

**Managed Security Services Vereinbarung der DriveLock SE (Stand 06 / 2019)**

- 1. Vorrang der deutschen Regelungen, Anwendungsbereich, Abwehrklausel**
  - a) Bei Widersprüchen gehen die deutschen Bestimmungen den Bestimmungen der englischen Version vor.
  - b) Diese Bedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
  - c) Für sämtliche – auch zukünftige – Lieferungen und Leistungen von DriveLock gelten ausschließlich diese Bedingungen, ohne dass DriveLock in jedem Einzelfall auf sie hinweisen müsste. Abweichende, entgegenstehende oder zusätzliche Bedingungen des Kunden werden nur insoweit Vertragsbestandteil, wie DriveLock ihnen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.
  - d) Diese Vereinbarung regelt die Bedingungen, zu denen DriveLock eine Cloud-Lösung für bestimmte Software und Services zur Nutzung durch den Kunden anbietet und der Kunde diese bestellt.
- 2. Definition**
  - a) "Arbeitsergebnis" bezeichnet den Objektcode, Quellcode, Flussdiagramme, Dokumentation, Informationen, Berichte, Testergebnisse, Ergebnisse, Ideen, Werke und andere Materialien, die von DriveLock im Rahmen der Zurverfügungstellung der Professional Services entwickelt werden.
  - b) "Beginn Datum" bezeichnet den Tag der Wirksamkeit dieser Vereinbarung und der Verfügbarkeit der Services entsprechend der Bestimmungen im Bestellschein.
  - c) "Berechtigter Nutzer" bezeichnet den Mitarbeiter oder Vertreter des Kunden, der dazu berechtigt ist, die Nutzerlizenz einer bestimmten Software zu verwenden.
  - d) "Bestellschein" bezeichnet das Bestelldokument, das der Kunde an DriveLock sendet und in dem die Menge und der Preis der Produkte und Leistungen von DriveLock, die vom Kunden bestellt werden, bezeichnet werden.
  - e) "Dokumentation" bezeichnet die Onlinehilfe, Nutzungshinweise und andere Dokumentationen, die von DriveLock in Zusammenhang mit der Nutzung der

**Managed Security Services Agreement from DriveLock SE (as of 06/2019)**

- 1. Priority of the German provisions, scope of application, defense clause**
  - a) In the event of contradictions, the German provisions shall take precedence over the provisions of the English version.
  - b) These terms and conditions shall only apply to entrepreneurs (§ 14 BGB, German Commercial Code), legal entities under public law and special funds under public law.
  - c) These terms and conditions shall apply exclusively to all - including future - deliveries and services by DriveLock, without DriveLock having to refer to them in each individual case. Deviating, conflicting or additional terms and conditions of the Customer shall only become part of the contract to the extent that DriveLock has expressly agreed to them in writing.
  - d) This Agreement governs the terms and conditions according to which DriveLock offers a cloud solution for certain software and services for use by the Customer as well as according to which the Customer orders said cloud solution.
- 2. Definitions**
  - a) "Work results" means the object code, source code, flowcharts, documentation, information, reports, test results, findings, ideas, works and other materials developed by DriveLock as part of the provision of professional services.
  - b) "Start date" means the date on which this Agreement becomes effective and the services are available in accordance with the provisions of the purchase order.
  - c) "Authorized user" means the Customer's employee or agent who is authorized to utilize the user license of a particular piece of software.
  - d) "Order form" means the order document that the Customer sends to DriveLock indicating the quantity and price of DriveLock's products and services as ordered by the Customer.
  - e) "Documentation" means the online help, instructions for use and other documentation which are provided by DriveLock in connection with the use of the managed



