unused pre-paid fees.

kündigen, (a) falls die andere Partei eine wesentliche Verletzung dieses **Vertrags** begangen hat und diese Verletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Mitteilung über diese Verletzung behoben hat, sofern eine solche Verletzung behoben werden kann, oder (b) vorbehaltlich des anwendbaren Rechts bei Liquidation oder Auflösungsverfahren der anderen Partei oder Abtretung im Wesentlichen aller ihrer Vermögenswerte zugunsten der Gläubiger oder wenn sich die wirtschaftliche Lage des **Kunden**, die auf der Grundlage von Bonitätsinformationen und vergleichbaren Informationen zu ermitteln ist, erheblich verschlechtert oder (c) aufgrund des gesetzlichen Rechts auf außerordentliche Kündigung aus wichtigen Gründen. Darüber hinaus kann **Solvemate** alle **Solvemate Services** unverzüglich nach Mitteilung an die andere Partei in den folgenden Fällen aussetzen: (i) der **Kunde** verletzt irgendeine Bestimmung der **Acceptable Use Policy** (oder gibt **Solvemate** Anlass, zu vermuten, dass er irgendeine Bestimmung der **Acceptable Use Policy** verletzt hat), oder (ii) **Solvemate** stellt vernünftigerweise fest, dass die Bereitstellung aller **Solvemate Services** vom anwendbaren Recht verboten ist oder aus gesetzlichen oder regulatorischen Gründen unmöglich oder nicht durchführbar geworden ist, oder (iii) der **Kunde** nutzt die **Solvemate Services** außerhalb des hierin und im geltenden **Service Order** ausdrücklich erlaubten **Project Purpose**.

8.3

Fortbestand des Vertrags. Nach Beendigung dieses **Vertrags** werden alle Rechte und Pflichten, einschließlich derer im Rahmen eines **Service Orders**, sofort beendet, es sei denn, dass alle Bedingungen, die ihrer Natur nach eine solche Beendigung überdauern sollten, bestehen bleiben, einschließlich von **Lizenzbeschränkungen** und Bedingungen in Bezug auf Eigentumsrechte und Vertraulichkeit, Haftungsausschlüssen, Entschädigungen, Haftungsbeschränkungen und Kündigung sowie von den nachstehend erwähnten allgemeinen Bestimmungen. Kündigt der **Kunde** aufgrund einer Vertragsverletzung durch **Solvemate** gemäß den vorstehenden Bestimmungen, muss **Solvemate** die nicht genutzten vorausbezahlten Gebühren erstatten.

9. General

9.1

Export Compliance. Each party will comply with the export laws and regulations of the United States, European Union and other applicable jurisdictions in providing and using the **Solvemate Services**.

9.2

Publicity. **Customer** agrees that **Solvemate** may refer to **Customer's** name and trademarks in **Solvemate's** marketing materials and website; however, **Solvemate** will not use **Customer's** name or trademarks in any other publicity (e.g., press releases, customer references and case studies) without **Customer's** prior written consent (which may be by email).

9.3

Assignment; Delegation. Neither party hereto may assign or otherwise transfer this **Agreement**, in whole or in part, without the other party's prior written consent. Nevertheless, **Customer** agrees that **Solvemate** may have any of its obligations performed through an **Affiliate** of **Solvemate**, provided that **Solvemate** will remain responsible for its obligations hereunder and will be liable for such **Affiliate's** performance hereunder as if it were **Solvemate** hereunder. Any attempted assignment, delegation, or transfer by either party in violation hereof will be null and void.

9.4

Amendment; Waiver. **Solvemate** may amend or modify this **Agreement** – with the exceptions of the **Parties'** main rights and obligations – from time to time to the extent required to comply with changes in applicable statute and/or case law, or for similarly compelling reasons, in which case the new **Agreement** will supersede prior

9. Sonstiges

9.1

Übereinstimmung mit den Exportgesetzen. Bei der Bereitstellung und Nutzung der **Solvemate Services** wird jede Partei die Exportgesetze und -vorschriften der Vereinigten Staaten, der Europäischen Union und anderer geltender Rechtsordnungen einhalten.

9.2

Werbung. Der **Kunde** akzeptiert, dass **Solvemate** sich auf den Namen und die Marken des **Kunden** im Marketingmaterial und auf der Internetseite von **Solvemate** beziehen darf. **Solvemate** wird jedoch den Namen oder die Marken des **Kunden** nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des **Kunden** (die per E-Mail erfolgen kann) in jeder anderen Werbung (z.B. Pressemitteilungen, Kundenreferenzen und Fallstudien) verwenden.

9.3

Abtretung und Übertragung des Vertrags. Keine Partei darf diesen **Vertrag**, ganz oder teilweise, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten oder anderweitig übertragen. Der **Kunde** akzeptiert jedoch, dass **Solvemate** alle ihre Verpflichtungen durch einen **Affiliate** von **Solvemate** erfüllen lassen kann, vorausgesetzt, dass **Solvemate** für ihre in diesem **Vertrag** vorgesehenen Verpflichtungen verantwortlich bleibt und für die Erfüllung der Verpflichtungen durch den **Affiliate** haftet, als wäre es **Solvemate** selbst. Jeder diese Bestimmungen verletzende Versuch einer Abtretung oder Übertragung durch eine Partei ist null und nichtig.

9.4

Änderung; Verzicht. **Solvemate** kann diesen **Vertrag** - mit Ausnahme der wichtigsten Rechte und Pflichten der **Parteien** - von Zeit zu Zeit ergänzen oder ändern, soweit dies erforderlich ist, um Änderungen der geltenden Gesetze und/oder der Rechtsprechung einzuhalten, oder aus ähnlich zwingenden Gründen, wobei der neue Vertrag frühere Versionen ersetzen wird. **Solvemate** wird

versions. **Solvemate** will notify the **Customer** via e-mail not less than 30 days prior to the effective date of any such amendment or modification and will inform the **Customer** about the intended amendments or modifications. If the **Customer** does not object to the amendment or modification within 30 days from the sending of such notice, such non-objection may be relied upon by **Solvemate** as the **Customer's** consent to such amendment. **Solvemate** will inform the **Customer** about its right to object and the consequences of non-objection in such notice. Subject to the foregoing, no amendment or modification to this **Agreement** will be effective unless assented to in writing by both parties. This also applies for any waiver of the written form requirement.

9.5

Relationship. Nothing contained herein will in any way constitute any association, partnership, agency, employment or joint venture between the parties hereto, or be construed to evidence the intention of the parties to establish any such relationship. Neither party will have the authority to obligate or bind the other in any manner, and nothing herein contained will give rise or is intended to give rise to any rights of any kind to any third parties.

9.6

Unenforceability. If a court of competent jurisdiction determines that any provision of this **Agreement** is invalid, illegal, or otherwise unenforceable, the **Parties** will replace such provision in good faith by a provision coming as close as possible to the stated intention of the parties, while the remainder of this **Agreement** will remain in full force and effect and bind the parties according to its terms.

9.7

Governing Law. This **Agreement** will be governed by the laws of the Federal Republic of Germany, exclusive of its rules governing conflict of laws. This **Agreement** will not be governed by the United Nations Convention on Contracts

den **Kunden** mindestens 30 Tage vor dem Inkrafttreten jeder Ergänzung oder Änderung per E-Mail in Kenntnis setzen und ihn über die beabsichtigten Ergänzungen oder Änderungen informieren. Wenn der **Kunde** dieser Ergänzung oder Änderung nicht innerhalb von 30 Tagen nach der Mitteilung widerspricht, kann **Solvemate** diesen Widerspruch für eine Zustimmung des **Kunden** zu dieser Änderung halten. **Solvemate** wird den **Kunden** durch diese Mitteilung über sein Widerspruchsrecht und die Folgen eines solchen Widerspruchs informieren. Vorbehaltlich der vorstehenden Bestimmungen ist keine Ergänzung oder Änderung dieses **Vertrags** wirksam, soweit sie von beiden Parteien nicht schriftlich genehmigt wird. Dies gilt auch für jeglichen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

9.5

Verhältnis zwischen den Parteien. Nichts, was in diesem **Vertrag** enthalten ist, stellt in irgendeiner Weise eine Verbindung, Partnerschaft, Agentur oder ein Arbeitsverhältnis oder ein Joint Venture zwischen den Parteien dar oder ist so auszulegen, dass es die Absicht der Parteien, ein solches Verhältnis aufzubauen, belegt. Keine Partei ist befugt, die andere Partei in irgendeiner Weise zu verpflichten oder zu binden, und nichts in diesem **Vertrag** begründet Rechte jeglicher Art an Dritte oder soll diese begründen.

9.6

Nicht durchsetzbare Bestimmungen dieses Vertrags. Stellt ein zuständiges Gericht fest, dass eine Bestimmung dieses **Vertrags** ungültig, rechtswidrig oder anderweitig nicht durchsetzbar ist, werden die **Parteien** diese Bestimmung in gutem Glauben durch eine Bestimmung ersetzen, die der erklärten Absicht der **Parteien** so nahe wie möglich kommt, während der Rest dieses **Vertrags** in vollem Umfang in Kraft und Wirkung bleibt und die **Parteien** gemäß seinen Bedingungen bindet.

9.7

Anwendbares Recht. Dieser **Vertrag** unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss der Regeln des Kollisionsrechts. Dieser **Vertrag** unterliegt nicht dem UN-Kaufrecht (United Nations Convention on Contracts for the International Sale

for the International Sale of Goods. All disputes arising out of or in connection with the present **Agreement** shall be finally settled under the Rules of Arbitration of the International Chamber of Commerce by one or more arbitrators appointed in accordance with the said Rules. The place of arbitration shall be Berlin (Germany). The language of arbitration shall be English.

9.8

Notices. Any notice required or permitted to be given hereunder will be given in writing by personal delivery, certified mail, return receipt requested, or by overnight delivery. Notices to **Customer** must be sent to the email or other address set forth in the applicable **Service Order**. Notices to **Solvemate** must be sent to the following address: Solvemate GmbH, Friedrichstraße 123, 10117 Berlin, Germany,

9.9

Entire Agreement. This **Agreement** comprises the entire agreement between **Customer** and **Solvemate** with respect to its subject matter, and supersedes all prior and contemporaneous proposals, statements, sales materials or presentations and agreements (oral and written). No oral or written information or advice given by **Solvemate**, its agents or employees will create a warranty or in any way increase the scope of the warranties in this Agreement.

9.10

Order of Precedence. In the event of any discrepancy between the contractual documents, the order of precedence is the following by decreasing order, except that a lower-ranking document may deviate from a higher-ranking document if it expressly refers to the provision it purports to deviate from in writing.

- (a) This **Agreement**
- (b) The **AUP**

of Goods). Sämtliche Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** ergeben, werden nach der Schiedsgerichtsordnung der Internationalen Handelskammer von einem oder mehreren nach dieser Ordnung ernannten Schiedsrichtern endgültig entschieden. Der Ort des Schiedsgerichtsverfahrens ist Berlin (Deutschland). Die Sprache des Schiedsgerichtsverfahrens ist Englisch.

9.8

Mitteilungen. Alle Mitteilungen, die nach diesem **Vertrag** erforderlich oder zulässig sind, werden schriftlich durch Übergabe an den Empfänger, Einschreiben mit Rückschein oder durch Übernachtslieferung versendet. Alle Mitteilungen an den **Kunden** müssen an die E-Mail-Adresse oder eine andere Adresse gesendet werden, die im jeweiligen **Service Order** angegeben ist. Alle Mitteilungen an **Solvemate** sind an die folgende Adresse zu richten: Solvemate GmbH, Friedrichstraße 123, 10117 Berlin Deutschland.

9.9

Gesamter Vertrag. Dieser **Vertrag** umfasst die gesamten Vereinbarungen zwischen dem **Kunden** und **Solvemate** in Bezug auf ihren Gegenstand und ersetzt alle früheren und gleichzeitigen Angebote, Erklärungen, Verkaufsmaterialien oder Präsentationen und (mündliche und schriftliche) Verträge. Keine mündlichen oder schriftlichen von **Solvemate**, ihren Vertretern oder Angestellten gegebenen Informationen oder Ratschläge begründen eine Garantie oder erhöhen in irgendeiner Weise die Höhe der Garantien in diesem **Vertrag**.

9.10

Reihenfolge. Im Falle einer Abweichung zwischen den Vertragsdokumenten gilt die folgende absteigende Reihenfolge, mit der Ausnahme, dass ein Dokument niedrigeren Rangs von einem Dokument höheren Rangs abweichen kann, wenn es sich ausdrücklich auf die Bestimmung bezieht, von der es vorgibt, schriftlich abzuweichen.

