

A. Allgemeine Regelungen**5 Geltungsbereich / Bindungsfrist**

5.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für Geschäftsbeziehungen der COMAN Software GmbH, Lüderitzer Straße 3-5, 39576 Stendal, Deutschland oder der COMAN Software US Inc., 150 North Michigan Avenue, 35th Floor, Chicago, Illinois 60601, USA (nachfolgend „**COMAN**“) mit ihren Kunden. Kunden von COMAN sind ausschließlich Unternehmer.

5.2 COMAN bietet Kunden Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Softwareprodukten. Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den von COMAN erstellten und vom Kunden angenommenen Vertrags-/Vertragsunterlagen („**Vertrag**“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Vertrag (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB geht das Vertrag vor. Weitere in diesen AGB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

5.3 Ein Vertrag von COMAN gilt immer nur einmalig für die jeweilige bezeichnete Leistung. Es finden keine automatischen Vertragsverlängerungen zu den gleichen Bedingungen statt. Eine Vertragsverlängerung muss immer individuell vereinbart; es gelten dann die zum Zeitpunkt der jeweiligen Bestellung genannten Bedingungen.

5.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nur dann Vertragsbestandteil, wenn COMAN dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich schriftlich bestätigt. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch COMAN unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

5.5 COMAN behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird vier Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunde die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der vierwöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird COMAN den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

5.6 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.4 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

2 COMAN-Software

2.1 Die im Rahmen einer Geschäftsbeziehung von COMAN erbrachten Leistungen bestehen in der Regel aus den folgenden Elementen:

2.1.1 Bereitstellung einer oder mehrerer über das Internet bzw. das Intranet des Kunden nutzbaren Software-Anwendungen von COMAN („**Collaboration Management Software**“), zur Nutzung durch Nutzer des Kunden, in Form einer zeitlich beschränkten Softwareüberlassung zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden („**Software-Miete**“);

2.1.2 optional: einer zeitlich beschränkten Bereitstellung der Collaboration Management Software bei einem von COMAN beauftragten IT-Infrastrukturdienstleister zur Nutzung durch Nutzer des Kunden („**Hosting-Leistungen**“);

2.1.3 auf den Betrieb der Collaboration Management Software bezogene Pflege- und Supportleistungen („**Software-Pflege und -Support**“);

2.1.4 auf den Betrieb der Collaboration Management Software bezogene Beratungs-, Schulungs- sowie sonstige Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Collaboration Management Software (gemeinsam „**Dienstleistungen**“);

2.2 Zusätzlich zu den Allgemeinen Regelungen (A.) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die jeweiligen Ergänzenden Bedingungen für den die Software-Miete (B.), für Hosting-Leistungen (C.), für Software-Pflege und -Support (D.) und für Dienstleistungen (E.). Die Ergänzenden Bedingungen gehen den Allgemeinen Regelungen vor, soweit sie diesen widersprechen.

2.3 COMAN setzt zur Erbringung von Dienstleistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. COMAN ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Würden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird COMAN den Kunden über den Ersatz informieren.

2.4 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Vertrag dokumentierten Leistungsumfang ab. Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet, es sei denn, es handelt sich um unablässige und kommerziell nicht ins Gewicht fallende Hilfsleistungen. Soweit die Leistungsbeschreibung im Vertrag unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist COMAN berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

2.5 Soweit Teile der Collaboration Management Software als mobile Anwendungen über Drittanbieter (insb. App Store Anbieter wie Apple oder Google) bereitgestellt werden, hat COMAN keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit der Anwendungen bei den Drittanbietern und ist hierfür nicht verantwortlich.

A. General Provisions**1 Scope of Application / Commitment Period**

1.1 These General Terms and Conditions (hereinafter referred to as "**GTC**") shall apply to business relationships between COMAN Software GmbH, Lüderitzer Straße 3-5, 39576 Stendal, Deutschland oder der COMAN Software US Inc., 150 North Michigan Avenue, 35th Floor, Chicago, Illinois 60601, USA (hereinafter referred to as "**COMAN**") and its Customers. COMAN's Customers are exclusively business Customers.

1.2 COMAN offers Customers services in connection with the provision of software products. The content of the contract shall always be governed by the contract/contract documents ("**Contract**") drawn up by COMAN and accepted by the Customer. In the event of contradictions between the Contract (including any annexes) and the GTC, the Contract shall prevail. Other documents referenced in these GTC shall apply subordinately.

1.3 A COMAN contract shall only apply once for the respective designated service. There are no automatic contract extensions under the same conditions. A contract extension shall always be agreed individually; the terms and conditions stated at the time of the respective order shall then apply.

1.4 The Customer's General Terms and Conditions shall only become part of the contract instead of or in addition to these GTC if COMAN expressly confirms this to the Customer in writing when concluding the contract. The Customer shall be aware that the commencement of the provision of services by COMAN shall under no circumstances be construed as acceptance of the Customer's General Terms and Conditions.

1.5 COMAN reserves the right to amend these GTC at any time. The Customer shall be informed of the changes in writing four weeks before the changes enter into force. As part of this information, the Customer shall be notified of the new GTC. The Customer shall be entitled to object to the validity of the new GTC within four weeks of receipt of this notification. If the Customer fails to object, the amended GTC shall become part of the contract upon expiry of the four-week period. COMAN shall expressly draw the Customer's attention to this period in the notification of amendment.

1.6 Excluded from the right to amend these GTC in accordance with Section 1.4 shall be provisions which affect the main performance obligations of the contracting parties and which thus significantly change the relationship between the main and counter-performance obligations, as well as other fundamental changes to the contractual obligations which are equivalent to the conclusion of a new contract. An express contractual agreement shall be required for such changes.

2 COMAN-Software

2.1 The services provided by COMAN in the context of a business relationship generally shall consist of the following elements:

2.1.1 Provision of one or more software applications of COMAN ("**Collaboration Management Software**") usable via the Internet or the Customer's intranet for use by the Customer's users in the form of a temporary provision of software for the Customer's own use ("**Software Lease**");

2.1.2 optionally: a temporary provision of the Collaboration Management Software by an IT infrastructure service provider commissioned by COMAN for use by Users of the Customer ("**Hosting Services**");

2.1.3 maintenance and support services related to the operation of the Collaboration Management Software ("**Software Maintenance and Support**");

2.1.4 consulting, training and other support services related to the operation of the Collaboration Management Software in connection with the use of the Collaboration Management Software (collectively "**Services**");

2.2 In addition to the General Provisions (A.) of these General Terms and Conditions, the respective Supplementary Terms and Conditions for Software Rental (B.), for Hosting Services (C.), for Software Maintenance and Support (D.) and for Services (E.) shall apply. The Supplementary Terms and Conditions take precedence over the General Provisions to the extent that they contradict them.

2.3 COMAN shall use carefully selected own employees or third parties as subcontractors with the necessary qualifications to provide services. COMAN shall be entitled at any time to replace its own employees or third parties deployed for the provision of services with employees with comparable qualifications and experience. If these employees have been communicated to the Customer by name, COMAN shall inform the Customer of the replacement.

2.4 The agreed remuneration only shall cover the scope of services documented in the contract. Additional services shall be invoiced separately on the basis of the agreed prices, unless they are unavoidable and commercially insignificant auxiliary services. If the service description in the Contract contains unintended gaps or ambiguities, COMAN shall be entitled to adjust the service description accordingly at its reasonable discretion.

2.5 Insofar as parts of the Collaboration Management Software are provided as mobile applications via third-party providers (in particular App Store providers such as Apple or Google), COMAN has no influence on the availability of the applications with the third-party providers and shall not be responsible for this.



3 Allgemeine Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB und ggf. zusätzlich im Vertrag genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch COMAN und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

3.2 Die Bereitstellung der Collaboration Management Software ist an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Collaboration Management Software und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Browser, Client-Hardware und Netzwerkverbindung) informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Collaboration Management Software seinen Wünschen und Gegebenheiten entspricht.

3.3 Der Kunde sorgt für die Arbeitsumgebung der Collaboration Management Software (nachfolgend „IT-Systeme“) entsprechend den Vorgaben von COMAN (z.B. bezüglich Datenbank- und Webserver-Software). Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Kunde beachtet insbesondere die Vorgaben von COMAN hierzu. Er gewährt COMAN unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zur Collaboration Management Software und zu den IT-Systemen und stellt alle vorhandenen Unterlagen (z.B. Logfiles) zur Verfügung, die es COMAN ermöglichen, Störungen und Fehler nachzuvollziehen und zu reproduzieren. Die Pflichten nach dieser Ziffer hat der Kunde nicht, soweit er zugleich Hosting-Leistungen bezieht. In diesem Fall wird er sicher stellen, dass die an die Collaboration Management Software anzubindenden Anwendungen und Systeme an das Internet angebunden sind.

3.4 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß den Ziffern 3.2 und 3.3 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der Collaboration Management Software. COMAN macht dem Kunden die aktuellen Anforderungen und Vorgaben in Form von „Release Notes“ laufend zugänglich und informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Änderung der Anforderungen und Vorgaben. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen.

3.5 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für COMAN und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei COMAN.

3.6 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Prozesse im Anwendungsbereich der Collaboration Management Software, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Konfiguration der Collaboration Management Software, die Systemverwaltung, Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien sowie sonstiger gesetzlicher Anforderungen. Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass er die Collaboration Management Software ausschließlich für die vertraglich vorausgesetzten Zwecke einsetzt und sie nicht missbräuchlich nutzt. Nur nach individueller Beauftragung unterstützt COMAN bei der Konfiguration oder führt sie für den Kunden durch.

3.7 Liegt ein Verstoß gegen Nutzungsrechte des Kunden vor, wird der Kunde nach Kräften an der Aufklärung von Verletzungshandlungen und deren Umfang mitwirken, insbesondere COMAN über die entsprechende Verletzungshandlung in Kenntnis setzen.

3.8 Erfüllt der Kunde eine Mitwirkungspflicht nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann COMAN seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist COMAN für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird COMAN dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Die im Vertrag bestimmten Preise sind Nettopreise, und enthalten keine gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer. Preise für Software-Miete, Hosting-Leistungen, sowie Pflege- und Supportleistungen werden nach Bestellung, vor Ausführung der Leistung in Rechnung gestellt, soweit nicht im Vertrag abweichend festgelegt. Ausschließlich bei Leistungen wie Schulungen oder Direktentwicklungen bieten wir eine Rechnungslegung nach Abnahme / Durchführung an, sofern dies individuell vereinbart wurde.

4.2 Der Rechnungsbetrag muss spätestens am 30. Tag nach Rechnungsstellung ohne Abzug auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen.

4.3 Preisänderungen kündigt COMAN dem Kunden schriftlich und ausdrücklich mindestens drei (3) Monate vor Ende des Vertragsjahres an. Im Falle einer Preiserhöhung ist der Kunde binnen vier (4) Wochen nach Zugang der Benachrichtigung berechtigt, der Preiserhöhung zu widersprechen. Sofern der Kunde nicht widerspricht, gelten die neuen Preise für das neue Vertragsjahr und Folgejahre bis zu einer etwaigen weiteren Preisänderung. Widerspricht der Kunde, kann COMAN das Vertragsverhältnis mit dem Kunden mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ende des Vertragsjahres kündigen.

4.4 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch COMAN anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Vertrag abweichend festgelegt.

5 Nutzungsrechte des Kunden

5.1 Dem Kunden steht das auf die Laufzeit des Vertrags zeitlich beschränkte, nicht ausschließliche Recht zu, die Software für den im Vertrag vereinbarten Nutzerkreis und im vereinbarten Nutzungsumfang verfügbar zu machen. Soweit im Vertrag nicht abweichend vereinbart, gelten als Nutzer alle in der Benutzerverwaltung der Collaboration Management Software namentlich registrierten Anwender (Named User Prinzip). Der Kunde darf zur produktiven Nutzung eine Kopie der Collaboration Management Software auf einem einzigen Server betreiben. Dieses Nutzungsrecht ist an im Sinne des § 15 AktG verbundene Unternehmen des Kunden übertragbar oder unterlizenzierbar; im Übrigen ist die Übertragbarkeit / Unterlizenzierbarkeit ausgeschlossen.

3 General Duties of the Customer

3.1 The Customer acknowledges its obligations to cooperate (as specified in these GTC and, if applicable, additionally in the Contract) as a prerequisite for the provision of services by COMAN and thus as its contractual obligations.