- Managed Services zur Verfügung gestellt und von Zeit zu Zeit aktualisiert werden.
- f) "Höhere Gewalt" bezeichnet jeden Vorgang oder Umstand, der von einer Partei nicht kontrolliert werden kann, einschließlich aber nicht beschränkt auf Feuer, Erdbeben, Sturm oder andere Naturkatastrophen, Terrorismus, Arbeitsstreitigkeiten und andere Arbeitskämpfe, Fehlfunktionen oder Verzögerungen von Internet-, Telekommunikation- oder Stromanbietern, Maßnahmen oder Bescheide von Behörden, kriminelle Handlungen Dritter, Unruhen, Krieg oder militärische Auseinandersetzungen.
- g) "Kundendaten" bezeichnet elektronische Informationen, die vom Kunden mitgeteilt und in der Managed Services Datenbank gespeichert werden.
- h) "Leistungsbeschreibung" bezeichnet ein Dokument, das von beiden Parteien unterzeichnet wird und das die Professionellen Dienstleistungen, die von DriveLock gegenüber dem Kunden erbracht werden, beschreibt.
- i) "Nutzungslizenz" bezeichnet eine nutzerbasierte Lizenz, die entweder eine Einzellizenz oder Netzwerklizenz ist. Soweit in einer Bestellung nicht anderweitig festgelegt, gelten alle Nutzungslizenzen als Einzellizenzen (das bedeutet, dass die Lizenz auf eine namentlich benannte Person ausgestellt wird). Eine Netzwerklizenz ist eine Lizenz, bei der verschiedene Personen die Lizenz verwenden können, aber die Lizenz zu keiner Zeit von mehr als einer Person gleichzeitig verwendet werden kann.
- j) "Nutzungsumfang" bezeichnet die Anzahl und Art der berechtigten Nutzer, Server, Arbeitsplätze und anderer Lizenzen, die der Kunde bestellt und bezahlt hat.
- k) "Professionelle Services" bezeichnet das Training, die Beratung, die Entwicklung und andere Dienstleistungen, die in einer Leistungsbeschreibung dargestellt werden.
- l) "Service Vorfall" bezeichnet einen technischen Fehler oder eine Fehlfunktion der Software oder der Bereitstellung der Software, die zu einer fehlerhaften Funktion oder Übermittlung der Managed Services führen.
- m) "Software" bezeichnet die Softwareapplikation von DriveLock, Module, Funktionen oder andere Software-Lösungen, die in einem Bestellschein benannt werden.
- services and which are updated from time to time.
- f) "Force Majeure" means any event or circumstance beyond the control of either party, including but not limited to fires, earthquakes, storms or other natural disasters, terrorism, labor disputes and other industrial disputes, malfunctions or delays of the part of Internet providers, telecommunications providers or power providers, government actions or notices, criminal acts of any third parties, riots, wars or military confrontations.
- g) "Customer data" means electronic information provided by the Customer and stored in the managed services database.
- h) "Service description" means a document signed by both parties describing the professional services provided by DriveLock to the Customer.
- i) "User license" means a user-based license that is either a single or a network license. Unless otherwise specified in a purchase order, all usage licenses shall be considered single licenses (meaning that the license is issued to a person who is identified by name). A network license is a license under which various people may use the license, but the license may not be used by more than one person at any one time.
- j) "Scope of use" means the number and type of authorized users, servers, workstations and other licenses ordered and paid for by the Customer.
- k) "Professional services" means the training, consulting, development and other services set forth in a specification of services.
- l) "Service incident" means a technical failure or malfunction in the software or in the provision of the software that results in a faulty functioning or transmission of the managed services.
- m) "Software" means DriveLock's software application, modules, functions or other software solutions as specified in an order form.



- n) "Managed Services" bezeichnet das Softwarehosting, die Softwarewartung durch DriveLock auf der Infrastruktur von DriveLock (oder dessen Unterbeauftragten) für eine beschränkte Laufzeit sowie bestimmte Professionelle Services, wie in dieser Vereinbarung beschrieben.
- o) "Systemausfall" bezeichnet den Fall, dass sich ein Berechtigter Nutzer aufgrund eines Fehlers der Managed Services nicht am aktiven Mandanten anmelden kann oder Agenten keine Policy-Aktualisierung oder Binaryaktualisierung erhalten und dies fortlaufend über einen Zeitraum von mehr als 30 Minuten versucht wird, wie von DriveLock anhand automatisierter Systemüberwachungs- und Systemprotokolle festgestellt. Ein Systemausfall liegt nicht vor bei einem geplanten Ausfall.
- p) "Vertragslaufzeit" und "Verlängerungszeitraum" bezeichnen den Zeitraum, für den der Kunde die Managed Services wie in Ziffer 7 beschrieben bestellt hat.
- q) "Vertrauliche Informationen" bezeichnen Inhalte dieser Vereinbarung einschließlich der Preisbildung und andere finanzielle und technische Informationen, Software, Produktdesigns, Geschäfts- und Marketingpläne und Geschäftsprozesse und alle vertraulichen und urheberrechtlich geschützten Informationen einer Offenlegenden Partei, die der Empfangenden Partei mitgeteilt werden, sei es mündlich oder schriftlich, insbesondere solche, die zum Zeitpunkt der Mitteilung mündlich oder schriftlich deutlich als vertraulich bezeichnet werden. Als Vertrauliche Information gelten nicht Informationen, die (1) öffentlich bekannt sind; (2) vor Bekanntgabe im betreffenden Industriezweig generell bekannt sind; (3) ohne Verschulden der Empfangenden Partei nachdem sie von der Offenlegenden Partei bekannt gegeben wurden, öffentlich bekannt wurden; oder (4) soweit die Empfangende Partei die entsprechenden Informationen von Dritten, die nicht durch eine Vertraulichkeitsvereinbarung gegenüber der Offenlegenden Partei gebunden sind und die dazu berechtigt sind, derartige Informationen der Empfangenden Partei mitzuteilen, erhält.