- (a) Dieser **Vertrag**
- (b) Die **AUP**

- (c) The **Service Level Agreement**
- (d) The **Data Processing Agreement**
- (e) The Service Order

- (c) Das **Service Level Agreement**
- (d) Das **Data Processing Agreement**
- (e) Die **Service Order**

9.11

Force Majeure. Neither **Party** will be deemed in breach hereunder for any cessation, interruption or delay in the performance of its obligations due to causes beyond its reasonable control ("**Force Majeure Event**"), including earthquake, flood, or other natural disaster, act of God, labor controversy (except such incidents concerning only the relevant **Party**'s personnel), civil disturbance, terrorism, war (whether or not officially declared), cyber-attacks (e.g., denial of service attacks), or the inability to obtain sufficient supplies, transportation, or other essential commodity or service required in the conduct of its business, or any change in or the adoption of any law, regulation, judgment or decree.

9.11

Ereignisse Höherer Gewalt. Jede Beendigung, Unterbrechung oder Verzögerung bei der Erfüllung der Verpflichtungen dieses **Vertrags** durch eine der **Parteien** aus Gründen, die sich ihrer angemessenen Kontrolle entziehen, („**Ereignis Höherer Gewalt**“) gilt nicht als eine Vertragsverletzung. Die **Ereignisse Höherer Gewalt** schließen Erdbeben, Überschwemmungen oder andere Naturkatastrophen, Arbeitskämpfe (mit Ausnahme solcher Vorfälle, die nur das Personal der betreffenden **Partei** betreffen), bürgerliche Unruhen, Terrorakte, Kriege (unabhängig davon, ob sie offiziell erklärt wurden oder nicht), Cyberangriffe (z.B. Denial of Service Attacken), oder die Unmöglichkeit, ausreichende Lieferungen, Transporte oder andere wesentliche Waren oder Dienstleistungen zu beschaffen, die für die Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit erforderlich sind, oder jede Änderung oder Verabschiedung von Gesetzen, Vorschriften, Urteilen oder Verordnungen, ein.

9.12

Government Terms. **Solvemate** provides the **Solvemate Services**, including related software and technology, for government end use solely in accordance with the terms of this **Agreement**. If **Customer** (or any of its customers) is an agency, department, or other entity of any government, the use, duplication, reproduction, release, modification, disclosure, or transfer of the **Solvemate Services**, or any related documentation of any kind, including technical data, software, and manuals, is restricted by the terms of this **Agreement**. All other use is prohibited and no rights than those provided in this **Agreement** are conferred. The **Solvemate Services** were developed fully at private expense.

9.12

Bedingungen für staatliche Stellen. **Solvemate** stellt die **Solvemate Services**, einschließlich der dazugehörigen Software und Technologie, für die Endnutzung durch die staatlichen Stellen ausschließlich in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses **Vertrags** zur Verfügung. Wenn der **Kunde** (oder einer seiner Kunden) eine Behörde, Abteilung oder eine andere Einheit des Staates Regierung ist, ist die Nutzung, Vervielfältigung, Reproduktion, Freigabe, Änderung, Offenlegung oder Übertragung der **Solvemate Services** oder jeglicher damit verbundenen Dokumentation, einschließlich von technischen Daten, Softwares und Handbüchern, durch die Bedingungen dieses **Vertrags** beschränkt. Jede andere Nutzung ist verboten und keine anderen Rechte als die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Rechte werden übertragen. Die **Solvemate Services** wurden vollständig auf eigene Kosten entwickelt.

9.13

9.13

Interpretation. For purposes hereof, “including” means “including, but not limited to”. All dates and times set forth in this **Agreement**, any **Service Order** or any related document are in relation to Greenwich Mean Time (GMT), unless otherwise specified. In case that a translation of the **Agreement**, its **Appendixes** or the **Service Order** is provided, the translation is made only out of courtesy and the English version shall always prevail.

Auslegung. Für die Zwecke dieses **Vertrags** bedeutet „einschließlich“ „einschließlich, aber nicht beschränkt auf“. Alle in diesem **Vertrag**, jeglichem **Service Order** oder einem damit verbundenen Dokument festgelegten Daten und Uhrzeiten beziehen sich auf die Greenwich Mean Time (GMT), sofern nicht anders angegeben. Für den Fall, dass eine Übersetzung des **Vertrags**, seiner **Anhänge** oder der **Service Orders** zur Verfügung gestellt wird, wird die Übersetzung nur aus Höflichkeit angefertigt und die englische Version hat immer Vorrang.

Appendix 1: Acceptable Use Policy

This **Acceptable Use Policy** (“AUP”) describes actions that **Solvemate** prohibits when **Customer** uses its **Services**.

Customer agrees not to use, and not to encourage or allow any other person or entity to use, the **Solvemate Services** in prohibited manners, including but not limited to the following:

- Transmitting any material that infringes the intellectual property rights or other rights of third parties, including but not limited to trademarks, copyrights or rights of publicity or otherwise violating, infringing or misappropriating the rights of any third party.
- Transmitting any material that contains viruses, trojan horses, worms or any other malicious, harmful, or deleterious programs or code.
- Engaging in activities or transmitting through the **Services** any information that is libelous or defamatory or otherwise malicious or harmful to any person or entity, or discriminatory based on race, sex, religion, nationality, disability, sexual orientation or age.
- Adversely impacting the availability, reliability or stability of any **Solvemate Services**.
- Launching or facilitating, whether intentionally or unintentionally, a denial of service attack on any **Solvemate Services** or on any third party.
- Attempting to bypass or break any security mechanism on any of the **Solvemate Services** or using the **Solvemate Services** in any other manner that poses a security or service risk to

Anhang 1: Acceptable Use Policy

Diese **Acceptable Use Policy** („AUP“) beschreibt Handlungen, die **Solvemate** verbietet, wenn der **Kunde** ihre **Services** nutzt.

Der **Kunde** erklärt sich damit einverstanden, die **Solvemate Services** nicht in unzulässiger Weise zu nutzen und nicht andere Personen oder Unternehmen zu ermutigen oder ihnen zu gestatten, die **Solvemate Services** in unzulässiger Weise zu nutzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, der folgenden Handlungen:

- Übertragung von Material, das die Eigentumsrechte oder andere Rechte Dritter verletzt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, von Marken, Urheberrechten, Werberechten oder anderen Rechten, die die Rechte Dritter verletzen oder missbrauchen.
- Übertragung von Material, das Viren, trojanische Pferde, Würmer oder jegliche andere bösartige oder schädliche Programme oder Codes enthält.
- Durchführung von Aktivitäten oder Übermittlung durch die **Services** von Informationen, die beleidigend oder diffamierend oder anderweitig bösartig oder schädlich für jegliche Person oder Unternehmen sind oder aufgrund von Rasse, Geschlecht, Religion, Nationalität, Behinderung, sexueller Orientierung oder Alter diskriminierend sind.
- Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit oder Stabilität der **Solvemate Services**.
- Starten oder Erleichtern eines *Denial of Service Attacks* auf **Solvemate Services** oder auf Dritte, unabhängig davon, ob eine solche Tätigkeit absichtlich oder unabsichtlich ist.
- Der Versuch, einen Sicherheitsmechanismus bei den **Solvemate Services** zu umgehen oder zu unterbrechen oder die **Solvemate Services** auf jegliche andere Weise zu nutzen, die ein Sicherheits- oder Dienstleistungsrisiko

Solvemate, to any user of the **Solvemate Services**, to any of our respective customers or to their customers.

- Testing or reverse-engineering the **Solvemate Services** in order to find limitations, vulnerabilities or evade filtering capabilities.
- Using the **Solvemate Services** in any manner that may subject **Solvemate** or any third-party to liability, damages or danger.
- Using the **Solvemate Services** in any manner that violates any applicable third party policies or requirements that **Solvemate** has communicated to **Customer**.
- **Using the Solvemate Services** to engage in or in connection with fraudulent activity.
- Using your account to engage in fraudulent activity with respect to third parties.
- Promoting or engaging in illegal activities.
- Harvesting or otherwise collecting information about others without their express consent.
- Interfering with or disrupting networks connected to the **Services** or violating the regulations, policies or procedures of such networks.
-
- Violating or facilitating the violation of any local, state, federal, or foreign law or regulation, including laws and regulations.

für **Solvemate**, für einen Benutzer der **Solvemate Services**, für einen unserer jeweiligen Kunden oder für deren Kunden darstellt.

- Testen oder Zurückentwicklung (*Reverse-Engineering*) der **Solvemate Services**, um Einschränkungen und Schwachstellen zu finden oder Filterfunktionen zu umgehen.
- Nutzung der **Solvemate Services** in einer Weise, die **Solvemate** oder einen Dritten einer Haftung, einem Schaden oder einer Gefahr aussetzen kann.
- Nutzung der **Solvemate Services** in einer Weise, die die geltenden Richtlinien oder Anforderungen Dritter verletzt, die dem **Kunden** von **Solvemate** mitgeteilt wurden.
- Nutzung der **Solvemate Services** zur Teilnahme an betrügerischen Handlungen oder im Zusammenhang hiermit.
- Nutzung Ihres Kontos für betrügerische Aktivitäten in Bezug auf Dritte.
- Förderung von illegalen Aktivitäten oder Teilnahme an solchen Aktivitäten.
- Gewinnung oder anderweitige Sammlung von Informationen über andere Personen ohne deren ausdrückliche Zustimmung.
- Beeinträchtigung oder Unterbrechung von Netzwerken, die mit den **Services** verbunden sind, oder Verletzung der Vorschriften, Richtlinien oder Verfahren dieser Netzwerke.
- Verletzung oder Erleichterung der Verletzung von lokalen, staatlichen, bundesstaatlichen oder ausländischen Gesetzen oder Vorschriften, einschließlich von Gesetzen und Vorschriften.

- Registering with the **Solvemate Services** with an email of a throw-away email address provider or any other publicly accessible email address.
- Using the **Solvemate Services**, or a component of the **Solvemate Services**, in a manner not authorized by **Solvemate**.
- Using the **Solvemate Services** to transmit or store personally identifiable information (PII) (excluding the provision of account information to **Solvemate** for the purpose of your receipt of the **Solvemate Services**).
- Creating a **Solvemate** account for the purpose of competitive evaluation or research.
- Revealing your account password to others or allowing use of your account by others.
- Failing to make a reasonable effort to protect your passwords and to secure resources against unauthorized use or access. You must configure hardware and software in a way that reasonably prevents unauthorized users from accessing your account.
- Registrierung bei den **Solvemate Services** mit einer E-Mail einer Wegwerf-E-Mail-Adresse oder einer anderen öffentlich zugänglichen E-Mail-Adresse.
- Nutzung der **Solvemate Services** oder einer Komponente der **Solvemate Services** in einer von **Solvemate** nicht genehmigten Weise.
- Nutzung der **Solvemate Services** zur Übertragung oder Speicherung personenbezogener Daten (PII) (mit Ausnahme der Bereitstellung von Kontoinformationen an **Solvemate** zum Zwecke des Erhalts der **Solvemate Services**).
- Erstellung eines Kontos von **Solvemate** zum Zwecke der Wettbewerbsbewertung oder -forschung.
- Weitergabe Ihres Kontopasswortes an Dritte oder Unterstützung Dritter bei der Nutzung Ihres Kontos.
- Keine angemessenen Anstrengungen unternehmen, um Ihre Passwörter zu schützen und Ressourcen vor unbefugter Nutzung oder Zugriff zu schützen. Sie müssen Hardware und Software so konfigurieren, dass unbefugte Benutzer nicht auf Ihr Konto zugreifen können.

This list of prohibited uses is provided by way of example and should not be considered exhaustive. All determinations related to violations of this **Acceptable Use Policy** will be made by **Solvemate** in its sole discretion.

If these limits are not sufficient to fulfil the **Project Purpose**, please contact us to help you with dedicated server resources.

We reserve the right to change this **Acceptable Use Policy** from time to time without notice by posting changes to **Solvemate's** website.

Diese Liste der verbotenen Verwendungen ist beispielhaft und sollte nicht als vollständig betrachtet werden. **Solvemate** wird alle Entscheidungen in Bezug auf eventuelle Verletzungen dieser **Acceptable Use Policy** nach eigenem Ermessen getroffen.

Wenn diese Grenzen nicht ausreichen, um das **Project Purpose** zu erfüllen, kontaktieren Sie uns bitte, damit wir Ihnen mit dedizierten Server Ressourcen helfen können.

Wir behalten uns das Recht vor, diese **Acceptable Use Policy** von Zeit zu Zeit ohne vorherige Mitteilung an den **Kunden** zu ändern, indem wir solche Änderungen auf der Internetseite von **Solvemate** veröffentlichen.