3.2 The provision of the Collaboration Management Software is subject to certain requirements regarding the technical infrastructure used by the Customer. The Customer shall inform itself about the essential functional features of the Collaboration Management Software and its technical requirements (e.g. with regard to browser, client hardware and network connection) and observe them. He shall bear the risk as to whether the Collaboration Management Software corresponds to his wishes and circumstances.

3.3 The Customer shall ensure the working environment of the Collaboration Management Software (hereinafter "IT Systems") in accordance with COMAN's specifications (e.g. with regard to database and web server software). It is the Customer's responsibility to ensure the proper operation of the necessary IT Systems, if necessary through maintenance contracts with third parties. In particular, the Customer shall comply with COMAN's instructions in this regard. It shall grant COMAN direct and remote access to the Collaboration Management Software and the IT systems and provide all existing documents (e.g. log files) that enable COMAN to trace and reproduce malfunctions and errors. The Customer shall not have the obligations under this section if it also obtains hosting services. In this case, the Customer shall ensure that the applications and systems to be connected to the Collaboration Management Software are connected to the Internet.

3.4 Technical requirements and specifications pursuant to Sections 3.2 and 3.3 may change from time to time, in particular in connection with updates to the Collaboration Management Software. COMAN shall make the current requirements and specifications available to the Customer on an ongoing basis in the form of "Release Notes" and shall inform the Customer in good time prior to any changes to the requirements and specifications. The Customer shall implement current requirements and specifications without delay.

3.5 The Customer shall designate in writing at least one contact person for COMAN and an address and e-mail address at which the contact person can be reached. The contact person must be in a position to make the necessary decisions for the Customer or to bring them about without delay. The contact person shall ensure good cooperation with the contact person at COMAN.

3.6 The Customer shall bear sole responsibility for the definition, documentation and execution of its processes in the area of application of the Collaboration Management Software, including, but not limited to, the configuration of the Collaboration Management Software, system administration, application and data security guidelines and other legal requirements. In particular, the Customer shall be responsible for ensuring that it uses the Collaboration Management Software exclusively for the contractually stipulated purposes and does not misuse it. COMAN shall only provide support with the configuration or carry it out for the Customer after individual commissioning.

3.7 In the event of an infringement of the Customer's rights of use, the Customer shall cooperate to the best of its ability in clarifying the acts of infringement and their scope, in particular by informing COMAN of the relevant act of infringement.

3.8 If the Customer does not fulfill an obligation to cooperate, does not fulfill it properly or does so late and COMAN is therefore unable to provide its services in accordance with the contract, COMAN shall not be responsible for any resulting disadvantages for the Customer. COMAN shall charge the Customer for any additional expenses incurred as a result, in particular for the extended provision of the personnel or material resources deployed, in addition to the agreed prices

4 Prices and Terms of Payment

4.1 The prices specified in the contract are net prices and do not include sales tax. Prices for software rental, hosting services, as well as maintenance and support services shall be invoiced after the order has been placed and before the service is performed, unless otherwise specified in the contract. Only in the case of services such as training or direct development do we offer invoicing after acceptance / implementation, if this has been agreed individually.

4.2 The invoice amount shall be credited without deduction to the account specified in the invoice no later than the 30th day after invoicing. The granting of discounts shall be excluded.

4.3 COMAN shall notify the Customer of price changes in writing and expressly at least three (3) months before the end of the contractual year. In the event of a price increase, the Customer is entitled to object to the price increase within four (4) weeks of receipt of the notification. If the Customer does not object, the new prices shall apply for the new contract year and subsequent years until any further price changes. If the Customer objects, COMAN shall be entitled to terminate the contractual relationship with the Customer with six (6) weeks' notice to the end of the contractual year.

4.4 Travel costs, expenses and other incidental costs as well as out-of-pocket expenses incurred by COMAN for the provision of the contractually owed services shall be invoiced to the Customer additionally and on a time and material basis, unless otherwise specified in the contract.

5 Customer's Rights of Use

5.1 The Customer shall have the non-exclusive right, limited to the term of the contract, to make the software available to the group of users agreed in the contract and to the agreed scope of use. Unless otherwise agreed in the contract, all users registered by name in the user administration of the Collaboration Management Software shall apply as users (named user principle). The Customer shall be permitted to operate one copy of the Collaboration Management Software on a single server for productive use. This right of use may be transferred or sublicensed to affiliated companies of the Customer within the meaning of Section 15 of the German Stock Corporation Act (AktG); otherwise, transferability/sublicensability shall be excluded.

5.2 The Customer shall only use the Collaboration Management Software for its internal business purposes. It shall not rent, lend, sell, sublicense, assign or transfer the



5.2 Der Kunde wird die Collaboration Management Software nur für seine internen Unternehmenszwecke einsetzen. Er darf weder die Collaboration Management Software selbst noch die Rechte an der Collaboration Management Software vermieten, verleihen, verkaufen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten oder übertragen, noch die Collaboration Management Software kopieren oder das Kopieren der Collaboration Management Software weder in Teilen noch als Ganzes genehmigen, ausgenommen in den hier ausdrücklich erlaubten Fällen.

5.3 Ziffer 5.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind oder die dem Kunden im Rahmen der Software-Miete überlassen werden. Standardprodukte sind in sich abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Dies schließt Arbeitsergebnisse ein, die „Open Source Software“ oder Bearbeitungen dieser Software beinhalten. Beide Parteien verpflichten sich zur Beachtung dieser Lizenzbedingungen. COMAN macht dem Kunden eine laufend aktualisierte Übersicht dieser Lizenzbedingungen online zugänglich. Die Rechte des Kunden an diesen Standardprodukten bestimmen sich ausschließlich nach deren Lizenzbedingungen. Standardprodukt ist auch die Collaboration Management Software.

5.4 COMAN ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

5.5 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von COMAN Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf COMAN eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. COMAN wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

6 Rechte des Kunden bei Rechtsmängeln

6.1 COMAN gewährleistet, dass durch die überlassenen Arbeitsergebnisse (im Sinne dieser Ziffer 6 einschließlich der Collaboration Management Software) bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter in Deutschland oder den Vereinigten Staaten von Amerika verletzt werden, welche zum Zeitpunkt der Vertragslaufzeit eine Gültigkeit gehabt hätten. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde COMAN von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich und auf jeden Fall ohne eine Verzögerung, die die Verteidigung wesentlich beeinträchtigt schriftlich in Kenntnis setzt und COMAN die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird COMAN dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die Arbeitsergebnisse bestimmungsgemäß nutzt.

6.2 Kann der Kunde ein Arbeitsergebnis wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann COMAN nach eigener Wahl entweder (i) das Arbeitsergebnis so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (ii) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung des Arbeitsergebnisses verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 7. Sind weder (i) noch (ii) durchführbar, kann der Kunde diesen Vertrag durch schriftliche Mitteilung an COMAN kündigen, ohne dass eine Vertragsstrafe oder weitere Haftung für den Kunden oder COMAN entsteht. Eine eventuelle Rückerstattung von bereits gezahlten Gebühren ist ausgeschlossen.

6.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die Arbeitsergebnisse nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Arbeitsergebnisse von COMAN mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von COMAN sind.

7 Haftung

7.1 COMAN haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von COMAN, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführten Schäden. COMAN haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

7.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet COMAN auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Vertrag ggf. individuell vereinbart. Zudem ist in den Fällen der Software-Miete und der Hosting-Leistungen die gesetzliche Haftung (nach deutschem Recht beispielsweise § 536a BGB) und in den Fällen, in denen dem Kunden die Software kostenlos zu Testzwecken überlassen wird, die Haftung von COMAN für alle Fälle einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

7.3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von COMAN und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

7.4 Die Haftung von COMAN für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

7.5 Soweit COMAN für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist (d.h. insbesondere in den Fällen der Software-Miete, nicht jedoch wenn COMAN zugleich Hosting-Leistungen erbringt), ist im Fall von Datenverlusten die Haftung von COMAN auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

8 Geheimhaltung und Datenschutz

8.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugnt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer (einschließlich des IT-

Collaboration Management Software selbst oder die Rechte an der Collaboration Management Software zu third parties für use, nor copy the Collaboration Management Software or authorize the copying of the Collaboration Management Software either in part or as a whole, except in the cases expressly permitted herein.

5.3 Clause 5.1 shall not apply to standard products that are part of the work results or that are provided to the Customer as part of the software rental. Standard products are products or solutions from third parties that can be delimited in themselves and are subject to their own license conditions. This shall include work results that contain "open source software" or adaptations of this software. Both parties shall undertake to comply with these license conditions. COMAN shall make a continuously updated overview of these license terms available to the Customer online. The Customer's rights to these standard products shall be governed exclusively by their license terms. The Collaboration Management Software is also a standard product.

5.4 COMAN shall be entitled to make unrestricted use of the work results, including the know-how acquired in the performance of the services, in particular the concepts, procedures, methods and interim results on which the work results are based, subject to compliance with its confidentiality obligations.

5.5 To the extent that work results are created in the course of COMAN's provision of services that are eligible for patent, utility model or design protection, COMAN shall be entitled to file a corresponding application for industrial property rights in its own name and for its own account. COMAN shall grant the Customer the right to use the property right together with the work results to the extent necessary. No separate remuneration shall be payable for this property right license.

6 Customer's Right in the Event of Defects of Title

6.1 COMAN warrant that the work results provided (within the meaning of this Section 6, including the Collaboration Management Software) do not infringe any rights of third parties in Germany or the United States of America when used by the Customer in accordance with the contract, which are valid at the time of performance of the agreement. This warranty requires that the Customer immediately and in any case without a delay that materially prejudices the defense shall notify COMAN in writing of any third-party rights asserted against it and leave the legal defense and settlement negotiations to COMAN. The Customer shall support COMAN to a reasonable extent and free of charge, in particular by providing the necessary information. The Customer's statutory obligations to give notice of defects shall remain unaffected. Rights in this sense are only those to which the third party shall be entitled in the Federal Republic of Germany and in the countries in which the Customer uses the work results as intended.

6.2 If the Customer cannot use a work result in accordance with the contract due to a conflicting right of a third party, COMAN shall have the option of i) either modifying the work result in such a way that the right of the third party is no longer infringed or (ii) procuring the necessary authorization for the Customer to use the work result. Self-remedy by the Customer or by involving third parties shall be excluded. Clause 7 shall apply to claims for damages by the customer. If neither (i) nor (ii) are feasible, the Customer may terminate this Agreement by written notice to COMAN without incurring any penalty or further liability for the Customer or COMAN. Any refund of fees already paid is excluded.

6.3 The Customer shall have no claims for defects of title if the work results have been modified after acceptance by the Customer or third parties, unless the Customer proves that the infringement of rights is not the result of the modifications. The Customer shall also have no claims in the event of infringements of rights resulting from a combination of COMAN's work results with such services or products of third parties that are not subcontractors of COMAN in this respect.

7 Liability

7.1 COMAN shall be fully liable for damages caused by COMAN, its legal representatives, or vicarious agents through gross negligence or intent. Furthermore, COMAN shall be fully liable for damages resulting from culpable injury to life, body, or health.

7.2 COMAN shall only be liable for simple negligence in the event of a breach of essential contractual obligations, the violation of which jeopardizes the purpose of the contract and on the fulfillment of which the Customer could particularly rely (so-called cardinal obligations). This liability is limited to compensation for damages that were typically foreseeable at the time the contract was concluded. Any further limitation of liability for all cases of slight negligence shall be individually agreed upon in the contract. Additionally, in the cases of software rental and hosting services, COMAN's statutory liability (under German law, for example, Section 536a BGB) is excluded, and in cases where the software is provided to the Customer free of charge for testing purposes, COMAN's liability for all cases of simple negligence is excluded.

7.3 The above limitations of liability also apply in favor of COMAN's legal representatives and employees and apply also in cases of pre-contractual or tortious liability.

7.4 COMAN's liability for damages under the Product Liability Act remains unaffected.

7.5 Insofar as COMAN is not responsible for securing the Customer's data (i.e., in particular, in the cases of software rental, but not when COMAN also provides hosting services), COMAN's liability for data loss is limited to the restoration effort that would have been necessary if the Customer had properly backed up the data.

8 Confidentiality and Data Protection

8.1 The parties shall keep confidential all confidential information of the other party that comes to their knowledge in the course of their cooperation, i.e., protect it with the necessary care from being accessed by unauthorized persons. Authorized persons within the meaning of this provision are subcontractors used in accordance with the contract (including the IT infrastructure



Infrastrukturanbieters, mit dessen Hilfe COMAN die Hosting-Leistungen erbringt) sowie Mitarbeiter von COMAN. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

8.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse.