### 3) DriveLock Cloud Managed Services

- n) "Managed services" means software hosting, DriveLock's software maintenance on DriveLock's (or its subcontractors') infrastructure for a limited term, as well as certain professional services as described in this Agreement.
- o) "System failure" means a situation whereby an eligible user is unable to log in to the active client due to an error involving the managed services, or whereby agents do not receive a policy update or binary update and this is continuously attempted over a period of more than 30 minutes as determined by DriveLock using automated system monitoring and system logs. A planned outage does not constitute a system failure.
- p) "Contract term" and "extension period" means the period for which the Customer has ordered the managed services as described in Section 7.
- q) "Confidential information" means the contents of this Agreement, including pricing and other financial and technical information, software, product designs, business and marketing plans and business processes, as well as all confidential and proprietary information of any Disclosing Party as communicated to the Receiving Party, whether orally or in writing, particularly that which is clearly identified, whether orally or in writing, as confidential at the time of such communication. Confidential information does not include information which (1) is publicly known; (2) is generally known prior to disclosure in the relevant industry; (3) has become publicly known through no fault of the Receiving Party after such information has been disclosed by the Disclosing Party; or (4) to the extent that the Receiving Party receives such information from third parties that are not bound by a confidentiality agreement with the Disclosing Party and that are entitled to disclose such information to the Receiving Party.

### 3) DriveLock Cloud Managed Services

- a) Gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung gewährt DriveLock dem Kunden ein nicht-exklusives, nicht-übertragbares, nicht-unterlizenzierbares Recht auf Zugang zu und Nutzung der Managed Services für seine internen Geschäftszwecke entsprechend der Dokumentation.
- b) Die Managed Services werden dem Kunden wie in Anhang 1 "Service Level Agreement" beschrieben, zur Verfügung gestellt. Falls die Service Levels, die im Service Level Agreement beschrieben werden, nicht erreicht werden, hat der Kunde das Recht auf eine Gutschrift, wie im Service Level Agreement dargestellt.
- c) Als Teil der Managed Services hat der Kunde Zugang zum DriveLock Support, der in der folgenden Reihenfolge verfügbar ist:
- I. Selbsthilfe durch das Self Service Portal (<https://drivelock.support/wm>).
  - II. Supportanfragen und andere Services im Service Desk „My DriveLock Support“ (<https://my.drivelock.support/wm>)
  - III. Telefonische Unterstützung unter der Nummer +49 (89) 546 36 49 50 von 9 Uhr bis 17 Uhr von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von DriveLock.
  - IV. Im Falle eines Systemausfalls ist telefonischer Support rund um die Uhr unter einer Notfallnummer verfügbar, die dem Kunden gesondert bekannt gegeben wird.
- d) DriveLock wird ohne zusätzliche Kosten die Software von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen als Teil der Wartung der Managed Services aktualisieren. Support und Wartungsleistungen sind lediglich für die derzeitige und davor zuletzt gültige Version der Software verfügbar.
- 4) Kundendaten**
- a) DriveLock erwirbt kein Eigentum oder andere Rechte an Kundendaten. DriveLock und dessen Unterbeauftragte dürfen aber auf Kundendaten zugreifen, um Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung zu erfüllen, einschließlich Support und Problemlösung. Außerdem darf DriveLock Kundendaten in zusammengefasster und anonymisierter Form zum Zwecke der Verbesserung oder Erweiterung der Managed Services und Software verwenden, insbesondere um Kunden Informationen für eine Risikoanalyse zur Verfügung zu stellen.
- a) Subject to the terms of this Agreement, DriveLock grants the Customer a non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable right to access and use the managed services for its internal business purposes as set forth in the documentation.
- b) The managed services are provided to the Customer as described in Annex 1 "Service Level Agreement". If the service levels described in the service level agreement are not met, the Customer shall be entitled to a credit as set forth in the service level agreement
- c) As part of the managed services, the Customer has access to DriveLock support, which is available in the following sequence:
- I. Self-help through the Self Service Portal (<https://drivelock.support/wm>).
  - II. Support requests and other services in the service desk "My DriveLock Support" (<https://my.drivelock.support/wm>)
  - III. Telephone support at +49 (89) 546 36 49 50 from 9:00 a.m. to 5:00 p.m. from Monday to Friday, excluding public holidays at DriveLock's head office.
  - IV. In the event of a system failure, round-the-clock telephone support is available through an emergency number, which will be provided separately to the Customer.
- d) As part of the maintenance of the managed services, DriveLock will, at no additional cost, update the software from time to time at its sole discretion. Support and maintenance services are only available for the current and previously valid version of the software.
- 4) Customer data**
- a) DriveLock does not acquire any ownership or other rights to customer data. However, DriveLock and its subcontractors may access the customer data to fulfill obligations under this Agreement, including support and troubleshooting. In addition, DriveLock may use the customer data in aggregate and anonymous form for the purpose of improving or enhancing the managed services and software, particularly to provide information to customers for the purpose of risk analysis.