Appendix 2: Service Level Agreement

Definitions

Terms not defined herein will have the meanings ascribed to them in the relevant agreement for the **Solvemate Services** entered into between the Parties (the “**Agreement**”) that incorporates this **Service Level Agreement** by reference or related **Service Order**. In addition, the following terms, when used in this **Service Level Agreement** will have the following meanings:

- “**Registered User**” means an authorized user that signed up to the **Solvemate Services** through a **Service Order** to edit **Customer Content** or to build **Customer Applications**.
- “**SLA Plan**” means the level of availability and support services that **Customer** selects in the **Service Order** (Gold, Silver or Bronze).
- “**Subscription Fees**” means the subscription fees set forth in the applicable **Service Order**.
- “**Subscription Term**” means the subscription term set forth in the applicable **Service Order**.

1. Service Availability and Performance.

1.1

Service Components. **Solvemate** provides this **Service Level Agreement** during the **Subscription Term** as

Anhang 2: Service Level Agreement

Bezeichnungen

Begriffe, die in diesem Abschnitt nicht definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen in demjenigen Agreement zugewiesen wird, das die **Parteien** für die **Solvemate Services** abgeschlossen haben (das „**Agreement**“) und das dieses **Service Level Agreement** durch Verweis oder durch den entsprechende **Service Order** einbezieht. Darüber hinaus haben die folgenden Begriffe die folgende Bedeutung, wenn sie in diesem **Service Level Agreement** verwendet werden:

- „**Registrierter Benutzer**“ bezeichnet einen autorisierten Benutzer, der sich über einen **Service Order** bei den **Solvemate Services** angemeldet hat, um **Customer Content** zu bearbeiten oder **Customer Applications** zu erstellen.
- „**SLA-Plan**“ bezeichnet den Grad der Verfügbarkeit und Support Services, die der Kunde in der Service Order auswählt (Gold, Silber oder Bronze).
- Unter „**Abonnementgebühren**“ versteht man die im jeweiligen Service Order festgelegten Abonnementgebühren.
- „**Abonnementlaufzeit**“ bezeichnet die im jeweiligen **Service Order** festgelegte Abonnementlaufzeit.

1. Verfügbarkeit und Leistung der Services.

1.1

Servicekomponenten. **Solvemate** stellt dieses **Service Level Agreement** während der **Abonnementlaufzeit** zur Verfügung, wie

measured by automated performance tests on each of the “**Service Components**” set forth below:

SERVICE COMPONENT	Definition	URL / Endpoint(s)
Solvemate Web App	The administration interface where projects can be trained. Only accessible for Registered Users .	app.solvemate, but not /session /api
Solvemate API	An endpoint to retrieve predictions.	app.solvemate/session/api/
Solvemate Chat Widget	A hosted web site that shows the expert behavior within the browser.	expert.solvemate/ or widget.solvemate/

es durch automatisierte Leistungstests an jeder der nachstehend aufgeführten „**Servicekomponenten**“ gemessen wird:

SERVICE KOMPONENTE	Definition	Endpoint-URL
Solvemate Web App	Die Verwaltungsoberfläche, über die Projekte trainiert werden können. Nur für registrierte Benutzer zugänglich.	app.solvemate, aber nicht /session /api
Solvemate API	Ein Endpoint zum Abrufen von Vorhersagen.	app.solvemate/session/api/
Solvemate Chat Widget	Eine gehostete Internetseite, die das Expertenverhalten im Browser zeigt.	expert.solvemate/ oder widget.solvemate/

1.2.

Service Component Availability. The “**Service Component Availability**” shall be calculated as the number of **Downtime Hours** of the specific service, divided by the corresponding total number of hours in that calendar month; provided that service issues or outages relating to any **Exclusions** (as defined below) shall not be

1.2.

Service Component Availability. Die „**Service Component Availability**“ soll als die **Ausfallzeit (Downtime)** des jeweiligen **Services** berechnet sein, geteilt durch die entsprechende Gesamtzahl der Stunden in diesem Kalendermonat. Alle Serviceprobleme oder Serviceausfälle im Zusammenhang mit eventuellen **Ausnahmen** (wie nachstehend definiert) sollen

included in the calculation. **Solvemate** will report **Downtime Hours** and upon request of **Customer** will make the number, the times and the affected **Service Component** available.

The **Monitoring Service** is available at <http://status.solvemate.com>.

1.3

Component Service Issue. A “**Component Service Issue**” means that the **Service Component Availability** is lower than the “**Component Performance Target**” (as specified below for each SLA Plan) per **Service Component** in a calendar month; provided that service issues or outages relating to any **Exclusions** shall not be deemed as a **Component Service Issue**.

The **Component Performance Target** depend on the **SLA Plan** selected by the **Customer in the Service Order**:

SLA Plan	Component Performance Target
Gold	99,9 %
Silver	99,5 %
Bronze	99 %

1.4

Exclusions. Notwithstanding anything to the contrary, no **Component Service Issue** shall be deemed to have occurred with respect to any unavailability, suspension or termination of the **Solvemate Services**, that (i) are caused by factors outside of **Solvemate’s** reasonable control, including, without limitation, any **Force Majeure Event**, carrier related problems or issues, or Internet access or related problems beyond the demarcation point of **Solvemate** or its direct hosting subcontractors (i.e., beyond the point in the network where **Solvemate** maintains access and control over the **Solvemate Service Components**); (ii) result from any actions or inactions of **Customer** or any third party (other than **Solvemate’s**

jedoch nicht in die Berechnung einbezogen werden. **Solvemate** wird **Ausfallzeiten** melden und auf Anfrage des **Kunden** die Anzahl, die Uhrzeiten und die betroffene **Servicekomponente** zur Verfügung stellen.

Der **Überwachungsdienst** ist verfügbar unter der Internetseite <http://status.solvemate.com>.

1.3

Component Service Issue. Ein „**Component Service Issue**“ bedeutet, dass die **Service Component Availability** niedriger als das „**Component Performance Target**“ (wie unten für jeden **SLA Plan** angeben) in einem Kalendermonat ist. Serviceprobleme oder Serviceausfälle im Zusammenhang mit eventuellen **Ausnahmen** stellen keine **Component Service Issues** dar.

Das **Component Performance Target** hängt von dem **SLA-Plan** ab, den der **Kunden** in der **Service Order** gewählt hat:

SLA Plan	Component Performance Target
Gold	99,9 %
Silber	99,5 %
Bronze	99 %

1.4

Ausnahmen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, stellt eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung der **Solvemate Services** kein **Component Service Issue** dar, wenn diese (i) durch Faktoren verursacht wurden, die nicht der angemessenen Kontrolle von **Solvemate** unterliegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, **Ereignisse höherer Gewalt**, Probleme im Zusammenhang mit dem Telekommunikationsdienstleister, Internetzugang oder damit zusammenhängenden Problemen außerhalb des Abgrenzungspunkts von **Solvemate** oder ihren direkten Hosting-Subunternehmern (d.h, außerhalb des Punkts im Netzwerk, an dem **Solvemate** den Zugriff und die Kontrolle über die **Servicekomponenten** von **Solvemate** behält, (ii) sich aus Handlungen oder Unterlassungen des **Kunden** oder eines

direct hosting subcontractor), including any failure to comply with the **Documentation**, **AUP** or terms of the **Agreement**, any failure to use the most recent version of **Solvemate's APIs** or **SDKs** or any use of the **Solvemate Services** in excess of any usage limitations set forth in the **Service Order**; (iii) result from **Customer's** or a third party's applications, equipment, software or other technology (other than third party equipment within **Solvemate's** direct control or the control of its subcontractors); or (iv) arise from **Solvemate's** suspension or termination of **Customer's** right to use the **Solvemate Services** in accordance with the **Agreement**, (v) **Scheduled Maintenance** (as defined below); or (vi) problems or issues related to **Beta Services** or other non-generally available **Solvemate** features, test environments or products (collectively, the "**Exclusions**").

1.5

Scheduled Maintenance. "**Scheduled Maintenance**" means maintenance that is announced on <http://status.solvemate.com> at least three (3) business days in advance, during which any or all of the **Service Components** are unavailable to **Customer's Account**. **Scheduled Maintenance** shall not exceed four (4) hours in a calendar month. **Solvemate** will use commercially reasonable efforts to schedule **Scheduled Maintenance** for off-peak hours and to avoid any **Scheduled Maintenance** causing unavailability of the **Service Components**.

1.6

Remedies. For a calendar month during the **Subscription Term** with a **Component Service Issue** (the "**Impacted Month**"), **Customer's** sole remedy will be to claim a service credit (a "**Service Credit**"), or, subject to the additional requirements provided below, terminate the **Service Order**. These remedies are exhaustive.

Dritten (außer direkten Hosting-Subunternehmern von **Solvemate**) ergeben, einschließlich der Nichteinhaltung der **Documentation**, der **AUP** oder der Bedingungen des **Vertrags**, der Nichteinhaltung der neuesten Version der **APIs** oder **SDKs** von **Solvemate** oder der Nutzung der **Solvemate Services** über die im **Service Order** festgelegten Nutzungsbeschränkungen hinaus; (iii) sich aus Anwendungen, Geräten, Software oder anderen Technologien des **Kunden** oder eines Dritten ergeben (außer Geräten Dritter unter der direkten Kontrolle von **Solvemate** oder ihrer Subunternehmer), oder (iv) sich aus der Aussetzung oder Beendigung des Rechts des **Kunden**, die **Solvemate Services** in Übereinstimmung mit dem **Vertrag** zu nutzen, ergeben (v) **Geplante Wartung** (wie nachstehend definiert); oder (vi) Probleme oder Situationen im Zusammenhang mit **Beta Services** oder anderen nicht allgemein verfügbaren Features von **Solvemate**, Testumgebungen oder Produkten (gemeinsam die „**Ausnahmen**“).

1.5

Geplante Wartung. „**Geplante Wartung**“ bezeichnet eine Wartung, die auf der Internetseite <http://status.solvemate.com> mindestens drei (3) Werktagen im Voraus angekündigt wird, während derer eine oder alle **Servicekomponenten** für das **Kundenkonto** nicht verfügbar sind. Die **Geplante Wartung** darf vier (4) Stunden in einem Kalendermonat nicht überschreiten. **Solvemate** wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die **Geplante Wartung** außerhalb der Stoßzeiten zu planen und zu vermeiden, dass die **Geplante Wartung** die Nichtverfügbarkeit der **Servicekomponenten** verursacht.

1.6

Schadensersatz. Für einen Kalendermonat während der **Abonnementlaufzeit** mit einem **Component Service Issue** (der „**betreffende Monat**“) besteht der einzige Schadensersatz des **Kunden** darin, eine Servicegutschrift (ein „**Service Credit**“) zu verlangen oder, vorbehaltlich der nachstehend genannten zusätzlichen Anforderungen, den **Service Order** zu kündigen. Dieser Schadensersatz ist abschließend.

SERVICE COMPONENT	Component Weights	Credit	SERVICEKOMPONENTE	Component Weights	Credit
Solvemate Web App		20 %	Solvemate Web App		20 %
Solvemate API		40 %	Solvemate API		40 %
Solvemate Chat Widget		40 %	Solvemate Chat Widget		40 %

The **Service Credit** for the Impacted Month shall be calculated by:

- Taking the sum of all “**Component Credit Weights**” (as defined in the foregoing table) of each **Service Component** with a **Component Service Issue** in the **Impacted Month** (“**Sum of Component Credit Weights**”).
- Multiplying the **Sum of Component Credit Weights** with 30% of the Subscription Fees for the **Impacted Month**. For the purpose of this calculation the **Customer’s Subscription Fees** shall be deemed to be pro-rated equally over the relevant **Subscription Term**.

Example:

- All **Service Components** have a **Service Component Availability** of 99% in a calendar month.
- The **API** has a **Service Component Availability** of 98.7% and the **Chat Widget** 98.6% in the calendar month. Both **Service Components** are below the **Component Performance Targets** as specified in the **Service Order**. Assuming annual **Subscription Fees** of €100,000, the **Service Credit** would be calculated as follows:

Der **Service Credit** für den **betroffenen Monat** soll nach den folgenden Angaben berechnet werden:

- die Summe aller „**Component Credit Weights**“ (wie in der **vorstehenden** Tabelle definiert) jeder **Servicekomponente** mit einem **Component Service Issue** im **betroffenen Monat** („Summe der Component Credit Weights“) zu kalkulieren.
- die **Summe der Component Credit Weights** mit 30% der **Abonnementgebühren** für den **betroffenen Monat** multiplizieren. Für die Zwecke dieser Berechnung sollen die **Abonnementgebühren** des **Kunden** als ein über die jeweilige **Abonnementlaufzeit** gleichmäßig anteiliger Betrag betrachtet werden.