8.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder allgemein zugänglich sind oder waren, ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

8.4 COMAN wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit COMAN im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird COMAN ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

8.5 COMAN ist berechtigt, eine Kopie der Arbeitsergebnisse und Projektunterlagen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. COMAN kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Projektbearbeitung hinaus reservieren. Der Kunde ist für die Aufbewahrung seiner Projektinformationen und -ergebnisse alleine verantwortlich.

8.6 Die Geheimhaltungspflichten bestehen über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

9 Laufzeit und Kündigung

9.1 COMAN erbringt die vereinbarten Leistungen wie im Vertrag vereinbart entweder für eine festgelegte Laufzeit oder im Rahmen eines fortlaufenden Abonnements:

9.1.1 Die Mindestvertragslaufzeit für eine festgelegte Laufzeit beträgt drei (3) Monate; die Maximalvertragslaufzeit beträgt in der Regel vierundzwanzig (24) Monate. Die jeweils geltende Laufzeit bestimmt sich nach dem Vertrag. Die Vertragslaufzeit verlängert sich nicht automatisch und endet ohne Kündigung. Eine vorzeitige Kündigung ist ausgeschlossen.

9.1.2 Im Fall eines Abonnements beginnt die Laufzeit mit Aktivierung der Lizenzen der Lizenzsoftware und läuft auf unbestimmte Zeit, mindestens aber drei (3) Monate. Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende gekündigt werden.

9.2 Das Recht beider Parteien zur schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von der Regelung aus Ziffer 9.1 unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen. Als wichtiger Grund für eine Kündigung gelten alle Umstände, die eine weitere Zusammenarbeit mit der anderen Partei unzumutbar machen, insbesondere auch Zahlungsverzug mit erheblichen Beträgen, eine Geschäftseinstellung durch COMAN oder wiederholte oder andauernde schwere Mängel in der Leistungserbringung oder Mitwirkung.

9.3 Die Pflege- und Supportleistungen sind jeweils in der laufenden Vergütung enthalten. Deshalb können diese Leistungen jeweils nur gemeinsam gekündigt werden.

9.4 Kündigungen haben in Form eines unterzeichneten Schreibens, das per Post oder als pdf-Datei per E-Mail übermittelt werden kann, zu erfolgen; die Textform ist ausgeschlossen.

10 Allgemeine Bestimmungen

10.1 Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich als Referenz verwenden, insbesondere das öffentlich verfügbare Logo des Vertragspartners als Referenzlogo auf der eigenen Webseite darstellen. In keinem Fall werden interne Daten oder Informationen, die aus der Geschäftsbeziehung entstehen ohne individuelle Vereinbarung für Marketingzwecke verwendet.

10.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von COMAN ausgeschlossen.

10.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

10.4 Ist nach diesen AGB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

10.5 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien, im Falle der COMAN Software GmbH, unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien, im Falle der COMAN Software US Inc., unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

10.6 Im Falle der COMAN Software GmbH ist der ausschließliche Gerichtsstand der Sitz von COMAN. Im Falle von COMAN Software US Inc. ist der ausschließliche Gerichtsstand das Bundes- und Landesgericht in New York, New York.

provider through whom COMAN provides the hosting services) and COMAN's employees. The parties undertake to involve only such employees or third parties in the cooperation who have previously been obligated to confidentiality in a comparable manner.

8.2 All information of a party – regardless of its form – that is marked in writing as confidential or whose confidentiality clearly arises from its nature, particularly trade and business secrets, shall be deemed confidential.

8.3 Information for which the receiving party can prove that it is either generally accessible or was without obligation of confidentiality already in the possession of the party, independently and without the use of confidential information developed by another party, or lawfully acquired from a third party who was not obligated to confidentiality, is not considered confidential.

8.4 COMAN shall comply with the Customer's agreed requirements for data protection and data security. Both parties shall observe the applicable data protection regulations, especially those valid in Germany, and shall obligate their employees involved in the contract to data secrecy, unless they are already generally obligated accordingly. Insofar as COMAN processes personal data in the course of providing its services under this agreement, COMAN shall act exclusively on behalf and under the instruction of the Customer. The parties shall enter into a separate written agreement for order processing.

8.5 COMAN is entitled to retain a copy of the work results and project documents for purely internal purposes, even if these contain confidential information. This entitlement, however, does not constitute an obligation, i.e., COMAN cannot, in particular, reserve storage capacities beyond the period of project processing. The Customer is solely responsible for retaining its project information and results.

8.6 The confidentiality obligations continue beyond the end of the respective contract.

9 Term and Termination

9.1 COMAN shall provide the agreed services as stipulated in the contract either for a fixed term or as part of an ongoing subscription:

9.1.1 The minimum contract term for a fixed term is three (3) months; the maximum contract term is generally twenty-four (24) months. The applicable term is determined by the contract. The contract term does not automatically extend and ends without termination. Early termination is excluded.

9.1.2 In the case of a subscription, the term begins with the activation of the license software licenses and runs for an indefinite period, but at least three (3) months. The contract can be terminated at any time after the minimum contract term with three (3) months' notice to the end of the month.

9.2 The right of both parties to terminate in writing for good cause remains unaffected by the provision in Clause 9.1. If the reason for termination lies in a breach of a contractual obligation, the terminating party must set a reasonable period for the other party to remedy the reason for termination before terminating. Good cause for termination includes all circumstances that make further cooperation with the other party unreasonable, particularly payment arrears of significant amounts, cessation of business by COMAN, or repeated or ongoing serious deficiencies in performance or cooperation.

9.3 Maintenance and support services are included in the ongoing remuneration. Therefore, these services can only be terminated together.

9.4 Terminations must be made in the form of a signed letter, which can be sent by post or as a PDF file by e-mail; text form is excluded.

10 General Provisions

10.1 The parties may publicly use each other's companies and brands as references, particularly by displaying the publicly available logo of the contracting party as a reference logo on their own website. In no case will internal data or information arising from the business relationship be used for marketing purposes without an individual agreement.

10.2 The assignment of the Customer's rights or obligations under the contract to third parties is excluded without the prior written consent of COMAN.

10.3 The Customer may only offset claims with an undisputed or legally established counterclaim.

10.4 If written form is required according to these General Terms and Conditions, text form is sufficient to comply with this requirement, unless otherwise stipulated in individual cases.

10.5 The legal relationship between the parties, in case of the COMAN Software GmbH, is exclusively governed by German law, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG). The legal relationship between the parties, in case of the COMAN Software US Inc., is exclusively governed by the laws of the State of New York, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) or any conflict-of-laws provisions.

10.6 In the case of COMAN Software GmbH the exclusive place of jurisdiction is the location of COMAN's headquarter. In the case of COMAN Software US Inc., the exclusive place of jurisdiction is the federal and state courts situated in New York, New York.



B. Ergänzende Bestimmungen für Software-Miete

1 Bereitstellung der Collaboration Management Software

1.1 COMAN stellt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags eine oder mehrere Anwendungen der Collaboration Management Software bereit. Die Funktionalität der Collaboration Management Software im Einzelnen ist im Vertrag näher beschrieben. Die Bereitstellung erfolgt dadurch, dass COMAN die Collaboration Management Software online als Archiv zum Download bereitstellt oder elektronisch übermittelt oder der Kunde die App über einen offiziellen App-Store bezieht. Die Aufstellung und Inbetriebnahme der Collaboration Management Software obliegen dem Kunden, es sei denn, dies ist im Vertrag abweichend geregelt.

1.2 Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung des Quellcodes der Collaboration Management Software.

2 Gewährleistung für Mängel

2.1 Bei Mängeln der Collaboration Management Software gewährleistet COMAN den vertragsgemäßen Gebrauch durch Überlassung von Updates der Collaboration Management Software oder einer Umgehungslösung, sobald COMAN dies zur Verfügung steht. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von COMAN zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bei Collaboration Management Software („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

2.2 Die Collaboration Management Software ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit hat, die im Vertrag beschrieben ist. Dabei sind „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) nur diejenigen, die im Vertrag als solche ausdrücklich bezeichnet sind. COMAN erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Unterlagen und Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

2.3 Beruht die Mangelhaftigkeit auf dem Einsatz mangelhafter Fremdsoftware, die COMAN zum Zwecke der Leistungserbringung einsetzt und deren Mangel COMAN nicht selbst beheben darf, besteht die Pflicht von COMAN zur Mängelbeseitigung in der Geltendmachung der Ansprüche gegenüber den jeweiligen Lizenzgebern.

2.4 Treten bei den durch den Kunden beigegebenen Produkten Fehler auf, muss COMAN diese Mängel nicht beheben. COMAN wird jedoch auf Wunsch des Kunden alle Aktivitäten zur Mängelbehebung in angemessenem Umfang unterstützen. Die durch COMAN geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit COMAN vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

2.5 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer A.3.5) ist zu Mängelanzeigen befugt.

2.6 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelanzeige zu Unrecht, ist COMAN berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Ziffer 2.4 Satz 2 gilt entsprechend.

2.7 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung (siehe auch Anlage zum Vertrag zu technischen Voraussetzungen) oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

3 Laufzeit und Kündigung

3.1 COMAN kann die Software-Miete schriftlich kündigen, wenn der Kunde gegen wesentliche Verpflichtungen aus diesem Vertrag, insbesondere gegen die obenstehenden Bestimmungen über Nutzungsrechte, verstößt und diesen Verstoß innerhalb von dreißig (30) Tagen nach einer Abmahnung durch COMAN nicht beseitigt hat.

3.2 Das Recht des Kunden, den Mietvertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Mietsache ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (im Falle der COMAN Software GmbH § 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).

4 Besondere Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und -abwicklung dieser Vereinbarung treffenden Pflichten erfüllen. Der Kunde ist in vollem Umfang für alle autorisierten oder unautorisierten Aktivitäten verantwortlich, die unter Verwendung der an den Kunden ausgegebenen Anmeldeinformationen stattfinden. Er wird insbesondere

4.2 die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern;

4.3 vor der Versendung von Daten und Informationen an die oder innerhalb der Collaboration Management Software diese auf Viren, Trojaner und ähnliche Elemente zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;

4.4 COMAN auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Nutzung der Collaboration Management Software durch ihn beruhen oder mit

B. Supplementary Provisions for Software Rental

1 Provision of Collaboration Management Software

1.1 COMAN shall provide the Customer with one or more applications of the Collaboration Management Software for the duration of the contract. The functionality of the Collaboration Management Software is described in detail in the contract. Provision is made by COMAN making the Collaboration Management Software available online as an archive for download or by electronic transmission, or the Customer obtaining the app from an official app store. The installation and commissioning of the Collaboration Management Software are the responsibility of the Customer, unless otherwise stipulated in the contract.

1.2 The Customer has no claim to the provision of the source code of the Collaboration Management Software.

2 Warranty for Defects

2.1 In the event of defects in the Collaboration Management Software, COMAN ensures contractual use by providing updates to the Collaboration Management Software or a workaround solution as soon as COMAN has it available. Contractual use is also deemed to be established if COMAN provides the Customer with a reasonable possibility of error circumvention in the Collaboration Management Software ("**Workaround**"), provided that an insignificant error remains considering the Workaround.

2.2 The Collaboration Management Software is free of material defects if it has the agreed properties described in the contract at the time of risk transfer. "Guarantees" (especially regarding properties and/or durability) are only those explicitly designated as such in the contract. COMAN shall receive from the Customer all documents and information necessary for the elimination of software errors. The Customer's claim for defect elimination is excluded if the defect is not reproducible or cannot be demonstrated by handwritten or machine-recorded outputs.

2.3 If the defectiveness is based on the use of defective third-party software used by COMAN for performance delivery and COMAN is not permitted to remedy the defect itself, COMAN's obligation to remedy defects consists in asserting claims against the respective licensors.

2.4 If errors occur in the products provided by the Customer, COMAN is not obligated to remedy these defects. However, COMAN will support the Customer in all activities for defect elimination to a reasonable extent at the Customer's request. The support provided by COMAN shall be remunerated by the Customer at the rates agreed with COMAN or, in the absence of an agreement, at market rates.

2.5 The Customer's defect claims shall expire twelve (12) months from the statutory start of the limitation period. This period does not apply if the law prescribes longer periods mandatorily. Legally required defect notifications by the Customer must be made immediately in writing with a precise description of the problem. Only the contact person (Clause A.3.5) is authorized to issue defect notifications.

2.6 The Customer has no right of retention if their defect claims are time-barred. If the defect notification was unjustified, COMAN is entitled to demand compensation from the Customer for the expenses incurred. Clause 2.4, sentence 2, applies accordingly.

2.7 The Customer's defect claims do not exist in the case of only insignificant deviation from the agreed properties, only insignificant impairment of usability, or damages that occur after the transfer of risk due to faulty or negligent handling (see also the annex to the contract for technical requirements) or in the course of violating cooperation obligations.

3 Term and Termination

3.1 COMAN may terminate the software rental in writing if the Customer breaches essential obligations under this contract, particularly the above provisions on usage rights, and fails to remedy this breach within thirty (30) days after a warning from COMAN.

3.2 The Customer's right to terminate the rental agreement extraordinarily without notice if the contractual use of the rental object is not granted or withdrawn in whole or in part in a timely manner is excluded (in case of the COMAN Software GmbH § 543 paragraph 2 number 1 BGB).

4 Special Duties of the Customer

4.1 The Customer will fulfill the obligations necessary for the provision and processing of this agreement. The customer is fully responsible for all authorized or unauthorized activities that take place using the login credentials issued to the customer. In particular, the Customer will:

4.2 Protect the usage and access authorizations, identification, and authentication safeguards assigned to them or their users from access by third parties and not pass them on to unauthorized users. Passwords will be changed regularly;

4.3 Check data and information for viruses, Trojans, and similar elements before sending them to or within the Collaboration Management Software and use state-of-the-art virus protection programs;

4.4 Indemnify COMAN on first demand from all third-party claims arising from unlawful use of the Collaboration Management Software by the Customer or with their consent or resulting from abusive use of the Collaboration Management Software or legal disputes related to the use of



seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus einer missbräuchlichen Nutzung der Collaboration Management Software oder aus rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Collaboration Management Software verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von COMAN;

4.5 die von ihm gemäß Ziffer 4.1 berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Software aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere Ziffern 4.1. und 4.2.

4.6 bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags seine im System vorhandenen Datenbestände selbst oder mit Unterstützung von COMAN sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des Vertrages auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den Kunden mehr möglich ist. Nach Beendigung des Vertrages ist COMAN bereit, mit dem Kunden eine Vereinbarung über die Bereitstellung seiner Kundendaten als Archiv zu treffen. Sofern keine Vereinbarung über eine Archivierung getroffen wird, wird COMAN dreißig (30) Tage nach Beendigung des Vertrages die Daten des Kunden löschen.

4.7 die von dem Kunden im Rahmen der Leistungen auf den IT-Systemen von COMAN abgelegten Inhalte bzw. die von COMAN im Auftrag des Kunden auf den IT-Systemen von COMAN gespeicherten Daten können rechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt COMAN das Recht ein, die auf den IT-Systemen von COMAN gespeicherten Inhalte und Daten über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln. Dies geschieht ausschließlich zur Vertragserfüllung, indem COMAN die Daten des Kunden über COMAN Applikationen auf den Endgeräten der Anwender zugänglich macht. Daneben hat COMAN das Recht, die Daten zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können, soweit COMAN dies für die eigene Leistungserbringung für erforderlich hält.

the Collaboration Management Software. If the Customer recognizes or must recognize that such a violation is imminent, they must promptly inform COMAN;

4.5 Oblige the users authorized by them under Clause 4.1 to comply with the provisions listed for the use of the software, particularly Clauses 4.1 and 4.2.

4.6 Back up their data in the system themselves or with the support of COMAN before the contract ends, as it cannot be ruled out that access to these data will no longer be possible after the contract ends. After the contract ends, COMAN is willing to agree with the Customer on the provision of their data as an archive. If no agreement on archiving is made, COMAN will delete the Customer's data thirty (30) days after the contract ends.

4.7 The content stored by the Customer on COMAN's IT systems or the data stored by COMAN on behalf of the Customer on COMAN's IT systems may be legally protected. The Customer grants COMAN the right to make the content and data stored on COMAN's IT systems accessible via the Internet, in particular, to reproduce and transmit them for this purpose. This is done exclusively to fulfill the contract by making the Customer's data accessible on end-user devices via COMAN applications. In addition, COMAN has the right to reproduce the data for data backup purposes to the extent COMAN deems necessary for its own service provision.

C. Ergänzende Bestimmungen für Hosting-Leistungen

1 Leistungsumfang

1.1 Im Rahmen der Erbringung von Hosting-Leistungen erbringt COMAN für den Kunden die folgenden Leistungen:

1.1.1 Bereitstellung eines zum Betrieb der Collaboration Management Software geeigneten Servers bei einem von COMAN beauftragten IT-Infrastrukturdienstleister; COMAN unterliegt bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen, wird jedoch sicherstellen dass dieser zertifiziert ist nach ISO27001 oder einem vergleichbar anerkanntem Industriestandard. Sofern der Kunde nachweislich aufgrund für ihn geltender Gesetze an einen bestimmten Drittanbieter oder eine bestimmte Region gebunden ist; bemüht sich COMAN nach besten Kräften um eine entsprechende Lösung. Gegebenenfalls anfallende Mehrkosten trägt der Kunde.

1.1.2 Betrieb des Servers gemäß dem mit COMAN vereinbarten Service Level Agreement (Anhang);

1.1.3 Durchführung von Backups der auf dem Server vom Kunden gespeicherten Daten;

1.1.4 Einspielen von Updates und Upgrades der vom Kunden auf dem Server betriebenen Collaboration Management Software;

1.1.5 Aufsetzen und Betrieb der Collaboration Management Software zur Nutzung durch den Kunden nach Maßgabe von Ziffer 2 bei einem von COMAN beauftragten IT-Infrastrukturdienstleister;

1.2 Die Funktionalität des Servers im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von COMAN sind im Vertrag näher beschrieben.

1.3 Nachdem der Kunde COMAN über den abweichenden Standort für die Infrastruktur informiert hat, erstellt COMAN ein darauf basierendes Vertrag. Erst mit Annahme dieses Vertrages durch den Kunden erfolgt die geänderte Leistung und der neu festgelegte Preis wird in Rechnung gestellt.

1.4 Nimmt der Kunde den Vertrag nicht binnen 90 Tagen an, ist COMAN nicht mehr an den Vertrag gebunden. Der bisher geltende Vertrag läuft dann unverändert fort.

1.5 COMAN ist nicht für die Inhalte der vom Kunden über die Hosting-Leistungen bereitgestellten und ausgetauschten Inhalte verantwortlich. COMAN ist nicht verpflichtet, diese Inhalte auf ihre Rechtmäßigkeit hin zu prüfen.

1.6 Sofern für den Betrieb der beim Kunden bisher eingesetzten Collaboration Management Software eine Übernahme der Collaboration Management Software und von Daten zum Betrieb bei einem von COMAN beauftragten IT-Infrastrukturdienstleister erforderlich ist („**Migrationsleistungen**“), werden solche Migrationsleistungen auf Grundlage eines Individual Vertrags nach den ergänzenden Bestimmungen für Dienstleistungen (G.) erbracht.

2 Besondere Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und -abwicklung dieser Vereinbarung treffenden Pflichten erfüllen. Der Kunde ist in vollem Umfang für alle autorisierten oder unautorisierten Aktivitäten verantwortlich, die unter Verwendung der an den Kunden ausgegebenen Anmeldeinformationen stattfinden. Er wird insbesondere

2.2 die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern;

2.3 vor der Versendung von Daten und Informationen an die oder innerhalb der Collaboration Management Software diese auf Viren, Trojaner und ähnliche Elemente zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;

2.4 COMAN unverzüglich unter Nennung der einschlägigen gesetzlichen Grundlagen und des vorgegebenen Gebietes darauf hinweisen, wenn aus rechtlichen Gründen ein bestimmter Server-Standort erforderlich ist;

2.5 COMAN auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Nutzung der Collaboration Management Software durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus einer missbräuchlichen Nutzung der Collaboration Management Software oder aus rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Collaboration Management Software verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von COMAN;

2.6 sicherstellen, dass die Nutzung der Collaboration Management Software eine angemessene Systembelastung nicht überschreitet; COMAN ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur Collaboration Management Software zu sperren, wenn und solange der Kunde die Collaboration Management Software mit Überlast nutzt. Erfordert die Nutzung der Collaboration Management Software durch den Kunden eine höhere Kapazität des von COMAN bereitgestellten Systems, wird der Kunde unverzüglich eine Vertragsanpassung mit Wechsel in eine ausreichende Serverkategorie bei COMAN anfragen;

2.7 die von ihm gemäß Ziffer 2.1 berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Software aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere Ziffern 2.1. und 2.2.

2.8 bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags seine im System vorhandenen Datenbestände selbst oder mit Unterstützung von COMAN sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des Vertrages auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den Kunden mehr möglich ist. Nach Beendigung des Vertrags ist COMAN bereit, mit dem Kunden eine Vereinbarung über die Bereitstellung seiner Kundendaten als Archiv zu treffen. Sofern keine Vereinbarung über eine Archivierung getroffen wird, wird COMAN dreißig (30) Tage nach Beendigung des Vertrages die Daten des Kunden löschen.

C. Supplementary Provisions for Hosting Services

1 Scope of Services

1.1 As part of providing hosting services, COMAN performs the following services for the Customer:

1.1.1 Provision of a server suitable for the operation of the Collaboration Management Software at an IT infrastructure service provider commissioned by COMAN; COMAN is not subject to any restrictions regarding third-party providers and/or regions in the selection of the data center/infrastructure, but will ensure that it is certified to ISO27001 or a similarly recognized industry standard. If the Customer is demonstrably bound to a specific third-party provider or region due to applicable laws, COMAN will make every effort to find an appropriate solution. Any additional costs incurred shall be borne by the Customer.

1.1.2 Operation of the server in accordance with the Service Level Agreement agreed with COMAN (Appendix);

1.1.3 Performing backups of the data stored on the server by the Customer;

1.1.4 Applying updates and upgrades to the Collaboration Management Software operated by the Customer on the server;

1.1.5 Setting up and operating the Collaboration Management Software for use by the Customer in accordance with Clause 2 at an IT infrastructure service provider commissioned by COMAN;

1.2 The functionality of the server and any supplementary services provided by COMAN are described in detail in the contract.

1.3 After the Customer informs COMAN about the differing location for the infrastructure, COMAN will prepare a contract based on that. The amended service and the newly established price will be invoiced only upon acceptance of this contract by the Customer.

1.4 If the Customer does not accept the contract within 90 days, COMAN is no longer bound by the contract. The current contract will then continue unchanged.

1.5 COMAN is not responsible for the content provided and exchanged by the Customer via the hosting services. COMAN is not obliged to check these contents for legality.

1.6 If it is necessary to transfer the Collaboration Management Software and data previously used by the Customer to operate at an IT infrastructure service provider commissioned by COMAN ("**Migration Services**"), such migration services will be provided based on an individual contract according to the supplementary provisions for services (G.).

2 Special Duties of the Customer

2.1 The Customer will fulfill the obligations necessary for the provision and processing of this agreement. The customer is fully responsible for all authorized or unauthorized activities that take place using the login credentials issued to the customer. In particular, the Customer will:

2.2 Protect the usage and access authorizations, identification, and authentication safeguards assigned to them or their users from access by third parties and not pass them on to unauthorized users. Passwords will be changed regularly;

2.3 Check data and information for viruses, Trojans, and similar elements before sending them to or within the Collaboration Management Software and use state-of-the-art virus protection programs;

2.4 Inform COMAN immediately, stating the relevant legal grounds and the specified area, if a specific server location is required for legal reasons;

2.5 Indemnify COMAN on first demand from all third-party claims arising from unlawful use of the Collaboration Management Software by the Customer or with their consent or resulting from abusive use of the Collaboration Management Software or legal disputes related to the use of the Collaboration Management Software. If the Customer recognizes or must recognize that such a violation is imminent, they must promptly inform COMAN;

2.6 Ensure that the use of the Collaboration Management Software does not exceed a reasonable system load; COMAN is entitled to block the Customer's access to the Collaboration Management Software if the Customer uses the Collaboration Management Software in an overloaded manner. If the Customer's use of the Collaboration Management Software requires a higher capacity than the system provided by COMAN, the Customer will promptly request a contract adjustment for a switch to a sufficient server category from COMAN;

2.7 Oblige the users authorized by them under Clause 2.1 to comply with the provisions listed for the use of the software, particularly Clauses 2.1 and 2.2.