Beispiel:

- Alle **Servicekomponenten** haben eine **Service Component Availability** in Höhe von 99% in einem Kalendermonat.
- Die **API** hat eine **Service Component Availability** in Höhe von 98,7% und das **Chat Widget** in Höhe von 98,6% im Kalendermonat. Beide **Servicekomponenten** befinden sich unterhalb der **Service Order** definierten **Component Performance Targets**. Angenommen, dass die jährlichen **Abonnementgebühren** eine Höhe von 100.000 € betragen, würde der **Service Credit** wie folgt berechnet werden,:

- $(40\% + 40\%) * 30\% * (\text{€}100,000 / 12) = \text{€}2,000$

Any **Service Credit** shall automatically be applied against **Subscription Fees** subsequently payable by **Customer** for the current or next **Subscription Term**. No refunds will be provided in exchange for **Service Credits**; thus, if the **Subscription Term** is not renewed, the **Service Credit** will expire. However, **Solvemate** may elect in its discretion to pay to **Customer** the value of a **Service Credit** instead of crediting it against **Subscription Fees** for the subsequent **Subscription Term**. To claim a **Service Credit**, **Customer** must open a **Support Ticket** (as defined below) within thirty (30) days following an **Impacted Month**. No **Service Credit** is available if **Customer** is past due or in default with respect to any payment or in material breach of this **Agreement** when the **Service Credit** is claimed.

In addition to **Service Credits**, in the event that there are three (3) consecutive **Impacted Months** in any three (3) calendar months during a **Subscription Term** (a “**Chronic Service Availability Failure**”), **Customer** shall, within thirty (30) days following the occurrence of such **Chronic Service Availability Failure**, have the right to terminate the applicable **Service Order** by written notice to **Solvemate**. Upon a termination for **Chronic Service Availability Failure**, **Solvemate** will, upon request, refund to **Customer**, on a pro-rated basis, any **Subscription Fees** previously paid to **Solvemate** for the corresponding unused portion of **Customer's Subscription Term**.

2. Support.

2.1

Language. **Solvemate** will provide support to **Customer** as set forth below (“**Support**”). **Support** is provided in English as the sole language.

2.2

- $(40\% + 40\%) * 30\% * (\text{€}100,000 / 12) = \text{€}2,000$

Jeder **Service Credit** wird automatisch auf die **Abonnementgebühren** angerechnet, die nachträglich für die aktuelle oder nächste **Abonnementlaufzeit** vom **Kunden** zu zahlen sind. Für **Service Credits** werden keine Rückerstattungen geleistet. Wenn daher die **Abonnementlaufzeit** nicht verlängert wird, verfällt der **Service Credit**. **Solvemate** kann jedoch nach eigenem Ermessen auswählen, ob sie dem **Kunden** den Wert eines **Servicecredits** zahlen möchte, anstatt ihn für die folgende **Abonnementlaufzeit** auf die **Abonnementgebühren** anzurechnen. Um einen **Service Credit** zu erhalten, muss der **Kunde** innerhalb von dreißig (30) Tagen nach einem **betroffenen Monat** ein **Support Ticket** (wie nachfolgend bezeichnet) eröffnen. Kein **Service Credit** wird gewährt, wenn der **Kunde** zum Zeitpunkt der Beantragung des **Service Credit** mit einer Zahlung überfällig oder in Verzug ist oder eine wesentliche Verletzung dieses **Vertrags** begangen hat.

Für den Fall, dass es während einer **Abonnementlaufzeit** drei (3) aufeinander folgende **betroffene Monate** in drei (3) Kalendermonaten gibt (ein „**Chronic Service Availability Failure**“), hat der **Kunde** innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eintritt eines solchen **Chronic Service Availability Failure** das Recht, den betreffenden **Service Order** durch schriftliche Mitteilung an **Solvemate** zu kündigen. Bei einer Kündigung wegen **Chronic Service Availability Failure** wird **Solvemate** dem **Kunden**, auf Antrag alle zuvor an **Solvemate** gezahlten **Abonnementgebühren** für den entsprechenden ungenutzten Teil der **Abonnementlaufzeit** des **Kunden** anteilig erstatten.

2. Support.

2.1

Sprache. **Solvemate** wird dem **Kunden** ihre eigene, nachfolgend definierte, Unterstützung („**Support**“) erbringen. Der **Support** erfolgt lediglich auf Englisch als einzige Sprache.

2.2

Ticket Submission. **Customer's Registered Users** may submit a ticket (a "**Support Ticket**") that shall contain a detailed description of the issue to **Solvemate** as follows:

- Web: app.solvemate.com/support

Multiple **Support Tickets** submitted related to substantially the same occurrence or subject matter shall be deemed a single **Support Ticket**.

Solvemate will respond to each **Support Ticket** in accordance with this **Service Level Agreement** and will use commercially reasonable efforts to promptly resolve each **Support Ticket**. Actual resolution time will depend on the nature of the **Support Ticket** and the resolution itself. A resolution may consist of a fix, workaround, new feature request, delivery of information or other commercially reasonable solution of the issue.

Solvemate may, from time to time, develop additional methods for **Customer** to submit a **Support Ticket**, and will make information regarding such methods available to **Customer**.

2.3

Scope of Support. **Support** covers (i) development and production issues for the **Solvemate Service Components**; (ii) informational and implementation questions about the **Solvemate Service** and its features; and (iii) troubleshooting operational problems with the **Solvemate Service Components**.

Support does not include issues resulting from the **Exclusions** or code development, debugging or fixing of **Customer's** or third party's software that interacts with the **Solvemate Service Components**. **Solvemate** may assist **Customer** and its third party providers in diagnosing and resolving issues or errors but **Customer** acknowledges

Ticket Einreichung. Die **Registrierten Benutzer** des **Kunden** können folgendermaßen ein Ticket (ein „**Support Ticket**“) bei **Solvemate** einreichen, das eine detaillierte Beschreibung des Problems enthält:

- Internetseite: app.solvemate.com/support

Mehrere **Support Tickets**, die im Zusammenhang mit im Wesentlichen dem gleichen Ereignis oder Gegenstand eingereicht wurden, gelten als ein einziges **Support Ticket**.

Solvemate reagiert auf jedes **Support Ticket** in Übereinstimmung mit diesem **Service Level Agreement** und unternimmt sämtliche wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um jedes **Support Ticket** umgehend zu lösen. Die tatsächliche Lösungszeit hängt von der Art des **Support Tickets** und der Lösung selbst ab. Eine Lösung kann aus einer Reparatur, einem Workaround, der Anforderung von neuen Features, der Bereitstellung von Informationen oder einer anderen wirtschaftlich sinnvollen Lösung des Problems bestehen.

Solvemate kann von Zeit zu Zeit zusätzliche Methoden entwickeln, mit denen der **Kunde** ein **Support Ticket** einreichen kann und wird dem **Kunden** Informationen zu diesen Methoden zur Verfügung stellen.

2.3

Umfang des Supports. Der **Support** umfasst (i) Entwicklungs- und Produktionsprobleme für die **Servicekomponenten** von **Solvemate**, (ii) Informations- und Implementierungsfragen zu dem jeweiligen **Solvemate Service** und seinen Features sowie (iii) Fehlersuche bei operativen Problemen mit **Servicekomponenten** von **Solvemate**.

Der **Support** umfasst keine Probleme, die sich aus den Ausnahmen oder der Code-Entwicklung, dem Debugging oder der Reparatur der Software des **Kunden** oder Dritter ergeben, die mit den **Servicekomponenten** von **Solvemate** interagiert. **Solvemate** kann den **Kunden** und ihre Drittanbieter bei der Diagnose und Behebung von Problemen oder Fehlern unterstützen, aber der

that these matters are outside of **Solvemate's** support obligations.

2.4

Severity Level Determination. A “**Severity Level**” shall reflect the urgency of a Support Ticket and be defined as:

Severity Level 1 (Critical):

Issues affecting Customer's production systems:

- **Service Component** down, completely unavailable, or operating in materially degraded state.
- **Service Component** access, data access or data entry materially impaired on more than a limited basis due to a **Service Component** failure or fault.

Severity Level 2 (High):

Issues affecting Customer's production systems:

- **Service Component** access, data access or data entry materially impaired on a limited basis due to a Service Component failure or fault.

Issues affecting Customer's non-production systems (e.g. development, quality assurance, and staging systems):

- **Service Component** down, completely unavailable, or operating in materially degraded state.

2.4

Kunde erkennt an, dass diese Angelegenheiten außerhalb der Supportverpflichtungen von **Solvemate** liegen.

Bestimmung des Severity Levels. Ein „**Severity Level**“ bezeichnet die Dringlichkeit eines **Support Tickets** und ist definiert als:

Severity Level 1 (Kritisch):

Probleme, die die Produktionssystemen des Kunden beeinträchtigen:

- Ausgefallene, vollständig nicht verfügbare oder in einem wesentlich verschlechterten Zustand operierende **Servicekomponente**.
- Zugriff auf **Servicekomponente**, Datenzugriff oder Dateneingabe, die aufgrund eines Mangels oder Fehlers einer **Servicekomponente** erheblich beeinträchtigt sind und zwar auf mehr als nur einer begrenzten Basis.

Severity Level 2 (Hoch):

Probleme, die die Produktionssystemen des Kunden beeinträchtigen:

- Zugriff auf **Servicekomponente**, Datenzugriff oder Dateneingabe, die aufgrund eines Mangels oder Fehlers einer Servicekomponente erheblich beeinträchtigt sind und zwar nur auf einer begrenzten Basis.

Probleme, die die nicht-produzierenden Systemen des Kunden (z.B. Entwicklungs-, Qualitätssicherungs- und Staging-Systeme) beeinträchtigen:

- Ausgefallene, vollständig nicht verfügbare oder in einem wesentlich verschlechterten Zustand operierende **Servicekomponente**.

- **Service Component** access, data access or data entry materially impaired on more than a limited basis due to a Service Component failure or fault.

Severity Level 3 (Low):

Service Component operating with minor issues that can be addressed with a work-around.

General or routine requests for assistance or information.

Customer shall reasonably self-diagnose the severity of each **Support Ticket** (a “**Severity Level Determination**”) and recommend an appropriate **Service Level Determination** to **Solvemate**.

Solvemate shall validate **Customer’s Severity Level Determination** or notify **Customer** of a proposed change in the **Severity Level Determination** to a higher or lower level with justification for the proposal. In the event of a conflict regarding the appropriate **Severity Level Determination**, each party shall promptly escalate such conflict to its management team for resolution through consultation between the parties’ management, during which time the parties shall continue to handle the **Support Ticket** in accordance with the **Solvemate Severity Level Determination**.

2.5

Solvemate Support Commitment. **Solvemate** will respond to **Support Tickets** based on the **Response Times** below.

“**Response Time**” means the period of time in which **Solvemate** responds to **Customer**, within the **Business Hours**, after submission of a **Support Ticket**.

- Zugriff auf **Servicekomponente**, Datenzugriff oder Dateneingabe, die aufgrund eines Mangels oder Fehlers einer Servicekomponente erheblich beeinträchtigt sind und zwar auf mehr als nur einer begrenzten Basis.

Severity Level 3 (Niedrig):

Servicekomponente, die kleineren Problemen ausgesetzt ist, die mit einem Workaround behoben werden können.

Allgemeine oder routinemäßige Anfragen nach Unterstützung oder Informationen

Der **Kunde** soll die Dringlichkeit jedes **Support Tickets** (eine „**Bestimmung des Severity Levels**“) in angemessener Weise selbst diagnostizieren und **Solvemate** eine geeignete **Bestimmung des Service Levels** empfehlen.

Solvemate soll die **Bestimmung des Severity Levels** des **Kunden** überprüfen oder den **Kunden** über eine vorgeschlagene Änderung auf eine höhere oder niedrigere Ebene im Rahmen der **Bestimmung des Severity Levels** mit Begründung des vorgenannten Vorschlags informieren. Im Falle eines Konflikts über die angemessene **Bestimmung des Severity Levels** soll jede Partei diesen Konflikt unverzüglich an ihr Managementteam zur Lösung durch Beratung zwischen den Managementteams der Parteien eskalieren. Während dieser Zeit sollen die Parteien das **Support Ticket** weiterhin in Übereinstimmung mit der **Bestimmung des Severity Levels** von **Solvemate** weiterbearbeiten.

2.5

Verpflichtung von Solvemate zum Support. **Solvemate** wird auf **Support Tickets**-Anfragen basierend auf den unten angegebenen **Reaktionszeiten** antworten.

„**Reaktionszeit**“ bezeichnet den Zeitraum in welchem **Solvemate** während der **Geschäftszeiten** dem **Kunden** gegenüber nach Einreichung eines **Support Tickets** reagiert.

“**Business Day**” shall be defined as every day from Monday through Friday, however, excluding any holidays in the State of Berlin.

“**Business Hours**” shall be defined as the time on each Business Day between 9am to 5pm Central European Time.

The **Response Time** to a **Support Ticket** depends on the **Severity Level Determination** and the **SLA Plan** selected by the **Customer**. and specified in the **Service Order**.