2.8 Back up their data in the system themselves or with the support of COMAN before the contract ends, as it cannot be ruled out that access to these data will no longer be possible after the contract ends. After the contract ends, COMAN is willing to agree with the Customer on the provision of their data as an archive. If no agreement on archiving is made, COMAN will delete the Customer's data thirty (30) days after the contract ends.

2.9 The content stored by the Customer on COMAN's IT systems or the data stored by COMAN on behalf of the Customer on COMAN's IT systems may be legally protected. The Customer grants COMAN the right to make the content and data stored on COMAN's IT systems accessible via the Internet, in particular, to reproduce and transmit them for this purpose. This is done exclusively to fulfill the contract by making the Customer's data accessible on end-user devices



2.9 Die von dem Kunden im Rahmen der Hosting-Leistungen auf den IT-Systemen von COMAN abgelegten Inhalte bzw. die von COMAN im Auftrag des Kunden auf den IT-Systemen von COMAN gespeicherten Daten können rechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt COMAN das Recht ein, die auf den IT-Systemen von COMAN gespeicherten Inhalte und Daten über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln. Dies geschieht ausschließlich zur Vertragserfüllung, indem COMAN die Daten des Kunden über COMAN Applikationen auf den Endgeräten der Anwender zugänglich macht. Daneben hat COMAN das Recht, die Daten zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können, soweit COMAN dies für die eigene Leistungserbringung für erforderlich hält.

3 Gewährleistung für Mängel

3.1 Bei Mängeln der seitens COMAN bereitgestellten Infrastruktur gelten die Regelungen aus Ziffer 2 der Ergänzenden Bestimmungen für Software-Miete (B.) entsprechend.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Sofern eine Änderung des Infrastruktur-Standortes notwendig wird, ist COMAN berechtigt, den Preis entsprechend der zusätzlich anfallenden Kosten zu erhöhen.

5 Laufzeit und Kündigung

5.1 Das Recht des Kunden, die Hosting-Leistungen außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Mietsache ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (im Falle der COMAN Software GmbH § 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).

5.2 Der Kunde ist berechtigt, die Hosting-Leistungen außerordentlich mit einer Frist von vier (4) Wochen zum Monatsende zu kündigen, wenn der Infrastruktur-Standort aus rechtlichen Gründen, die aus der Sphäre des Kunden stammen, an einem Ort liegen muss, in dem COMAN keinen Infrastruktur-Standort anbieten kann. Sofern COMAN kostenpflichtige Rechenleistung bei einem Dienstleister zur Vertragserfüllung anmieten musste, ist der Kunde verpflichtet, diese Kosten bis zum Ende der ordentlichen Vertragslaufzeit zu übernehmen. Die Kosten stellt COMAN dem Kunden bei Kündigung in Rechnung.

5.3 COMAN ist berechtigt, die Hosting-Leistungen mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende zu kündigen, wenn der Infrastruktur-Standort bereits eingerichtet ist und die Hosting-Dienstleistungen erbracht werden und sich die rechtlichen oder tatsächlichen Rahmenbedingungen während der Vertragslaufzeit derart verändern, dass es COMAN nicht mehr zumutbar ist, den Infrastruktur-Standort aufrechtzuerhalten.

5.4 Im Falle der Beendigung der Hosting-Leistungen kann der Kunde weiterhin berechtigt sein, die Collaboration Management Software in eigener Verantwortung auf von ihm selbst oder anderen Drittanbietern bereitgestellten IT-Systemen zu nutzen und zu betreiben. COMAN wird den Kunden für einen angemessenen Zeitraum nach Vertragsbeendigung und gegen gesondert zu vereinbarenden Vergütung bei der Migration unterstützen. In der Folge gelten die Rechte und Pflichten des Kunden aus den Ergänzenden Bestimmungen für die Software-Miete (B.).

via COMAN applications. In addition, COMAN has the right to reproduce the data for data backup purposes to the extent COMAN deems necessary for its own service provision.

3 Warranty for Defects

3.1 In the event of defects in the infrastructure provided by COMAN, the provisions of Clause 2 of the Supplementary Provisions for Software Rental (B.) shall apply accordingly.

4 Prices and Payment Terms

4.1 If a change of infrastructure location becomes necessary, COMAN is entitled to increase the price according to the additional costs incurred.

5 Term and Termination

5.1 The Customer's right to terminate the hosting services extraordinarily without notice if the contractual use of the rental object is not granted or withdrawn in whole or in part in a timely manner is excluded (in case of the COMAN Software GmbH § 543 paragraph 2 number 1 BGB).

5.2 The Customer is entitled to terminate the hosting services extraordinarily with four (4) weeks' notice to the end of the month if the infrastructure location must be in a location for legal reasons stemming from the Customer's sphere, where COMAN cannot offer an infrastructure location. If COMAN had to rent paid computing power from a service provider to fulfill the contract, the Customer is obliged to bear these costs until the end of the ordinary contract term. COMAN will invoice the Customer for these costs upon termination.

5.3 COMAN is entitled to terminate the hosting services with four (4) weeks' notice to the end of the month if the infrastructure location is already set up and the hosting services are provided, and the legal or factual conditions change during the contract term to such an extent that it is no longer reasonable for COMAN to maintain the infrastructure location.

5.4 In the event of the termination of the hosting services, the Customer may continue to be entitled to use and operate the Collaboration Management Software independently on IT systems provided by themselves or other third-party providers. COMAN will support the Customer for a reasonable period after the contract ends and for a separately agreed remuneration in the migration process. Subsequently, the rights and obligations of the Customer from the Supplementary Provisions for Software Rental (B) shall apply.



D. Ergänzende Bestimmungen für Software-Pflege und -Support

1 Leistungsumfang und Vergütung

1.1 Im Rahmen der Pflege- und Supportleistungen erbringt COMAN die folgenden Leistungen:

1.1.1 Pflegeleistungen nach Ziffer 2;

1.1.2 Supportleistungen nach Ziffer 3.

1.2 Im Falle der Software-Miete werden die Software-Pflege und Supportleistungen von COMAN gemeinsam vergütet, sofern nicht anders vertraglich vereinbart.

2 Umfang der Pflegeleistungen

2.1 Im Rahmen der Pflegeleistungen behebt COMAN Fehler, die während der Nutzung der Collaboration Management Software auftreten oder in der zugehörigen Dokumentation offenkundig werden. Die Pflegeleistungen umfassen auch die Behebung von Fehlern, die COMAN in der Collaboration Management Software unabhängig von deren Nutzung durch den Kunden bekannt werden.

2.2 Die Fehlerbehebung umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind, einschließlich der Überlassung neuer Fassungen der Collaboration Management Software („Updates“). Die Behebung eines Fehlers umfasst auch die Berichtigung der zugehörigen Dokumentation.

2.3 Die Pflegeleistungen beinhalten auch die Überlassung von neuen Releases der Collaboration Management Software, die neben Fehlerbeseitigungen auch neue Funktionen enthalten (gemeinsam „Upgrades“). Separat bereitgestellte Module, beispielsweise Add-Ons, der Collaboration Management Software gelten nicht als Upgrades.

2.4 Im Falle der Software-Miete stellt COMAN Updates und Upgrades zum Herunterladen durch den Kunden auf einem Download-Server bereit. Der Auftraggeber ist dann für das Herunterladen und Installieren der Updates und Upgrades verantwortlich und hat dabei Installationsanweisungen von COMAN zu berücksichtigen. Sofern COMAN für den Kunden Hosting-Leistungen erbringt, führt COMAN Updates und Upgrades nach eigenem Ermessen und in eigener Verantwortung durch. COMAN stimmt sich in diesen Fällen mit dem Kunden über den Zeitpunkt der Durchführung ab.

3 Umfang der Supportleistungen

3.1 Im Rahmen der Supportleistungen stellt COMAN für den Kunden einen Support für Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Collaboration Management Software sowie einzelnen funktionalen Aspekten bereit. COMAN bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Collaboration Management Software sowie einzelnen funktionalen Aspekten.

4 Besondere Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde benennt COMAN maximal vier Systemverantwortliche seiner am Installationsort tätigen Mitarbeiter als Ansprechpartner. Zur Fehlermeldung sind nur diese Mitarbeiter berechtigt. Diese Ansprechpartner müssen auf Kosten des Kunden an einer Produktschulung von COMAN teilgenommen haben. Änderungen der Ansprechpartner wird der Kunde unverzüglich schriftlich anzeigen.

4.2 Der Kunde wird vor einer Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht vertraglich vereinbart sind.

4.3 Im Falle der Software-Miete wird der Kunde Updates und Upgrades der Collaboration Management Software unverzüglich in Betrieb nehmen, um etwaige Fehler zu beheben und eine mögliche Inkompatibilität zu anderen Produkten zu vermeiden.

5 Leistungszusagen

5.1 Einzelheiten zur Art und Weise der Erbringung der Pflege- und Supportleistungen sind im Service Level Agreement geregelt.

6 Leistungsausschlüsse

6.1 Nicht in den vereinbarten Leistungen enthalten sind:

6.2 Leistungen außerhalb der Leistungszeiten gemäß Ziffer 5;

6.3 Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den von COMAN vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;

6.4 Leistungen hinsichtlich Software oder Softwareteilen, die nicht zur Collaboration Management Software gehören, insbesondere individueller Entwicklungen an, Erweiterungen und / oder Anpassungen der Collaboration Management Software sowie Leistungen hinsichtlich Softwareteilen, deren Funktion von anderer Software abhängt, es sei denn, die Parteien haben auch diese Software ausdrücklich in die Pflege- und Supportleistungen eingeschlossen;

6.5 Leistungen für Updates und Upgrades der Collaboration Management Software, die ein (1) Jahr älter als die aktuelle freigegebene Version sind;

6.6 Leistungen, zu deren Realisierung eine Neuentwicklung von selbstständig einsetzbarer Software oder von Softwareteilen entwicklungs-technisch notwendig oder zweckmäßig ist;

6.7 Leistungen hinsichtlich Collaboration Management Software, die nicht am vereinbarten Ort installiert ist. Jeder Wechsel des Installationsortes ist COMAN schriftlich

D. Supplementary Provisions for Software Maintenance and Support

1 Scope of Services and Remuneration

1.1 As part of the maintenance and support services, COMAN provides the following services:

1.1.1 Maintenance services according to Clause 2;

1.1.2 Support services according to Clause 3.

1.2 In the case of software rental, software maintenance and support services are jointly remunerated by COMAN, unless otherwise contractually agreed.

2 Scope of Maintenance Services

2.1 As part of the maintenance services, COMAN fixes errors that occur during the use of the Collaboration Management Software or become apparent in the associated documentation. The maintenance services also include the correction of errors that COMAN becomes aware of in the Collaboration Management Software, regardless of their use by the Customer.

2.2 Error correction includes the localization of the error cause, error diagnosis, and services aimed at fixing the error, including the provision of new versions of the Collaboration Management Software ("Updates"). Error correction also includes the correction of the associated documentation.

2.3 The maintenance services also include the provision of new releases of the Collaboration Management Software, which contain new functions in addition to error corrections (collectively "Upgrades"). Separately provided modules, for example Add-Ons, of the Collaboration Management Software are not considered upgrades.

2.4 In the case of software rental, COMAN makes updates and upgrades available for download by the Customer on a download server. The Customer is then responsible for downloading and installing the updates and upgrades, taking into account the installation instructions provided by COMAN. If COMAN provides hosting services for the Customer, COMAN performs updates and upgrades at its own discretion and responsibility. In these cases, COMAN coordinates with the Customer regarding the timing of the execution.

3 Scope of Support Services

3.1 As part of the support services, COMAN provides support for the Customer's inquiries related to the technical deployment conditions and requirements of the Collaboration Management Software as well as individual functional aspects. COMAN handles the Customer's inquiries regarding the technical deployment conditions and requirements of the Collaboration Management Software and individual functional aspects.

4 Special Duties of the Customer

4.1 The Customer shall designate up to four system administrators from among their employees at the installation site as contact persons for COMAN. Only these employees are authorized to report errors. These contact persons must have attended product training by COMAN at the Customer's expense. The Customer will promptly notify any changes to the contact persons in writing.

4.2 Before reporting an error, the Customer will analyze the system environment to ensure that the error is not due to system components that are not contractually agreed upon.

4.3 In the case of software rental, the Customer shall promptly implement updates and upgrades of the Collaboration Management Software to correct any errors and avoid potential incompatibility with other products.

5 Service Commitments

5.1 Details on the manner and method of providing maintenance and support services are regulated in the Service Level Agreement.

6 Service Exclusions

6.1 The agreed services do not include:

6.2 Services outside the service times specified in Clause 5;

6.3 Services related to software that is not used under the conditions specified by COMAN, particularly in a system environment different from the product description;

6.4 Services related to software or software components that do not belong to the Collaboration Management Software, particularly individual developments, extensions, and/or adaptations of the Collaboration Management Software, as well as services related to software components whose function depends on other software unless the parties have expressly included this software in the maintenance and support services;

6.5 Services for updates and upgrades of the Collaboration Management Software that are more than one (1) year older than the current released version;

6.6 Services that require the development of new independently usable software or software components from a development perspective;

6.7 Services related to Collaboration Management Software not installed at the agreed location. Any change of installation location must be reported to COMAN in writing. COMAN can only refuse to provide contractual services at the new installation location for a good reason.



mitzuteilen. Die Erbringung der vertraglichen Leistungen am neuen Installationsort kann COMAN nur aus wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei Erbringung der Pflegeleistungen entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

6.8 Im Falle der Software-Miete: Leistungen und Nachbesserungen die durch Updates verursacht werden, wenn diese vom Kunden nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurden (Nichteinhaltung von Ziffer 4.3).

7 Laufzeit und Kündigung

7.1 Das Kündigungsrecht des Kunden (im Falle des COMAN Software GmbH nach § 648 BGB) ist ausgeschlossen.

Additional costs incurred due to the change of installation location in providing maintenance services shall be borne by the Customer.

6.8 In the case of software rental: Services and corrections caused by updates if these were not properly carried out by the Customer (non-compliance with Clause 4.3).

7 Term and Termination

7.1 The Customer's right to terminate the contract (in case of the COMAN Software GmbH under § 648 BGB) is excluded.

E. Ergänzende Bestimmungen für Dienstleistungen

1 Umfang der Dienstleistungen

1.1 COMAN erbringt Dienstleistungen für den Kunden wie im Vertrag beschrieben.

2 Änderungen des Leistungsumfanges

2.1 Führen gegenüber der vertraglichen Vereinbarung geänderte Anforderungen des Kunden oder andere vom Kunden zu vertretende Umstände zu einem erhöhten Aufwand, so wird COMAN dies dem Kunden unverzüglich schriftlich mitteilen. COMAN wird diese Leistungen nach tatsächlichem Aufwand abrechnen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

3 Nachweise, Arbeitsergebnisse, Nutzungsrechte

3.1 COMAN wird Unterlagen und Gegenstände jedweder Art, die Arbeitsergebnisse darstellen, bis zur Übergabe für den Kunden verwahren.

3.2 Protokolle, Dokumentationen und ähnliche Unterlagen, die im Rahmen dieses Vertrages dem Kunden überlassen wurden, bleiben Eigentum von COMAN bzw. deren Subunternehmer und sind auf Wunsch innerhalb angemessener Frist nach Beendigung des Vertrags zurückzugeben.

E. Supplementary Provisions for Services

1 Scope of Services

1.1 COMAN provides services for the Customer as described in the contract.

2 Changes in the Scope of Services

2.1 If changes in the Customer's requirements or other circumstances attributable to the Customer lead to increased effort compared to the contractual agreement, COMAN will inform the Customer of this in writing without delay. COMAN will charge for these services based on actual effort unless otherwise agreed.

3 Evidence, Work Results, Usage Rights

3.1 COMAN will retain documents and items of any kind that constitute work results until they are handed over to the Customer.

3.2 Protocols, documentation, and similar documents provided to the Customer under this contract remain the property of COMAN or its subcontractors and must be returned upon request within a reasonable period after the termination of the contract.

F. Ergänzende Bestimmungen für Entwicklungsleistungen

1 Leistungsumfang

1.1 Im Rahmen von Projekten des Kunden erbringt COMAN für den Kunden erfolgsbezogene Leistungen im Zusammenhang mit der Entwicklung eigener Software-Produkte oder kundenspezifische Anpassungen der COMAN Software („Direktentwicklung“).

1.2 Die Entwicklungsleistungen von COMAN im Einzelnen sind im Vertrag näher beschrieben.

2 Erbringung der Entwicklungsleistungen

2.1 COMAN wird die Entwicklungsleistungen sorgfältig nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung eigenverantwortlich, jedoch in Abstimmung mit dem Kunden erbringen.

2.2 Soweit im Vertrag nicht abweichend geregelt, bleibt jede Partei für die Einhaltung aller für ihre Leistungen / Leistungssphären geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich. Im Rahmen des Vertrags wird keine Partei Aktivitäten unternehmen, die gegen geltende Gesetze verstoßen.

2.3 Der Kunde erstellt einen Anforderungskatalog, anhand dessen COMAN mit den Entwicklungsleistungen beginnt.

2.4 Soweit COMAN und / oder der Kunde im Rahmen der Zusammenarbeit den Einsatz bestimmter Softwareprodukte von Drittanbietern für erforderlich halten, ist COMAN für die Verfügbarkeit dieser Produkte weder verantwortlich noch schuldet er die Beschaffung dieser Produkte.

2.5 COMAN erbringt die Leistungen nach den anerkannten Regeln der Technik und setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. COMAN ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen.

3 Vertragsänderungen / Request-for-Change-Verfahren

3.1 Im Laufe der Entwicklung auftretende Änderungswünsche durch den Kunden werden in angemessenem Umfang in einem Change Request dokumentiert.

3.2 COMAN erstellt daraufhin ein Angebot, dass die neuen Anforderungen des Kunden soweit wie möglich berücksichtigt. Dem Kunden steht es frei, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen.

3.3 Im Falle einer ausdrücklichen Ablehnung des Angebots oder mit Ablauf von fünf (5) Werktagen nach Zugang ohne Rückmeldung durch eine der Parteien bleibt die ursprüngliche Vereinbarung bestehen.

3.4 Erst nach Annahme des Angebots durch den Kunden beginnt COMAN mit der Entwicklung entsprechend der neuen Anforderungen. Es handelt sich daher um eine Änderung der geschuldeten Leistung, die COMAN zu einer zusätzlichen Vergütung berechtigen.

4 Abnahme

4.1 Werkleistungen, also Leistungen, die COMAN für den Kunden erstellt und ihm zur Verfügung stellt, unterliegen der Abnahme durch den Kunden, sofern nicht ausdrücklich etwas Abweichendes im jeweiligen Vertrag geregelt wurde.

4.2 Zum Zweck der Abnahme stellt COMAN die erbrachten Leistungen vollständig und abnahmefähig bereit und informiert den Kunden. Soweit nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde die Abnahme der Gewerke innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Bereitstellung schriftlich oder in Textform zu erklären, wenn die erstellten Entwicklungsleistungen keine abnahmeverhindernden Mängel im Sinne der folgenden Regelungen aufweisen.

4.3 Sofern vertraglich vereinbart, werden definierte Teilgewerke separat abgenommen (echte Teilabnahme). Abgenommene Teilergebnisse sind die Grundlage für die Fortführung der Arbeiten; von einem etwaigen Recht zum Rücktritt vom Vertrag sind sie nicht erfasst. Gegenstand einer separaten Abnahme ist insoweit bloß das vertragsgemäße Zusammenwirken dieser Teilgewerke mit anderen Ergebnissen (Integration).

4.4 COMAN ist berechtigt, an der Abnahmeprüfung teilzunehmen und die Prüfungsergebnisse einzusehen.

4.5 Abnahmeverhindernde Mängel sind Mängel der Klassen 1 und 2 nach folgender Definition:

4.5.1 Mängel der Klasse 1 sind Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit, die zur Folge haben, dass die Entwicklungsleistungen oder ein zentraler Teil davon für den Kunden nicht nutzbar ist (Beispiel: häufige unvermeidbare Systemabstürze; vereinbarte Anwendungen werden nicht unterstützt; fehlerhafte Anwendungsverkettung oder Unverträglichkeit der Schnittstellen).

4.5.2 Mängel der Klasse 2 sind Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit, die bei wichtigen Funktionen der Entwicklungsleistungen erhebliche Nutzungseinschränkungen zur Folge haben, die nicht für eine angemessene, dem Kunden zumutbare Zeitdauer umgangen werden können (Beispiel: Inhaltlich falsche Anwendungsergebnisse; Fehler in Berichten; Funktionen bzw. Symbole sind nicht als aktiv/inaktiv erkennbar; gravierende Dialogfehler in der Steuerung und/oder im Kontext der Meldungen).

4.5.3 Mängel der Klasse 3 sind alle sonstigen Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit (Beispiel: formal uneinheitliche Meldungen; uneinheitliche/s bzw. nicht normgemäße/s Dialoggestaltung/-verhalten; leichte Dialogfehler in der Steuerung;

F. Supplementary Provisions for Development Services

1 Scope of Services

1.1 As part of customer projects, COMAN provides performance-based services for the Customer in connection with the development of its own software products or customer-specific adaptations of COMAN software ("Direct Development").

1.2 The specific development services provided by COMAN are described in detail in the contract.

2 Provision of Development Services

2.1 COMAN will perform the development services diligently, following the principles of proper professional practice independently, but in coordination with the Customer.

2.2 Unless otherwise specified in the contract, each party remains responsible for complying with all applicable laws and regulations pertaining to their respective services/areas. Neither party will engage in activities that violate applicable laws under the contract.

2.3 The Customer will create a requirements catalog, based on which COMAN will begin the development services.

2.4 If COMAN and/or the Customer deem the use of specific third-party software products necessary during collaboration, COMAN is neither responsible for the availability of these products nor obligated to procure them.

2.5 COMAN will perform the services according to recognized technical standards and will use carefully selected own employees or third-party subcontractors with the necessary qualifications for the services. COMAN reserves the right to replace its own employees or third-party subcontractors involved in the service provision with others of comparable qualification and experience at any time.

3 Contract Changes / Request-for-Change Procedure

3.1 Any change requests by the Customer that arise during development will be documented in a change request to a reasonable extent.

3.2 COMAN will then prepare an offer that takes the new requirements of the Customer into account as much as possible. The Customer is free to accept or reject this offer.

3.3 If the offer is explicitly rejected or if five (5) business days pass after receipt without feedback from either party, the original agreement remains in effect.

3.4 Only after the Customer accepts the offer will COMAN begin development according to the new requirements. This constitutes a change in the performance owed, entitling COMAN to additional compensation.

4 Acceptance

4.1 Work results created and provided by COMAN for the Customer are subject to acceptance by the Customer unless expressly stated otherwise in the respective contract.

4.2 For the purpose of acceptance, COMAN will provide the completed and acceptance-ready services and inform the Customer. Unless otherwise agreed, the Customer must declare acceptance of the works in writing or in text form within 10 business days of provision if the developed services do not exhibit acceptance-preventing defects as per the following regulations.

4.3 If contractually agreed, defined partial works will be accepted separately (genuine partial acceptance). Accepted partial results form the basis for the continuation of work; they are not covered by any right of withdrawal from the contract. The subject of separate acceptance is the contractual interaction of these partial works with other results (integration).

4.4 COMAN is entitled to participate in the acceptance test and view the test results.

4.5 Acceptance-preventing defects are defects of class 1 and 2 as defined below:

4.5.1 Class 1 defects are deviations from the contractual specifications that result in the development services or a central part thereof being unusable for the Customer (e.g., frequent unavoidable system crashes; unsupported agreed applications; faulty application chaining or interface incompatibility).

4.5.2 Class 2 defects are deviations from the contractual specifications that significantly restrict the use of important functions of the development services and cannot be bypassed for a reasonable and acceptable period (e.g., incorrect application results; errors in reports; functions or symbols not recognizable as active/inactive; serious dialog errors in control and/or context of messages).

4.5.3 Class 3 defects are all other deviations from the contractual specifications (e.g., formal inconsistencies in messages; non-standard dialog design/behavior; minor dialog errors in control; spelling errors; documentation errors that do not impair functionality).

4.6 The parties will mutually classify the deviations found during the acceptance test into defect classes. The Customer will document the results of the acceptance test, including the detected defects and their classification, in an acceptance protocol within the acceptance period.



Orthographiefehler; Fehler in der Dokumentation, die keine Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit verursachen).

4.6 Die Parteien ordnen die bei der Abnahmeprüfung festgestellten Abweichungen den Mängelklassen einvernehmlich zu. Das Ergebnis der Abnahmeprüfung einschließlich der aufgetretenen Mängel sowie deren Klassifizierung dokumentiert der Kunde innerhalb der Abnahmefrist vollständig in einem Abnahmeprotokoll.