SLA Plan	Severity Level 1 (Critical):	Severity Level 2 (High):	Severity Level 3 (Low):
Gold	2 hours	4 hours	8 hours
Silver	4 hours	8 hours	16 hours
Bronze	8 hours	16 hours	Next business day

2.6

Customer Support Commitment. **Solvemate’s** provision of **Support** is subject to **Customer** providing support and assistance to **Solvemate** as follows based on the **Severity Level** of the **Support Ticket**:

Severity Level	Customer Support Commitment
Severity 1 - Critical	Customer’s technical team or technical personnel shall remain accessible available via phone or chat from the time Support Ticket is submitted until issue is resolved

„**Geschäftstag**“ ist definiert als jeder Tag zwischen Montag und Freitag, jedoch mit Ausnahme von Feiertagen im Bundesland Berlin.

„**Geschäftszeiten**“ ist definiert als die Zeit an jedem **Geschäftstag** zwischen Montag und Freitag von 9 bis 17 Uhr mitteleuropäischer Zeit, mit Ausnahme von Wochenenden und Feiertagen.

Die **Reaktionszeit** auf eine **Support Ticket**-Anfrage ist abhängig von der **Bestimmung des Severity Levels** und des vom **Kunden** gewählten und im **Service Order** angegebenen SLA Plan.

SLA Plan	Severity Level 1 (Kritisch):	Severity Level 2 (Hoch):	Severity Level 3 (Niedrig):
Gold	2 Stunden	4 Stunden	8 Stunden
Silber	4 Stunden	8 Stunden	16 Stunden
Bronze	8 Stunden	16 Stunden	Nächster Geschäftstag

2.6

Verpflichtung des Kunden zum Support. Der **Support** durch **Solvemate** unterliegt der Voraussetzung, dass der **Kunde Solvemate** nach den folgenden Angaben seinen eigenen Support und Unterstützung, basierend auf dem **Severity Level** des **Support Tickets**, erbringt:

Severity Level	Verpflichtung des Kunden zum Support
Severity 1 - Kritisch	Das technische Team oder das technische Personal des Kunden soll vom Zeitpunkt der Einreichung des Support Tickets bis zur Lösung des Problems telefonisch oder über Chat erreichbar bleiben.

Severity 2 - High	Customer's technical team or technical personnel shall respond to Solvemate's requests for additional information and shall implement recommended solution in a timely manner.
-------------------	--

Solvemate is not responsible for any delays, failures, deficiencies or non-conformities with regards to **Support** if such delays, failures, deficiencies or non-conformities are due to a delay or failure by **Customer** to fully comply with their obligations set forth above. Agreed deadlines (if any) will be automatically extended by the amount of time during which **Customer** is not in full compliance with these obligations.

Severity 2 - Hoch	Das technische Team oder das technische Personal des Kunden soll auf die Anfragen von Solvemate nach zusätzlichen Informationen reagieren und die empfohlene Lösung zeitnah umsetzen.
-------------------	---

Solvemate ist nicht für Verzögerungen, Fehler, Mängel oder Schlechtleistungen im Zusammenhang mit dem **Support** verantwortlich, wenn diese Verzögerungen, Fehler, Mängel oder Schlechtleistungen auf eine Verzögerung oder Nichterfüllung der vorgenannten Verpflichtungen durch den **Kunden** zurückzuführen sind. Vereinbarte Fristen (falls vorhanden) verlängern sich automatisch um den Zeitraum, in dem der **Kunde** diese Verpflichtungen nicht vollständig erfüllt.

Appendix 3: Data Processing Agreement pursuant to Art. 28 GDPR

between

Customer

– **Controller** – hereinafter referred to as “**Client**” –

And

Solvemate GmbH, Friedrichstraße 123, 10117 Berlin

– **Processor** – hereinafter referred to as “**Contractor**” or “**Solvemate**” –

1. Subject Matter and Duration of the Contract

(1) **Subject Matter:** The subject matter of this Contract results from the **Service Order** to which reference is made here (hereinafter referred to as “**Service Order**”).

(2) **Duration:** The duration of this **Contract** (“**Term**”) corresponds to the **Term** of the **Service Order**.

2. Specification of the Content

(1) Nature and purpose of the intended processing of data: The nature and purpose of the processing of personal data by the **Contractor** for the **Client** are described in the **Service Order**.

The contractually agreed data processing takes place exclusively in a member state of the European Union or in another state that is party to the Agreement on the European Economic Area. Any transfer to a third country requires the prior consent of the **Client** and may take place only if the special requirements of Art. 44 et seq. GDPR are met.

Anhang 3: Datenverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO

zwischen dem

Kunden

- **Verantwortlicher** – im Folgenden „**Auftraggeber**“ genannt –

Und

Solvemate GmbH, Friedrichstraße 123, 10117 Berlin

- **Auftragsverarbeiter** - im Folgenden „**Auftragnehmer**“ oder „**Solvemate**“ genannt –

1. Gegenstand und Laufzeit des Vertrages

(1) **Vertragsgegenstand:** Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus dem **Service Order**, auf den hier verwiesen wird (nachfolgend „**Service Order**“ genannt).

(2) **Vertragslaufzeit:** Die Laufzeit dieses **Vertrages** (“**Laufzeit**“) entspricht der **Laufzeit** des **Service Order**.

2. Beschreibung des Inhalts

(1) Art und Zweck der beabsichtigten Datenverarbeitung: Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den **Auftragnehmer** für den **Auftraggeber** sind in dem **Service Order** beschrieben.

Die vertraglich vereinbarte Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Staat, welche Vertragspartei des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum ist. Jede Verlegung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des **Auftraggebers** und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Anforderungen des Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

(2) Type of data: The following data types/categories (enumeration/description of the data categories) are included in the processing of personal data.

- Inputs from end customers through feedback forms in the chat widget or via API, if these contain personal data. The feedback forms are freely configurable by the Client and can contain free text input by the end customer.

(3) Categories of data subjects: The categories of data subjects include:

- End customers

3. Technical and Organizational Measures

(1) The **Contractor** shall document the implementation of the technical and organizational measures set out prior to order placement and prior to the processing of any data, in particular with regard to the specific execution of the order, and the **Contractor** shall hand them over to the **Client** for review. If accepted by the **Client**, the documented measures become a basic principle of the order. If the inspection/audit by the **Client** results in a need for adjustment, this must be implemented by mutual agreement.

(2) The **Contractor** provides security pursuant to Art. 28 Para. 3 lit. c, 32 GDPR, in particular in conjunction with Art. 5 Para. 1 and 2 GDPR. Overall, the measures to be taken are data security measures and are taken to ensure a level of protection corresponding to the level of risk while taking into consideration the confidentiality, integrity, availability and resilience of the systems. In this context, the state of the technology employed, the costs of implementation, and the nature, scope and purpose of the processing, as well as the probability and severity of the risk of affecting the rights and freedoms of natural persons within the meaning of Art. 32 Para. 1 GDPR, must be taken into account. Details are given in Appendix 4.

(2) Art der Daten: Folgende Datentypen/-kategorien (Aufzählung/Beschreibung der Datenkategorien) sind von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffen:

- Eingaben von Endkunden über Feedback-Formulare im Chat-Widget oder über die API, sofern diese personenbezogene Daten enthalten. Die Feedback-Formulare sind vom Auftraggeber frei konfigurierbar und können freie Texteingaben des Endkunden enthalten.

(3) Kategorien der betroffenen Personen: Zu den Kategorien der betroffenen Personen gehören:

- Endkunden

3. Technische und organisatorische Maßnahmen

(1) Der **Auftragnehmer** hat die technischen und organisatorischen Maßnahmen zu dokumentieren, die er vor der Auftragserteilung und vor der Verarbeitung der Daten, insbesondere im Hinblick auf die konkrete Ausführung des Auftrags, festgelegt hat, und der **Auftragnehmer** hat diese dem **Auftraggeber** zur Überprüfung auszuhändigen. Bei Annahme durch den **Auftraggeber** werden die dokumentierten Maßnahmen zu einem Grundprinzip des Auftrags. Ergibt die Überprüfung durch den **Auftraggeber** einen Anpassungsbedarf, so ist dies einvernehmlich durchzuführen.

(2) Der **Auftragnehmer** gewährt Sicherheiten nach Art. 28 Absatz 3 Buchstabe c, 32 DSGVO, insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Absatz 1 und 2 DSGVO. Insgesamt handelt es sich bei den zu ergreifenden Maßnahmen um Maßnahmen zur Datensicherheit, die ergriffen werden, um ein dem Risikoniveau entsprechendes Schutzniveau zu gewährleisten und zwar unter Berücksichtigung der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Widerstandsfähigkeit der Systeme. In diesem Zusammenhang sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten sowie Art, Umfang und Zweck der Verarbeitung sowie die Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Absatz 1 DSGVO, zu berücksichtigen. Einzelheiten sind in Anlage 4 enthalten.

(3) The technical and organizational measures must correspond to the state of the art in IT security. In that regard, the **Contractor** is permitted to implement alternative measures so long as they provide an adequate level of protection. In doing so, the level of security of the specified measures must not fall below target. Significant changes must be documented.

4. Rectification, Restriction and Erasure of Data

(1) The **Contractor** shall not correct, delete or restrict the processing of data that is to be processed, unless this is done on the basis of documented instructions from the **Client**. Insofar as a data subject directly contacts the **Contractor** regarding this, the **Contractor** shall immediately forward this request to the **Client**.

(2) Insofar as they are included in the scope of services, the rights to erasure of data, to be forgotten, to rectification, to data portability and to information are to be directly ensured by the **Contractor** in accordance with the **Client**'s documented instructions.

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen müssen dem Stand der Technik der IT-Sicherheit entsprechen. Dem **Auftragnehmer** ist es in diesem Zusammenhang gestattet, alternative Maßnahmen zu ergreifen, sofern sie ein angemessenes Sicherheitsniveau bieten. Dabei darf das Sicherheitsniveau jener Maßnahmen nicht unterhalb der Vorgabe sein. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

4. Berichtigung, Beschränkung und Löschung von Daten

(1) Der **Auftragnehmer** darf die Verarbeitung der zu verarbeitenden Daten nicht korrigieren, löschen oder einschränken, es sei denn, dies geschieht auf der Grundlage dokumentierter Anweisungen des **Auftraggebers**. Soweit sich eine betroffene Person diesbezüglich direkt mit dem **Auftragnehmer** in Verbindung setzt, wird der **Auftragnehmer** diese Anfrage unverzüglich an den **Auftraggeber** weiterleiten.

(2) Soweit sie in den Leistungsumfang einbezogen sind, sind die Rechte auf Löschung, Vergessenwerden, Berichtigung, Datenübertragbarkeit und Auskunft durch den **Auftragnehmer** unmittelbar nach den dokumentierten Anweisungen des **Auftraggebers** sicherzustellen.

5. Quality Assurance and Other Obligations of the Contractor

In addition to complying with the provisions of this **Contract**, the **Contractor** shall comply with statutory obligations pursuant to Art. 28 to 33 GDPR; in particular, the **Contractor** shall comply with the following requirements:

- a) Written appointment of a Data Processing Officer, who will act in accordance with Art. 38 and 39 DGPR. The contact data will be provided to the **Client** for the purpose of direct communication upon request.
- b) The preservation of confidentiality pursuant to Art. 28 Para. 3 Sent. 2 lit. b, Art. 29, 32 Para. 4 GDPR. The **Contractor** shall use only employees who are committed to confidentiality and who have been previously familiarized with the data protection regulations that are relevant to them. The **Contractor** and any person subordinate to the **Contractor** who has access to personal data may process such data only in accordance with the instructions of the **Client**, including the powers granted in this **Contract**, unless they are legally obliged to process said data.
- c) The implementation and adherence to all technical and organizational measures required for this **Contract** must comply with Art. 28 Para. 3 Sent. 2 lit. c, Art. 32 GDPR [details in Appendix 1].
- d) The **Client** and the **Contractor** shall, upon request, work together with the supervisory authority to help fulfill their tasks.
- e) The immediate provision of information to the **Client** about inspections and measures taken by the supervisory authority, insofar as they relate to this **Contract**. This also applies insofar as a competent authority has undertaken an investigation, as part of administrative or criminal

5. Qualitätssicherung und sonstige Verpflichtungen des Auftragnehmers

Neben der Einhaltung der Bestimmungen dieses **Vertrages** hat der **Auftragnehmer** die gesetzlichen Verpflichtungen nach Art. 28 bis 33 DSGVO einzuhalten; insbesondere muss der **Auftragnehmer** folgenden Verpflichtungen nachkommen:

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DSGVO ausübt. Dessen Kontaktdaten werden dem **Auftraggeber** auf Nachfrage zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt.
- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Absatz 3 Satz. 2 Buchstabe b, Art. 29, 32 Absatz 4 DSGVO. Der **Auftragnehmer** verpflichtet sich, nur Mitarbeiter einzusetzen, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und zuvor mit den für sie relevanten Datenschutzbestimmungen vertraut gemacht wurden. Der **Auftragnehmer** und jede dem **Auftragnehmer** unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, darf diese Daten nur nach den Anweisungen des **Auftraggebers**, einschließlich der in diesem **Vertrag** gewährten Befugnisse, verarbeiten, es sei denn, sie sind gesetzlich zur Verarbeitung dieser Daten verpflichtet.
- c) Die Durchführung und Einhaltung aller für diesen **Vertrag** erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen muss im Einklang mit Art. 28 Absatz 3 Satz 2 Buchstabe c, Art. 32 DSGVO [Details in Anlage 1] stattfinden.
- d) Der **Auftraggeber** und der **Auftragnehmer** arbeiten auf Verlangen mit der Aufsichtsbehörde zusammen, um deren Aufgaben zu erfüllen.
- e) Die unverzügliche Verständigung des **Auftraggebers** über die von der Aufsichtsbehörde durchgeführten Prüfungen und Maßnahmen, soweit sie sich auf diesen **Vertrag** beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Verwaltungs- oder Strafverfahrens eine Untersuchung durchgeführt hat, welche die Verarbeitung personenbezogener

<p>proceedings, that concerns the processing of personal data during the processing of orders by the Contractor.</p> <p>f) If the Client is subject to an inspection by a supervisory authority, or to administrative or criminal proceedings, or to the liability claim of a data subject or a third party or any other claim in connection with order processing by the Contractor, the Contractor shall support the Client to the best of the Contractor's ability.</p> <p>g) The Contractor shall regularly review internal processes and technical and organizational measures to ensure that the processing that takes place within the Contractor's area of responsibility complies with the requirements of applicable data protection law and that the rights of the data subjects are protected.</p> <p>h) Verifiability of the technical and organizational measures taken vis-à-vis the Client within the scope of the Client's supervisory powers according to Section 7 of this Contract.</p>	<p>Daten bei der Auftragsabwicklung durch den Auftragnehmer betrifft.</p> <p>f) Wenn der Auftraggeber einer Inspektion durch eine Aufsichtsbehörde, einem Verwaltungs- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsabwicklung durch den Auftragnehmer unterliegt, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber nach besten Kräften unterstützen.</p> <p>g) Der Auftragnehmer hat interne Prozesse und technische und organisatorische Maßnahmen regelmäßig zu überprüfen, um sicherzustellen, dass die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers stattfindende Verarbeitung den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts entspricht und die Rechte der betroffenen Personen geschützt sind.</p> <p>h) Überprüfbarkeit der gegenüber dem Auftraggeber ergriffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Aufsichtsbefugnisse des Auftraggebers gemäß Abschnitt 7 dieses Vertrages.</p>
--	--

6. Subcontracting

(1) For the purposes of this regulation, subcontracting means such services that directly relate to the provision of the main service. This does not include ancillary services provided by the **Contractor**, e.g. telecommunications services, postal/transport services, maintenance and user services or the disposal of data carriers and other measures to ensure the confidentiality, availability, integrity and resilience of the hardware and software of the data processing facilities. The **Contractor** shall, however, conclude appropriate and legally compliant contractual agreements and take appropriate and legally compliant inspective measures in order to ensure data protection and the security of the **Client's** data, even if outsourced ancillary services are used.

(2) The **Contractor** may commission subcontractors (other processors) only after prior express written consent from the **Client**.

- a) The **Client** agrees to the commissioning of the following subcontractors under the condition of a contractual agreement pursuant to Art. 28 Para. 2-4 GDPR:

Company	Address	Service
Amazon Web Services Inc	440 Terry Ave Seattle, USA	Server Hosting
Google LLC	1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043 USA	Server Hosting, Website Analytics, reCaptcha, Team collaboration

6. Unterauftragsvergabe

(1) Für die Zwecke dieser Verordnung sind Unteraufträge solche Leistungen, die in direktem Zusammenhang mit der Erbringung der Hauptleistung stehen. Hiervon ausgenommen sind Nebenleistungen des **Auftragnehmers**, wie z.B. Telekommunikationsdienste, Post-/Transportdienste, Wartungs- und Nutzerdienste oder die Entsorgung von Datenträgern und andere Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Widerstandsfähigkeit der Hard- und Software der Datenverarbeitungsanlagen. Der **Auftragnehmer** wird jedoch angemessene und rechtskonforme vertragliche Vereinbarungen treffen und geeignete und rechtskonforme Kontrollmaßnahmen ergreifen, um den Datenschutz und die Sicherheit der Daten des **Auftraggebers** zu gewährleisten, auch wenn ausgelagerte Nebenleistungen in Anspruch genommen werden.

(2) Der **Auftragnehmer** darf Unterauftragnehmer (andere Verarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des **Auftraggebers** beauftragen.

- a) Der **Auftraggeber** stimmt der Beauftragung der folgenden Unterauftragnehmer unter der Bedingung des Abschlusses einer vertraglichen Vereinbarung gemäß Art. 28 Abs. 2-4 SGVO zu:

Unternehmen	Adresse	Dienstleistung
Amazon Web Services Inc	440 Terry Ave Seattle, USA	Server Hosting
Google LLC	1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043 USA	Server Hosting, Webseiten-Analyse, reCaptcha (Captcha-Dienst), Team-Zusammenarbeit

Mongo DB inc	1633 Broadway, 38th Floor New York, NY 10019	Database provider	Mongo DB inc	1633 Broadway, 38th Floor New York, NY 10019	Datenbankanbieter
Mailjet GmbH	Rankestraße 12, 10789 Berlin	E-Mail sending provider	Mailjet GmbH	Rankestraße 12, 10789 Berlin	E-Mail sending provider

<p>b) The outsourcing to subcontractors or the replacement of an existing subcontractor is permissible if a contractual agreement pursuant to Art. 28 Para. 2-4 GDPR is concluded.</p> <p>(3) The transfer of personal data of the Client to the subcontractor and the subcontractor's initial action shall be permitted only if all prerequisites for subcontracting are met.</p> <p>(4) If the subcontractor provides the agreed-upon service outside the EU/EEA, the Contractor shall ensure that the data protection law is admissible by taking appropriate measures. The same applies if service providers, within the meaning of Para. 1 Sent. 2, are to be used.</p> <p>(5) Further outsourcing by the subcontractor requires the express consent of the Contractor (at least in text form);</p>	<p>b) Die Auslagerung an Unterauftragnehmer oder der Austausch eines bestehenden Unterauftragnehmers ist zulässig, wenn eine vertragliche Vereinbarung nach Art. 28 Abs. 2-4 DSGVO abgeschlossen ist.</p> <p>(3) Die Übermittlung personenbezogener Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und erste Maßnahmen des Unterauftragnehmers sind nur zulässig, wenn alle Voraussetzungen für die Unterauftragsvergabe erfüllt sind.</p> <p>(4) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/EWR, so hat der Auftragnehmer durch geeignete Maßnahmen dafür zu sorgen, dass das Datenschutzrecht zulässig ist. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2, verwendet werden.</p> <p>(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Auftragnehmers (zumindest in Schriftform);</p>
---	---

7. Inspection Rights of the Client

(1) The **Client** has the right to carry out inspections in consultation with the **Contractor** or to have them carried out by examiners to be named in individual cases. The **Client** has the right to ensure that the Contractor complies with this **Contract** at the **Contractor's** business premises by way of so-called spot checks, which are usually announced in a timely manner.

(2) The **Contractor** shall ensure that the **Client** can check that the **Contractor** is complying with the **Contractor's** obligations pursuant to Art. 28 GDPR. The **Contractor** shall provide the **Client** with the necessary information upon request and, in particular, prove the implementation of the technical and organizational measures.

(3) The proof of such measures that do not only concern the specific order can be evidenced by

- compliance with the approved behavioral rules pursuant to Art. 40 GDPR;
- certification according to an approved certification procedure pursuant to Art. 42 GDPR;
- the presentation of up-to-date certificates, reports or statements of independent bodies (e.g. auditors, inspections, data protection officers, IT security department, data protection auditors, quality auditors);
- an appropriate certification by way of an IT security or data privacy audit (for example, according to the IT-Grundschutz of the Federal Office for Information Security).

(4) The **Contractor** may assert a claim for compensation in order to allow inspections by the **Client**.

7. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der **Auftraggeber** hat das Recht, Kontrollen in Abstimmung mit dem **Auftragnehmer** durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer vornehmen zu lassen. Der **Auftraggeber** hat das Recht, die Einhaltung dieses **Vertrages** durch den **Auftragnehmer** in den Geschäftsräumen des **Auftragnehmers** durch sogenannte Stichproben sicherzustellen, die in der Regel rechtzeitig angekündigt werden.

(2) Der **Auftragnehmer** stellt sicher, dass der **Auftraggeber** überprüfen kann, ob der **Auftragnehmer** den Verpflichtungen des **Auftragnehmers** gemäß Art. 28 DSGVO nachkommt. Der **Auftragnehmer** wird dem **Auftraggeber** auf Verlangen die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachweisen.

(3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann erbracht werden durch

- Einhaltung der genehmigten Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DSGVO;
- Zertifizierung nach einem zugelassenen Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DSGVO;
- die Vorlage aktueller Zertifikate, Berichte oder Erklärungen unabhängiger Stellen (z.B. Auditoren, Inspektionen, Datenschutzbeauftragte, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzprüfer, Qualitätsprüfer);
- eine entsprechende Zertifizierung im Rahmen eines IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudits (z.B. nach dem IT-Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik).

(4) Der **Auftragnehmer** kann einen Schadensersatzanspruch geltend machen, um Inspektionen durch den **Auftraggeber** zu ermöglichen.

8. Notification in Case of Violations by the Contractor

1. The **Contractor** shall assist the **Client** in complying with the obligations laid out in Articles 32 to 36 of the GDPR concerning the security of personal data, reporting of data breaches, data protection impact assessments and prior consultations. These include u.a.

- a) ensuring an adequate level of protection through technical and organizational measures that take into account the circumstances and purposes of the processing and the predicted likelihood and severity of a possible breach of rights due to security vulnerabilities, as well as measures that enable the immediate detection of relevant loss events
- b) the obligation to report violations of personal data immediately to the **Client**
- c) the obligation to support the **Client** in providing information to the data subject and to provide the **Client** with all relevant information without delay in regards to this
- d) supporting the **Client** in regard to the **Client's** privacy impact assessment
- e) supporting of the **Client** in the context of prior consultations with the supervisory authority

(2) For services that are not included in the scope of services or that are not the result of misconduct by the **Contractor**, the **Contractor** may claim a fee.

8. Benachrichtigung bei Verletzungen des Auftragnehmers

1. Der **Auftragnehmer** unterstützt den **Auftraggeber** bei der Erfüllung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO festgelegten Verpflichtungen in Bezug auf die Sicherheit personenbezogener Daten, die Meldung von Datenschutzverletzungen, die Datenschutz-Folgenabschätzung und die vorherigen Konsultationen. Dazu gehören u.a.

- a) Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die den Umständen und Zwecken der Verarbeitung sowie der voraussichtlichen Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung aufgrund von Sicherheitsschwachstellen Rechnung tragen, sowie durch Maßnahmen, die eine sofortige Erkennung relevanter Schadensfälle ermöglichen
- b) die Verpflichtung, Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich an den **Auftraggeber** zu melden
- c) die Verpflichtung, den **Auftraggeber** bei der Bereitstellung von Informationen für die betroffene Person zu unterstützen und dem **Auftraggeber** diesbezüglich unverzüglich alle relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen
- d) Unterstützung des **Auftraggebers** bei der Datenschutz-Folgenabschätzung des **Auftraggebers**
- e) Unterstützung des **Auftraggebers** im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde

(2) Für Leistungen, die nicht zum Leistungsumfang gehören oder nicht auf ein Fehlverhalten des **Auftragnehmers** zurückzuführen sind, kann der **Auftragnehmer** eine Vergütung verlangen.

9. Authorization by the Client

(1) The **Client** shall immediately confirm oral instructions (at least in text form).

(2) The **Contractor** shall immediately inform the **Client** if the **Contractor** believes that an instruction violates data protection regulations. The **Contractor** may withhold from carrying out the corresponding instruction until it has been confirmed or changed by the **Client**.

9. Ermächtigung durch den Auftraggeber

(1) Der **Auftraggeber** hat mündliche Anweisungen (zumindest in Schriftform) unverzüglich zu bestätigen.