4.7 Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1 oder 2, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Liegen fünf (5) oder mehr Fehler der Fehlerklasse 3 vor, so entspricht dies in der Wertung einem Fehler der Fehlerklasse 2 und begründet ebenfalls das Fehlschlagen der Abnahme.

4.8 Der Kunde wird COMAN vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichten und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern. Hat der Kunde die Abnahme zu Recht verweigert, behebt COMAN die dokumentierten abnahmeverhindernden Mängel. Sodann werden die erforderlichen Teile der Abnahmeprüfung wiederholt.

4.9 Wegen unwesentlicher Mängel kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern.

4.10 Nach Beginn der Abnahmeprüfung hat der Kunde innerhalb von zwei (2) Wochen schriftlich oder in Textform die Abnahme der vertraglich geschuldeten Leistungen zu erklären oder abnahmehindernde Mängel zu rügen und die Abnahme zu verweigern.

4.11 Entwicklungsleistungen gelten als abgenommen, sobald sie der Kunde produktiv nutzt oder er innerhalb von zwei (2) Wochen nach Übergabe der Entwicklungsleistungen keine Mängelliste übergeben hat, in der mindestens ein abnahmeverhindernder Mangel aufgeführt ist. Ebenfalls gelten Entwicklungsleistungen als abgenommen, sobald der Kunde die daraufhin gestellte Rechnung ohne Vorbehalte bezahlt.

4.12 Schlägt die Abnahme mehrfach (mindestens dreimal) fehl, kann der Kunde von dem Teil des Angebots, in dessen Rahmen die mangelhaften Leistungen erbracht wurden, zurücktreten sowie bei Vorliegen einer schuldhafte Pflichtverletzung von COMAN Schadensersatz verlangen.

5 Nutzungsrechte

5.1 Dem Kunden steht das zeitlich unbeschränkte, nicht ausschließliche Recht zu, die von COMAN im Rahmen der Entwicklungsleistungen erstellten Arbeitsergebnisse für seine internen Unternehmenszwecke einzusetzen. Dieses Nutzungsrecht ist an (im Falle der COMAN Software GmbH im Sinne des § 15 AktG) verbundene Unternehmen des Kunden übertragbar oder unterlizenzierbar; im Übrigen ist die Übertragbarkeit / Unterlizenzierbarkeit ausgeschlossen. Die Rechtseinräumung gewährt COMAN dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Entwicklungsleistungen und der Abnahme der Gewerke.

5.2 Bis zur vollständigen Bezahlung und Abnahme steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch den Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

5.3 Die Rechtseinräumung nach Ziffer F. 5.1 gilt nicht für bei COMAN vorbestehende Materialien oder Lösungen (nachfolgend „vorbestehende IP“), einschließlich der daran vorgenommenen Änderungen und Ergänzungen. COMAN behält zu jeder Zeit sämtliche Rechte an vorbestehender IP. Die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den in die Entwicklungsleistungen eingebrachte vorbestehende IP bestimmen sich nach dem von beiden Parteien zugrunde gelegten Vertragszweck. Die isolierte Nutzung von vorbestehender IP durch den Kunden ist ausgeschlossen.

5.4 Für in die Beratungsleistungen einfließende oder sonst im Rahmen der Leistungserbringung übergebene Open-Source-Komponenten finden die für die jeweilige Open-Source-Komponente geltenden Lizenzbedingungen Anwendung. Die Nutzungsrechte werden unmittelbar durch die jeweiligen Rechteinhaber in dem Umfang eingeräumt, den die einschlägigen Open-Source-Lizenzen vorsehen. COMAN übernimmt keine Gewährleistung bezüglich dieser Komponenten. Die Lizenztexte der einschlägigen Open-Source-Lizenzen werden dem Kunden mit den Arbeitsergebnissen übergeben.

5.5 Für in die Arbeitsergebnisse einfließende oder sonst im Rahmen der Leistungserbringung übergebene, proprietäre Standard-Software Dritter bestimmen sich die Nutzungsrechte ausschließlich nach den Lizenzbestimmungen des Dritten.

6 Rechte bei Sachmängeln

6.1 Bei Mängeln der im Rahmen der Entwicklungsleistungen entstandenen Arbeitsergebnisse gelten unbeschadet der Regelungen aus Ziffer A. 6 folgende weitere Bestimmungen:

6.2 Treten nach Abnahme Mängel der Arbeitsergebnisse auf, gewährleistet COMAN den vertragsgemäßen Gebrauch durch Behebung der Mängel in Form der Nachbesserung oder Neuerstellung. Der Kunde hat drei Nachbesserungsversuche zu dulden. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunden von COMAN zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Entwicklungs- und Entwicklungsleistungen („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds lediglich ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

6.3 Die Arbeitsergebnisse sind frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit haben, die im Vertrag beschrieben ist. Dabei sind „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) nur diejenigen, die im Vertrag als solche ausdrücklich bezeichnet sind. COMAN erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

7 Vertraulichkeit

7.1 COMAN ist berechtigt, eine Kopie der Projektunterlagen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese

4.7 If class 1 or 2 defects are found, the acceptance is considered failed. If there are five (5) or more class 3 defects, this is equivalent to a class 2 defect and also results in the failure of acceptance.

4.8 The Customer will inform COMAN of the failed acceptance and set a reasonable deadline for correction. If the Customer has rightly refused acceptance, COMAN will correct the documented acceptance-preventing defects. The necessary parts of the acceptance test will then be repeated.

4.9 The Customer cannot refuse acceptance due to minor defects.

4.10 After the start of the acceptance test, the Customer must declare acceptance of the contractually owed services in writing or in text form within two (2) weeks or complain about acceptance-preventing defects and refuse acceptance.

4.11 Development services are considered accepted once the Customer uses them productively or if the Customer does not provide a defect list with at least one acceptance-preventing defect within two (2) weeks after delivery of the development services. Additionally, development services are considered accepted once the Customer pays the invoice without reservations.

4.12 If acceptance fails multiple times (at least three times), the Customer may withdraw from the part of the offer under which the defective services were provided and may claim damages for breach of duty by COMAN.

5 Usage Rights

5.1 The Customer has the non-exclusive, perpetual right to use the work results created by COMAN for its internal business purposes. This usage right can be transferred or sublicensed to companies affiliated with the Customer (in case of the COMAN Software GmbH within the meaning of § 15 AktG) otherwise transferability/sublicensability is excluded. The granting of rights is subject to full payment for the development services and acceptance of the works.

5.2 Until full payment and acceptance, the Customer has the right to test the work results as agreed; this does not include the right to operational use. This testing right expires if the Customer is more than thirty (30) days in arrears with payment. No separate reminder from the provider is required for this.

5.3 The granting of rights under section F. 5.1 does not apply to pre-existing materials or solutions at COMAN (hereinafter "pre-existing IP"), including changes and additions thereto. COMAN retains all rights to pre-existing IP at all times. The usage rights granted to the Customer for pre-existing IP incorporated into the development services are determined by the contractual purpose agreed upon by both parties. The isolated use of pre-existing IP by the Customer is excluded.

5.4 For open-source components included in the consulting services or otherwise provided during the performance of services, the applicable license conditions of the respective open-source component apply. The usage rights are granted directly by the respective rights holders to the extent provided by the relevant open-source licenses. COMAN does not provide any warranty regarding these components. The license texts of the relevant open-source licenses will be provided to the Customer with the work results.

5.5 For proprietary third-party standard software incorporated into the work results or otherwise provided during the performance of services, the usage rights are determined solely by the third party's license terms.

6 Rights in Case of Defects

6.1 In the event of defects in the work results created as part of the development services, the following additional provisions apply, notwithstanding the provisions of section A. 6:

6.2 If defects in the work results appear after acceptance, COMAN will ensure contractual use by correcting the defects through rectification or new creation. The Customer must tolerate three rectification attempts. The provision of a reasonable workaround by COMAN for the development and development services constitutes the establishment of contractual use if only an insignificant defect remains after considering the workaround.

6.3 The work results are free from defects if they essentially have the agreed characteristics at the time of risk transfer as described in the contract. "Guarantees" (particularly regarding characteristics and/or durability) are only those explicitly designated as such in the contract. The Customer must provide COMAN with all necessary information for the correction of software defects. The Customer's claim for defect correction is excluded if the defect is not reproducible or cannot be demonstrated by manually or machine-recorded outputs.

7 Confidentiality

7.1 COMAN is entitled to keep a copy of the project documents for purely internal purposes, even if they contain confidential information. This entitlement does not imply an



Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. COMAN kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Entwicklungsleistung hinaus reservieren. Der Kunde ist für die Aufbewahrung der Entwicklungsleistungen alleine verantwortlich.

obligation, meaning COMAN is not required to reserve storage capacity beyond the duration of the development service. The Customer is solely responsible for the storage of the development services.

Anhang: Service Level Agreement

zwischen der COMAN Software GmbH/COMAN Software US Inc. (nachfolgend „COMAN“) und ihren Kunden

(Stand: März 2025)

Im Rahmen dieses Service Level Agreements vereinbaren die Parteien bestimmte qualitative Anforderungen an die von COMAN erbrachten Leistungen. Diese in den Ziffern 1 bis 5 dieses Service Level Agreements definierten Anforderungen („**Service Levels**“) ergänzen insoweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von COMAN und des Vertrags. Bei örtlichen und zeitlichen Angaben oder der Bezugnahme zu COMAN, gilt der Sitz der COMAN Software GmbH. Im Falle von Widersprüchen geht dieses Service Level Agreement vor.

1 Pflegeleistungen

Die folgenden Service Levels gelten für die Software-Pflege und -Support.

1.1 **„Pflegezeiten“:** Pflegeleistungen in Bezug auf die Collaboration Management Software erbringt COMAN von Montag bis Freitag jeweils zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz von COMAN. Für die Pflegezeiten gilt die Zeitzone am Sitz von COMAN.

1.2 **„Fehlermeldung“:** Unter der Voraussetzung des Erhalts einer ausreichend spezifizierten Fehlermeldung durch den Kunden (d.h. einer Fehlerbeschreibung, welche COMAN in die Lage versetzt, den Fehler und seine Ursache zu analysieren, Angaben zur genutzten Software und Systemumgebung, ggf. Screenshots), wird COMAN mit der Fehlerbehebung beginnen.

1.3 **„Fehlerklassen“:** Vom Kunden gemeldete und sonstige festgestellte Fehler wird COMAN nach eigenem Ermessen den nachfolgenden Fehlerklassen zuordnen:

1.3.1 **Fehlerklasse 1:** Der Fehler macht die Nutzung der Software unmöglich. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

1.3.2 **Fehlerklasse 2 :** Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Kunden zumutbare Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.

1.3.3 **Fehlerklasse 3:** Der Fehler schränkt die Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

1.3.4 **Fehlerklasse 4:** Sonstige Fehler.

1.4 **„Reaktionszeiten“:** Abhängig von der jeweiligen Fehlerklasse wird COMAN mit der Fehleranalyse und -beseitigung beginnen und den Kunden entsprechend informieren. Es gelten die folgenden Reaktionszeiten:

1.4.1 **Fehlerklasse 1:** Zwei (2) Arbeitstage.

1.4.2 **Fehlerklasse 2:** Vier (4) Arbeitstage.

1.4.3 **Fehlerklasse 3:** Acht (8) Arbeitstage.

1.4.4 **Fehlerklasse 4:** Vierzehn (14) Arbeitstage.

Die Reaktionszeiten werden außerhalb der Pflegezeiten gehemmt. Bei Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 wird der Kunde zusätzlich zur elektronischen Übermittlung des Fehlers auch den Support von COMAN telefonisch kontaktieren; erst dann beginnt die Reaktionszeit zu laufen.

2 Supportleistungen

Die folgenden Service Levels gelten für die Software-Pflege und -Support.

2.1 COMAN erbringt für den Kunden Supportleistungen für Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Collaboration Management Software sowie einzelnen funktionalen Aspekten (3rd Level Support). COMAN erbringt diese Leistungen im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten.

2.2 Für den Kontakt zum Endnutzer (1st / 2nd Level Support) ist der Kunde verantwortlich.

2.3 **„Supportzeiten“:** Supportleistungen in Bezug auf die Collaboration Management Software erbringt COMAN von Montag bis Freitag jeweils zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz von COMAN. Für die Supportzeiten gilt die Zeitzone am Sitz von COMAN.

2.4 **„Supportanfragen“:** Der Support ist per E-Mail, Telefon oder Ticketsystem für den Kunden erreichbar. Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten, entsprechend des Support-Pakets, durch den COMAN telefonisch und per Helpdesk, Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen. Der Kunde erreicht COMAN zu den oben genannten Supportzeiten unter folgenden Kontaktdaten:

2.4.1 E-Mail: support[at]coman-software.com

2.4.2 Helpdesk: <https://tickets.coman-software.com>

2.4.3 Tel: +49(0)3931-6862666

2.5 Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Supportanfragen ist, dass der Auftraggeber gegenüber COMAN fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses COMAN benannte Personal Anfragen an den Support zu richten und dabei ggf. von COMAN gestellte Formulare zu verwenden.

Annex: Service Level Agreement

between COMAN Software GmbH/COMAN Software US Inc. (hereinafter "**COMAN**") and its Customers

(As of: March 2025)

As part of this Service Level Agreement, the parties agree on certain qualitative requirements for the services provided by COMAN. These requirements ("**Service Levels**") defined in Clauses 1 to 5 of this Service Level Agreement supplement COMAN's General Terms and Conditions and the contract. The registered office of COMAN Software GmbH shall apply to local and temporal information if referenced to COMAN. In case of contradictions, this Service Level Agreement takes precedence.

1 Maintenance Services

The following Service Levels apply to software maintenance and support.

1.1 **"Maintenance Hours":** Maintenance services related to the Collaboration Management Software are provided by COMAN from Monday to Friday between 09:00 AM and 05:00 PM, excluding public holidays at COMAN's headquarters. The time zone at COMAN's headquarters applies to the maintenance hours.

1.2 **"Error Reporting":** Provided that COMAN receives a sufficiently specified error report from the Customer (i.e., an error description that allows COMAN to analyze the error and its cause, information about the software and system environment used, possibly screenshots), COMAN will begin to fix the error.

1.3 **"Error Classes":** Errors reported by the Customer and other detected errors will be classified by COMAN at its own discretion into the following error classes:

1.3.1 **Error Class 1:** The error makes the use of the software impossible. The Customer cannot reasonably bypass this problem and therefore cannot complete urgent tasks.

1.3.2 **Error Class 2:** The error causes significant usage restrictions in important functions that cannot be bypassed by appropriate measures for a reasonable period acceptable to the Customer.

1.3.3 **Error Class 3:** The error restricts the Customer's use more than insignificantly, without causing a severe disruption.

1.3.4 **Error Class 4:** Other errors.

1.4 **"Response Times":** Depending on the respective error class, COMAN will begin error analysis and correction and inform the Customer accordingly. The following response times apply:

1.4.1 **Error Class 1:** Two (2) business days.

1.4.2 **Error Class 2:** Four (4) business days.

1.4.3 **Error Class 3:** Eight (8) business days.

1.4.4 **Error Class 4:** Fourteen (14) business days.

Response times are suspended outside of maintenance hours. For errors of Error Classes 1 and 2, the Customer will additionally contact COMAN's support by phone after electronically transmitting the error; only then does the response time begin.

2 Support Services

The following Service Levels apply to software maintenance and support.

2.1 COMAN provides support services for the Customer for inquiries related to the technical deployment conditions and requirements of the Collaboration Management Software as well as individual functional aspects (3rd Level Support). COMAN provides these services within operational possibilities.

2.2 The Customer is responsible for contact with the end user (1st / 2nd Level Support).

2.3 **"Support Hours":** Support services related to the Collaboration Management Software are provided by COMAN from Monday to Friday between 08:00 AM and 05:00 PM, excluding public holidays at COMAN's headquarters. The time zone at COMAN's headquarters applies to the support hours.

2.4 **"Support Inquiries":** Support is available to the Customer via email, phone, or ticket system. The system administrator named by the Customer in this contract and their deputy will receive support from COMAN by phone and helpdesk according to the support package, for software disruptions and usage problems. The Customer can reach COMAN during the support hours mentioned above at the following contact details:

2.4.1 Email: support[at]coman-software.com

2.4.2 Helpdesk: <https://tickets.coman-software.com>

2.4.3 Tel: +49(0)3931-6862666

2.5 A prerequisite for accepting and processing support inquiries is that the Customer designates personnel to COMAN who are technically and professionally qualified to handle user inquiries internally at the Customer. The Customer is obliged to direct inquiries to support only through this designated personnel and to use forms provided by COMAN if necessary.



2.6 Der Support wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Support kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Software verweisen.

2.7 COMAN wird den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig unterrichten, soweit dies notwendig ist. Über geplante Updates bei Cloud-Systemen wird COMAN den Kunden angemessene Zeit im Voraus, mindestens aber 2 Wochen vor deren Installation unterrichten.

2.8 Die Pflegearbeiten werden in der Regel per Fernwartung durchgeführt. Sofern ausnahmsweise ein direkter Zugriff auf die Datenverarbeitungsanlagen, auf denen das Programm installiert ist, notwendig werden sollte, wird COMAN den Kunden kontaktieren und alle notwendigen Details dazu klären.

2.9 Weitergehende Supportleistungen, etwa andere Supportzeiten sowie Rufbereitschaften oder Einsätze von COMAN vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren und gesondert zu vergüten.

3 Verfügbarkeit

Die folgenden Service Levels gelten ausschließlich für Hosting-Leistungen.

3.1 „Ausfallzeit“ bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während der die Collaboration Management Software nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden / Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 1.4 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$.

3.2 COMAN zeichnet die Verfügbarkeit am Übergabepunkt auf und stellt dem Kunden auf dessen Wunsch diese Daten in Form eines Jahresberichts in einem digitalen Format bereit.

3.3 Die Bereitstellung der Collaboration Management Software erfolgt mit einer Verfügbarkeit von 99,8% im Jahresdurchschnitt.

3.4 Ausfallzeiten unter folgenden Umständen sind von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 3.1 ausgenommen:

3.4.1 Planmäßige Wartung / Aktualisierung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der vom IT-Infrastrukturanbieter (IaaS-Betreiber) durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;

3.4.2 Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden oder sonstige Nutzung der Software-Module unter Verletzung der Vertragsbedingungen oder entgegen der Dokumentation für die Software-Module;

3.4.3 Ausfallzeiten, während der COMAN dem Kunden Zugriff auf einen vorhergehenden Versionsstand der Collaboration Management Software-Module verschafft, deren Funktionalität gegenüber dem aktuellen Versionsstand aber nicht wesentlich eingeschränkt ist;

3.4.4 Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von COMAN unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines älteren Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Unterbrechungen aufgrund von Anforderungen der Hersteller von Drittkomponenten bzw. der Laufzeitumgebung, Störungen im IT-Netzwerk (WAN-Kommunikation) oder der Stromversorgung des Kunden, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

4 Laufende Wartung/Aktualisierung der Collaboration Management Software

Die folgenden Service Levels gelten ausschließlich für Hosting-Leistungen.

4.1 COMAN führt eine planmäßige Wartung / Aktualisierung der Collaboration Management Software in der Regel alle zwölf (12) Wochen durch. Eventuell zusätzlich erforderliche planmäßige Wartungs-/Aktualisierungsarbeiten teilt COMAN dem Kunden mindestens zwei (2) Arbeitstage im Voraus per E-Mail mit.

4.2 In dringenden Fällen, z.B. zur Installation sicherheitsrelevanter Patches, können ungeplante Ausfallzeiten wegen Wartungs-/Aktualisierungsarbeiten erforderlich werden. In diesem Falle informiert COMAN den Kunden so früh wie möglich.

5 IT-Sicherheit

5.1 COMAN nimmt die IT-Sicherheit sehr ernst und gewährleistet in diesem Zusammenhang

5.1.1 die Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen wie in der Verarbeitung zur Auftragsverarbeitung (im Falle der COMAN Software GmbH nach § 28 DSGVO) beschrieben;

5.1.2 die Orientierung an den Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zur IT-Sicherheit. Ein aktuelles IT-Sicherheitskonzept stellt COMAN auf Wunsch in digitaler Form zur Verfügung.

5.2 COMAN strebt eine relevante Zertifizierung zur IT-Sicherheit nach ISO27001, ISO9001 und TISAX an und setzt aktuell die hierfür erforderlichen Maßnahmen um. Nach Abschluss der Zertifizierung stellt COMAN auf Wunsch geeignete Dokumente zum Nachweis der IT-Sicherheit in digitaler Form zur Verfügung.

6 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

2.6 Support will process proper inquiries in the normal course of business and answer them as far as possible. Support may refer to documentation and other training materials for the software available to the Customer.

2.7 COMAN will inform the Customer or the Customer's personnel once about the nature and scope of the work performed, if necessary. For planned updates in cloud systems, COMAN will inform the Customer in advance, at least 2 weeks before installation.

2.8 Maintenance work is usually carried out remotely. If direct access to the data processing systems where the program is installed becomes necessary, COMAN will contact the Customer and clarify all necessary details.

2.9 Further support services, such as different support times, on-call availability, or on-site deployments at the Customer's location, must be expressly agreed upon in advance and remunerated separately.

3 Availability

The following Service Levels apply exclusively to hosting services.

3.1 "Downtime" refers to the total time in hours per year during which the Collaboration Management Software is unable to respond to interaction requests from customers/users, excluding downtime due to causes specified in Clause 1.4. Annual availability percentage is calculated as:

$(8,760 \text{ hours} - \text{Downtime}) / 8,760 \text{ hours}$.

3.2 COMAN records availability at the transfer point and provides these data to the Customer upon request in the form of an annual report in digital format.

3.3 The provision of the Collaboration Management Software is guaranteed with an availability of 99.8% on an annual average.

3.4 Downtimes under the following circumstances are excluded from the calculation of downtime according to Clause 3.1:

3.4.1 Scheduled maintenance/updates and announced downtime, including backup intervals and scheduled maintenance and announced downtime by the IT infrastructure provider (IaaS operator);

3.4.2 Misuse of access rights by the Customer or other use of the software modules in violation of the contract terms or contrary to the software module documentation;

3.4.3 Downtime during which COMAN provides the Customer with access to a previous version of the Collaboration Management Software modules, whose functionality is not significantly restricted compared to the current version;

3.4.4 Other issues beyond COMAN's reasonable control, including: system work at the Customer's request, restoration of an older database status from a backup medium or using database transaction logs, interruptions due to requirements from third-party component manufacturers or runtime environment, disruptions in the IT network (WAN communication) or the Customer's power supply, non-compliance with technical usage requirements by the Customer.

4 Ongoing Maintenance/Updates of the Collaboration Management Software

The following Service Levels apply exclusively to hosting services.

4.1 COMAN conducts scheduled maintenance/updates of the Collaboration Management Software generally every twelve (12) weeks. If additional scheduled maintenance/updates are required, COMAN will inform the Customer at least two (2) business days in advance by email.

4.2 In urgent cases, e.g., to install security-relevant patches, unscheduled downtime for maintenance/updates may be necessary. In this case, COMAN will inform the Customer as early as possible.

5 IT Security

5.1 COMAN takes IT security very seriously and ensures compliance with

5.1.1 Technical and organizational measures as described in the processing agreement (in case of the COMAN Software GmbH according to § 28 GDPR);

5.1.2 Guidelines of the Federal Office for Information Security (BSI) on IT security. COMAN provides an up-to-date IT security concept in digital format upon request.

5.2 COMAN aims for relevant IT security certification ISO27001, ISO9001 and TISAX and is currently implementing the necessary measures. After certification, COMAN will provide suitable documents to prove IT security in digital format upon request.

6 Handling of Non-Compliance with Service Levels



6.1 Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

6.1.1 COMAN benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet COMAN um eine Analyse der Service Level Daten.

6.1.2 COMAN ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

6.1.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt COMAN einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

6.2 COMAN hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht von COMAN durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

6.1 In the event of non-compliance with Service Levels, the parties agree on the following procedure:

6.1.1 COMAN notifies the Customer, or the Customer requests an analysis of the Service Level data from COMAN.

6.1.2 COMAN promptly identifies the (possible) cause of the disruption (if known) to comply with the Service Level.

6.1.3 Unless the disruption is waived, COMAN develops a corrective action plan, submits it to the Customer for written confirmation (which must not be unreasonably withheld or delayed), and implements it within a reasonable period (and according to agreed deadlines).

6.2 COMAN has not violated Service Levels if the cause analysis (properly conducted by COMAN) reveals that the non-compliance with the corresponding Service Level was caused by the Customer.