(2) Der **Auftragnehmer** wird den **Auftraggeber** unverzüglich informieren, wenn der **Auftragnehmer** der Ansicht ist, dass eine Anweisung gegen die Datenschutzbestimmungen verstößt. Der **Auftragnehmer** kann die Ausführung der entsprechenden Anweisung verweigern, bis sie vom **Auftraggeber** bestätigt oder geändert wurde.

10. Deletion and Return of Personal Data

(1) Copies or duplicates of personal data that are the subject of the contractually agreed data processing are not to be created without the knowledge of the **Client**. This does not include backup copies, to the extent necessary to ensure proper data processing, and data required to comply with statutory retention requirements.

(2) After the conclusion of the contractually agreed-upon work or upon request by the **Client** – at the latest upon termination of the **Service Order** – the **Contractor** shall have all documents, processing results and utilization results, as well as data sets which are related to the contractual relationship, returned to the **Client** or, with prior consent, have them destroyed in accordance with data protection regulations insofar as they contain personal data that is the subject of the contractually agreed data processing. The same applies to test and scrap material. The recording of the deletion must be provided upon request.

(3) Documentation serving as proof of orderly and proper data processing shall be kept by the **Contractor** according to the respective retention periods, even if such periods extend beyond the end of this **Contract**. The **Contractor** may hand them over to the **Client** upon termination of this **Contract**.

10. Löschung und Rückgabe personenbezogener Daten

(1) Kopien oder Vervielfältigungen von personenbezogenen Daten, die Gegenstand der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung sind, dürfen nicht ohne Wissen des **Auftraggebers** erstellt werden. Ausgenommen hiervon sind Sicherungskopien, soweit dies für die ordnungsgemäße Datenverarbeitung erforderlich ist, und Daten, die zur Erfüllung der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder auf Verlangen des **Auftraggebers** – spätestens nach Beendigung des **Dienstleistungsauftrages** – hat der **Auftragnehmer** alle Unterlagen, Verarbeitungsergebnisse und Verwendungsergebnisse sowie Datensätze, die sich auf das Vertragsverhältnis beziehen, an den **Auftraggeber** zurückzugeben oder nach vorheriger Zustimmung in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Vorschriften vernichten zu lassen, soweit sie personenbezogene Daten enthalten, die Gegenstand der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung sind. Gleiches gilt für Test- und Ausschussunterlagen. Die Aufzeichnung der Löschung ist auf Verlangen vorzulegen.

(3) Unterlagen, die als Nachweis für eine ordnungsgemäße und angemessene Datenverarbeitung dienen, sind vom **Auftragnehmer** entsprechend den jeweiligen Aufbewahrungsfristen aufzubewahren, auch wenn sie über das Ende dieses **Vertrages** hinausgehen. Der **Auftragnehmer** kann sie dem **Auftraggeber** nach Beendigung dieses **Vertrages** übergeben.

11. Information Requirements, Formalities, Miscellaneous

If the data of the **Client** is endangered by attachment or seizure, or by way of a bankruptcy or settlement procedure, or due to other events or measures taken by third parties, the **Contractor** shall immediately inform the **Client** thereof.

Changes and amendments to this **Contract** and any of its components – including any warranties by the **Contractor** – must be laid out in a written agreement, or at least made in writing, and express reference to any changes or amendments to these conditions must also be made. This also applies to the waiver of this written form requirement.

Should individual provisions of this **Contract** be or become invalid, the validity of the remaining provisions shall remain hereby unaffected.

11. Informationsanforderungen, Formalitäten, Sonstiges

Sind die Daten des **Auftraggebers** durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Konkurs- oder Vergleichsverfahren oder durch andere Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet, hat der **Auftragnehmer** den **Auftraggeber** unverzüglich zu benachrichtigen.

Änderungen und Ergänzungen dieses **Vertrages** und seiner Bestandteile – einschließlich etwaiger Garantien des **Auftragnehmers** – müssen in einer schriftlichen Vereinbarung festgelegt oder zumindest schriftlich festgehalten werden, und es ist auch ausdrücklich auf Änderungen oder Ergänzungen dieser Bedingungen hinzuweisen. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses **Vertrages** unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

Appendix 4: Security Standards

Solvemate will abide by the security standards set forth below (“**Security Standards**”), which detail the various actions taken by **Solvemate** to provide the **Solvemate Services** (“**Information Security**”). During the **Subscription Term**, these **Security Standards** may change without notice, as standards evolve or as additional controls are implemented or existing controls are modified as deemed reasonably necessary by **Solvemate**, provided that such changes will not bring the **Security Standards** below industry standard security measures.

Definitions

Terms not defined herein will have the meanings ascribed to them in the relevant agreement for the Solvemate Services entered into between the parties.

1 Risk Management.

- An annual **Information Security** risk assessment is performed covering **Solvemate** facilities and information assets.
- The risk assessment is conducted using an industry standard methodology to aid in identifying, measuring, and treating known risks.
- Risk assessment results and risk mitigation suggestions are shared with the executive management team.
- The risk assessment results will specify proposed changes to systems, processes, policies, or tools, in order to reduce security vulnerabilities and threats, if any.

Anhang 4: Sicherheitsstandards

Solvemate hält sich an die unten aufgeführten Sicherheitsstandards („**Sicherheitsstandards**“), welche die verschiedenen Maßnahmen von **Solvemate** zur Bereitstellung der **Solvemate Services** („**Informationssicherheit**“) beschreiben. Während der **Vertragsdauer** können sich diese **Sicherheitsstandards** ohne Vorankündigung ändern, wenn sich die Standards weiterentwickeln oder wenn zusätzliche Kontrollen implementiert werden oder bestehende Kontrollen von **Solvemate** als vernünftigerweise notwendig erachtet werden, vorausgesetzt, dass diese Änderungen die **Sicherheitsstandards** nicht unter die Sicherheitsmaßnahmen der branchenüblichen Standards bringen.

Definitionen

Begriffe, die hierin nicht definiert sind, haben die den **Solvemate Services** in der entsprechenden zwischen den Parteien abgeschlossenen Vereinbarung zugewiesene Bedeutung.

1 Risikomanagement.

- Eine jährliche Risikobewertung der **Informationssicherheit** wird durchgeführt, die sich auf die Einrichtungen und Informationsbestände von **Solvemate** erstreckt.
- Die Risikobewertung wird unter Verwendung einer branchenüblichen Methodik durchgeführt, die bei der Identifizierung, Messung und Behandlung bekannter Risiken hilft.
- Die Ergebnisse der Risikobewertung und Vorschläge zur Risikominderung werden mit der Geschäftsleitung geteilt.
- Die Ergebnisse der Risikobewertung enthalten Vorschläge für Änderungen an Systemen, Prozessen, Richtlinien oder Tools, um etwaige Sicherheitsrisiken und -schwachstellen zu reduzieren.

2. Security Policy.

- Policies, including those related to data privacy, security and acceptable use, are assessed and approved by **Solvemate** senior management. Policies are documented and published among all relevant personnel.
- Employees and contracted third parties are required to comply with **Solvemate** policies relevant to their scope of work.
- New employees attend new hire training, which includes training modules on confidentiality obligations, information security, compliance, and data protection.
- Employees attend annual **Information Security** training, which covers **Solvemate Information Security** policies and expectations.
- Where required, policies are supported by associated procedures, standards, and guidelines.
- **Information Security** policies are updated, as needed, to reflect changes to business objectives or risk.
- Senior management performs an annual review of all **Information Security** policies.
- **Information Security** policies are stored, maintained, updated, and published in a centralized location accessible to employees and third parties.
- **Solvemate's** employee handbook contains sections on password requirements, Internet usage, computer security, confidentiality, social media, customer data protection, and Company data protection.

2. Sicherheitspolitik.

- Richtlinien, einschließlich derjenigen, die sich auf Datenschutz, Sicherheit und akzeptable Nutzung beziehen, werden von der Geschäftsleitung von **Solvemate** bewertet und genehmigt. Die Richtlinien werden dokumentiert und unter allen relevanten Mitarbeitern veröffentlicht.
- Mitarbeiter und beauftragte Dritte sind verpflichtet, die für ihren Arbeitsumfang relevanten Richtlinien von **Solvemate** einzuhalten.
- Neue Mitarbeiter nehmen an Einschulungen teil, zu denen auch Schulungsmodule zu Vertraulichkeitsverpflichtungen, Informationssicherheit, Compliance und Datenschutz gehören.
- Die Mitarbeiter nehmen an einem jährlichen **Informationssicherheitstraining** teil, das die Richtlinien und Erwartungen der **Informationssicherheit** von **Solvemate** behandelt.
- Bei Bedarf werden die Richtlinien durch entsprechende Verfahren, Normen und Leitfäden unterstützt.
- Die Richtlinien für die **Informationssicherheit** werden bei Bedarf aktualisiert, um Änderungen der Unternehmensziele oder des Risikos zu berücksichtigen.
- Die Geschäftsleitung führt eine jährliche Überprüfung aller Richtlinien zur **Informationssicherheit** durch.
- Richtlinien zur **Informationssicherheit** werden an einem zentralen Ort, der für Mitarbeiter und Dritte zugänglich ist, gespeichert, gewartet, aktualisiert und veröffentlicht.
- Das Mitarbeiterhandbuch von **Solvemate** enthält Abschnitte über Passwortanforderungen, Internetnutzung, Computersicherheit, Vertraulichkeit, Social Media, Kundendatenschutz und Unternehmensdatenschutz.

<p>3. Organization of Information Security.</p> <ul style="list-style-type: none"> Information Security governance and data protection compliance for the Company are the responsibility of Solvemate's Chief Executive Officer. Confidentiality and non-disclosure agreements are required when sharing sensitive, proprietary personal or otherwise confidential information between Solvemate and a third-party. 	<p>3. Organisation der Informationssicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Leitung der Informationssicherheit und die Einhaltung des Datenschutzes für das Unternehmen liegen in der Verantwortung des Chief Executive Officer von Solvemate. Vertraulichkeits- und Geheimhaltungsvereinbarungen sind erforderlich, wenn sensible, geschützte persönliche oder anderweitig vertrauliche Informationen zwischen Solvemate und einem Dritten ausgetauscht werden.
<p>4. Asset Management.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solvemate desktops and laptops utilize encrypted storage partitions. Solvemate maintains a data and media management policy that covers the disposal of electronic assets and associated media. 	<p>4. Assetmanagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solvemate Desktops und Laptops verwenden verschlüsselte Speicherpartitionen. Solvemate unterhält eine Daten- und Medienmanagementrichtlinie, welche die Entsorgung von elektronischen Vermögenswerten und zugehörigen Medien umfasst.
<p>5. Human Resources Information Security.</p> <ul style="list-style-type: none"> Security roles and responsibilities for employees are defined and documented. Solvemate performs reasonable background screening of applicants, including job history and references (each subject to local laws). Solvemate requires all new employees to sign employee agreements, which include comprehensive non-disclosure and confidentiality commitments. Solvemate maintains a formal information security awareness and training program that includes new hire training and annual developer secure code training. 	<p>5. Informationssicherheit der Personabteilung.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sicherheitsfunktionen und -aufgaben für Mitarbeiter werden definiert und dokumentiert. Solvemate führt eine angemessene Prüfung der Vorgeschichte der Bewerber durch, einschließlich der vorherigen Stellen und Referenzen (die jeweils den lokalen Gesetzen unterliegen). Solvemate verpflichtet alle neuen Mitarbeiter, Betriebsvereinbarungen zu unterzeichnen, die umfassende Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitsverpflichtungen enthalten. Solvemate unterhält ein formales Bewusstseins- und Schulungsprogramm für Informationssicherheit, das Schulungen für neue Mitarbeiter und jährliche Schulungen für Entwickler von sicherem Code beinhaltet.

<ul style="list-style-type: none"> • Information Security awareness is enhanced through regular communications using Solvemate’s internal social media tool and company-wide emails, as necessary. • The organization maintains attendance records for formal security awareness training sessions. • Employees with responsibility for Information Security participate in additional training on security protection techniques, risks, and latest trends. • The Human Resources department notifies Information Technology and Operations Teams of changes in employment status and employment termination. • Solvemate maintains a documented procedure for changes in employment status and employment termination (including notification, access modification, and asset collection). New third-party service providers whose services involve access to any confidential information must agree contractually to data privacy and security commitments commensurate with their access and handling of confidential information. 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Bewusstsein für Informationssicherheit wird durch regelmäßige Kommunikation mit dem internen Social-Media-Tool von Solvemate und bei Bedarf durch unternehmensweite E-Mails gestärkt. • Das Unternehmen führt Anwesenheitsprotokolle bei formellen Schulungen zum Thema Sicherheitsbewusstsein. • Die für Informationssicherheit verantwortlichen Mitarbeiter nehmen an zusätzlichen Schulungen zu Sicherheitsschutztechniken, Risiken und neuesten Trends teil. • Die Personalabteilung informiert die Informationstechnologie- und Betriebsteams über Änderungen des Beschäftigungsstatus und die Beendigung des Arbeitsverhältnisses • Solvemate unterhält ein dokumentiertes Verfahren für Änderungen des Beschäftigungsstatus und die Beendigung des Arbeitsverhältnisses (einschließlich Benachrichtigung, Zugangsänderung und Vermögenserwerb). Neue Drittanbieter, deren Dienstleistungen den Zugang zu vertraulichen Informationen beinhalten, müssen vertraglich Verpflichtungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit eingehen, entsprechend ihrem Zugang und Umgang mit vertraulichen Informationen.
<p>6. Physical and Environmental Security.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Physical security controls in all data centers utilized by Solvemate, in providing the service, include protection of facility perimeters using various access control measures (including supervised entry, 24/7/365 on premise security teams, CCTV systems). • Access to data centers is limited to authorized employees or contractors only. • Controls are in place to protect against environmental hazards at all data centers. 	<p>6. Physische und umgebungsbezogene Sicherheit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zu den physischen Sicherheitskontrollen in allen von Solvemate genutzten Datenzentren gehört der Schutz der Gebäudeperimeter durch verschiedene Zugangskontrollmaßnahmen (einschließlich überwachtem Zutritt, 24/7/365 Sicherheitsteams vor Ort, CCTV-Systeme). • Der Zugriff auf Datenzentren ist nur für autorisierte Mitarbeiter oder Auftragnehmer möglich. • In allen Datenzentren sind Kontrollen zum Schutz vor Umweltgefahren vorhanden.

<ul style="list-style-type: none"> • All data center facilities have successfully been attested to SSAE 16 SOC 2 type 2, ISO 27001, or similar requirements. • Solvemate office space is secured from visitor access except for areas staffed by reception or security personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Datenzentrumseinrichtungen wurden erfolgreich nach SSAE 16 SOC 2 Typ 2, ISO 27001 oder ähnlichen Anforderungen zertifiziert. • Die Büroräume von Solvemate sind vor dem Zugang durch Besucher geschützt, mit Ausnahme der Bereiche, die von Empfangs- oder Sicherheitspersonal besetzt sind.
<p>7. Communications and Operations Management.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The operation of systems and applications that support the Solvemate Services are subject to documented operating procedures. • The operations team maintains hardened standard server configurations. Systems are deployed and configured in a uniform manner using configuration management systems. • Solvemate maintains change control programs for development, operations, and Information Technology teams. • Separate environments are maintained to allow for the testing of changes. • The organization maintains documented backup procedures. Full backups are performed daily for all production databases. Customer Content backups are transferred to an offsite location and stored encrypted for at least 30 days. • All systems and network devices are synchronized to a reliable/ and accurate time source via the "Network Time Protocol" (NTP) • All servers are configured to log authorized access, privileged operations (administrator actions), and unauthorized access attempts. 	<p>7. Kommunikations- und Betriebsmanagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Betrieb von Systemen und Anwendungen, welche die Solvemate Services unterstützen, unterliegt dokumentierten Betriebsverfahren. • Das Betriebs-Team unterhält gehärtete Standardserverkonfigurationen. Über Konfigurationsmanagementsysteme werden Systeme einheitlich eingesetzt und konfiguriert. • Solvemate unterhält Änderungskontrollprogramme für Entwicklungs-, Betriebs- und Informationstechnologie-Teams. • Es werden separate Umgebungen unterhalten, um das Testen von Änderungen zu ermöglichen. • Das Unternehmen unterhält dokumentierte Backup-Verfahren. Voll-Backups werden täglich für alle Produktionsdatenbanken durchgeführt. Backups von Customer Content werden an einen externen Standort übertragen und mindestens 30 Tage lang verschlüsselt gespeichert. • Alle Systeme und Netzwerkgeräte werden über das "Network Time Protocol" (NTP) mit einer zuverlässigen/ und genauen Zeitquelle synchronisiert. • Alle Server sind konfiguriert, um autorisierten Zugriff, privilegierte Operationen (Administratoraktionen) und unbefugte Zugriffsversuche zu protokollieren.

<ul style="list-style-type: none"> • All servers are logging executed commands via the sudo utility. • Log files are transmitted to and stored in a separate log server to protect against modification or loss. • All event-alerting tools escalate into pager notifications for the 24x7 incident response teams, providing Operations, Network Engineering, and the Security teams, as needed. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Server protokollieren ausgeführte Befehle über das Dienstprogramm sudo. • Protokolldateien werden an einen separaten Protokollserver übertragen und dort gespeichert, um sie vor Änderungen oder Verlust zu schützen. • Alle Tools zur Ereignisbenachrichtigung weiten zu Pager-Benachrichtigungen für die 24x7-Vorfallsreakionsteams aus, die bei Bedarf Betriebs-, Netzwerktechnik und die Sicherheits-Teams bereitstellen.
<p>8. Access Controls.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solvemate maintains an access control policy that outlines requirements for the use of user IDs and passwords. • The organization publishes and maintains a password management standard. This standard enforces a minimum length of 8 characters and special characters. • Generic accounts are prohibited for user access. Access to the “root” account is restricted to Operations personnel deemed necessary. • All access to the back-end servers and network infrastructure requires authentication based on individual SSH key pairs. • All access controls are based on “least privilege” and “need to know” principles. • Upon notice of termination of Solvemate personnel, all user access is removed. All critical system access is removed immediately upon notification. 	<p>8. Zugriffskontrollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solvemate unterhält eine Zugangskontrollrichtlinie, welche die Anforderungen für die Verwendung von Benutzer-IDs und Passwörtern festlegt. • Das Unternehmen veröffentlicht und unterhält einen Standard für die Passwortverwaltung. Diese Norm schreibt eine Mindestlänge von 8 Zeichen und Sonderzeichen vor. • Generische Konten sind für den Benutzerzugriff verboten. Der Zugriff auf das „root“-Konto beschränkt sich auf das als notwendig erachtete Betriebspersonal. • Der gesamte Zugriff auf die Backend-Server und die Netzwerkinfrastruktur erfordert eine Authentifizierung auf Basis einzelner SSH-Schlüsselpaare. • Alle Zugriffskontrollen basieren auf den Prinzipien „least privilege“ und „need to know“. • Nach Kündigung des Personals von Solvemate wird der gesamte Benutzerzugang entfernt. Alle kritischen Systemzugriffe werden sofort nach der Benachrichtigung entfernt
<p>9. Information Systems Acquisition, Development, and Maintenance.</p>	<p>9. Erwerb, Entwicklung und Wartung von Informationssystemen.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Product features are managed through a formalized product management process. Security requirements are discussed and formulated during scoping and design discussions. • Solvemate maintains engineering resources whose primary responsibility is identifying and remediating bugs found in the Solvemate Service. • Source code repositories are scanned regularly by a static analysis / code quality tool. Any security issues are validated, risk ranked, and placed in a dedicated bug tracking system for remediation. • Solvemate also communicates application security vulnerabilities and mitigation approaches during regular brown bag meetings. • Solvemate utilizes framework security controls to limit exposure to common application security risks, including cross-site scripting (XSS), cross-site request forgery (CSRF), and SQL injection (SQLi). • Solvemate maintains QA resources dedicated to reviewing and testing application functionality and stability. • Solvemate performs recurring and scheduled security audits • Solvemate maintains a "Responsible Disclosure Policy" that provides an avenue for security researchers to submit vulnerabilities to the Information Security group for remediation. • Application source code is stored in a central repository. Access to source code is limited to authorized individuals. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Verwaltung der Produkteigenschaften erfolgt durch einen formalisierten Produktmanagementprozess. Die Sicherheitsanforderungen werden in Scoping- und Designgesprächen diskutiert und formuliert. • Solvemate unterhält technische Ressourcen, deren Hauptaufgabe darin besteht, Fehler im Solvemate Service zu identifizieren und zu beheben. • Quellcode-Repositorys werden regelmäßig von einem statischen Analyse-/Code-Qualitätswerkzeug gescannt. Alle Sicherheitsprobleme werden validiert, nach Risiko eingestuft und zur Behebung in ein spezielles Bug-Tracking-System gestellt. • Solvemate kommuniziert auch Schwachstellen in der Anwendungssicherheit und Minderungsansätze während regelmäßiger Meetings zur Mittagszeit. • Solvemate verwendet Framework-Sicherheitskontrollen, um die Gefährdung durch gängige Anwendungssicherheitsrisiken zu begrenzen, einschließlich Cross-Site-Scripting (XSS), Cross-Site-Anforderungsfälschung (CSRF) und SQL-Injektion (SQLi). • Solvemate unterhält QS-Ressourcen, die sich mit der Überprüfung und Prüfung der Anwendungsfunktionalität und -stabilität befassen. • Solvemate führt periodisch wiederkehrend und geplante Sicherheitsaudits durch • Solvemate unterhält eine „Responsible Disclosure Policy“, die Sicherheitsforschern die Möglichkeit bietet, Schwachstellen an die Informationssicherheits-Gruppe zur Behebung zu melden. • Der Quellcode der Anwendung wird in einem zentralen Repository gespeichert. Der Zugriff auf den Quellcode ist auf autorisierte Personen beschränkt.
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Changes to Solvemate software are tested before production deployment. Deployment processes include unit testing at the source environment, as well as integration and functional testing within a test environment prior to implementation in production. • Solvemate follows change control procedures for all system and software configuration changes. These controls include, at a minimum, a documented impact for each change, change review, testing of operational functionality, and back-out procedures. • Customer Content is not used in testing environments. • Emergency fixes are pushed to production, as needed. Change management is retrospectively performed. • Customer Content is stored in a shared database environment with other customers. Account identifiers are used to distinguish data for different customers. Application security controls limit a Customer being able to access another Customer's data or content. 	<ul style="list-style-type: none"> • Änderungen an der Solvemate-Software werden vor der Produktionsaufnahme getestet. Die Bereitstellungsprozesse umfassen Unit-Tests in der Quellumgebung sowie Integrations- und Funktionstests in einer Testumgebung vor der Umsetzung in der Produktion. • Solvemate befolgt die Änderungskontrollverfahren für alle Änderungen der System- und Softwarekonfiguration. Diese Kontrollen umfassen mindestens dokumentierte Auswirkungen für jede Änderung, Änderungsprüfung, Prüfung der operativen Funktionalität und Backout-Verfahren. • Customer Contents werden nicht in Testumgebungen verwendet. • Notfallkorrekturen werden bei Bedarf in die Produktion verschoben. Das Change Management wird rückwirkend durchgeführt. • Customer Contents werden in einer gemeinsamen Datenbankumgebung mit anderen Kunden gespeichert. Kontoidentifikatoren werden verwendet, um Daten für verschiedene Kunden zu unterscheiden. Anwendungssicherheitskontrollen beschränken, dass ein Kunde auf die Daten oder Inhalte eines anderen Kunden zugreifen kann.
<p>10. Information Security Incident Management.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solvemate maintains an incident response process that includes direct participation and cooperation between support, security, and operations teams. • The Solvemate incident response process includes notification, escalation, and reporting. When required, Customer notification is initiated through the Solvemate status page, Twitter notifications, Solvemate initiated reporting tickets, or direct email/phone communication to account contacts. 	<p>10. Informationssicherheit- Vorfalmanagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solvemate unterhält einen Prozess zur Reaktion auf Vorfälle, der die direkte Beteiligung und Zusammenarbeit zwischen Support-, Sicherheits- und Betriebsteams umfasst. • Der Solvemate Vorfallsreaktionsprozess umfasst Benachrichtigung, Eskalation und Berichterstattung. Bei Bedarf wird die Kundenbenachrichtigung über die Solvemate-Statusseite, Twitter-Benachrichtigungen, von Solvemate initiierte Reporting-Tickets oder die direkte E-Mail- und Telefonkommunikation mit den Kontakten eingeleitet.

<ul style="list-style-type: none">• Internally, Solvemate maintains an incident response plan that is tested on a regular basis. The plan addresses specific incident response procedures, data backup procedures, roles and responsibilities, customer communication, contact strategies, and legal and shareholder information flow.• The incident response plan is tested on a regular basis, at least annually.• Solvemate has relationships with third-party vendors to assist with forensics and investigations, as necessary.	<ul style="list-style-type: none">• Intern unterhält Solvemate einen Vorfallsreaktionsplan, der regelmäßig getestet wird. Der Plan befasst sich mit spezifischen Vorfallsreaktionsverfahren, Datensicherungsverfahren, Rollen und Aufgaben, Kundenkommunikation, Kontaktstrategien sowie Rechts- und Aktionärsinformationen.• Der Vorfallsreaktionsplan wird regelmäßig, mindestens jedoch jährlich, überprüft.• Solvemate unterhält Beziehungen zu Drittanbietern, die bei Bedarf bei Forensik und Untersuchungen helfen
--	---