- b) Der Kunde ist für den Inhalt und die Richtigkeit der Kundendaten verantwortlich und stellt sicher, dass deren Übermittlung, Empfang und Verwendung mit dem jeweils anwendbaren Recht und Rechten Dritter in Einklang steht. DriveLock ist nicht dazu verpflichtet, Kundendaten zu ändern oder Inhalte hinzuzufügen.
- c) DriveLock und der Kunde schließen die als Anhang 2 beigefügte Vereinbarung über Auftragsverarbeitung.

#### 5) Vertraulichkeit

Jede Partei, die Informationen erhält ("Empfangende Partei") verpflichtet sich: (a) jegliche vertrauliche Informationen, die ihr von der anderen Partei ("Offenlegende Partei") zugänglich gemacht werden, vertraulich zu behandeln; (b) vertrauliche Informationen der Offenlegenden Partei nur insoweit zu veröffentlichen oder zu verwenden, wie es erforderlich ist, um sich aus dieser Vereinbarung ergebende Verpflichtungen zu erfüllen oder Rechte auszuüben, soweit nicht eine vorherige schriftliche Zustimmung der Offenlegenden Partei vorliegt; (c) die Vertraulichkeit dieser Informationen in gleicher Weise zu wahren, wie eigene vertrauliche oder ähnliche Informationen behandelt werden (zu jeder Zeit zumindest solche vertraulichen Informationen mit angemessener Sorgfalt zu schützen) und vertrauliche Informationen berechtigten Personen nur auf Grundlage einer "need to know"-Basis zugänglich zu machen. Jede Partei ist dazu berechtigt, vertrauliche Informationen auf Grundlage einer "need to know"-Basis Auftragnehmern und Service Providern zur Verfügung zu stellen, die eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnet haben, die die strenge Geheimhaltung derartiger Informationen vorsieht und die diese Informationen lediglich nutzen, um die Ausführung ihrer Leistungen in Zusammenhang mit der Durchführung dieser Vereinbarung zu ermöglichen. Unabhängig hiervon verhindert dieser Abschnitt die Veröffentlichung von vertraulichen Informationen nicht, soweit dies gesetzlich oder durch ein Gericht oder eine andere staatliche Behörde oder Verordnung vorgesehen ist.

#### 6) Nutzungsvoraussetzungen und -bedingungen

- b) The Customer is responsible for the content and accuracy of the customer data and shall ensure that it is transmitted, received and used in accordance with applicable law and the rights of third parties. DriveLock is not obliged to change the customer data or to any add content.
- c) DriveLock and the Customer have concluded the contracted processing agreement which is attached as Annex 2.

#### 5) Confidentiality

Each party that receives information ("Receiving Party") undertakes: (a) to keep confidential any confidential information made available to it by the other party ("Disclosing Party"); (b) in the absence of any prior written consent by the Disclosing Party, to publish or use confidential information of the Disclosing Party only to the extent necessary for the fulfillment of any obligation or for the exercising of any right under this Agreement; (c) to maintain the confidentiality of such information in the same manner as it treats its own confidential or similar information (at all times protecting at least such confidential information with reasonable care) as well as to make confidential information available to authorized individuals only on a need to know basis. Each party shall be entitled to make confidential information available on a "need to know" basis to contractors and service providers who have signed a written confidentiality agreement providing for the strict confidentiality of such information and who use such information solely to enable the performance of their services in connection with the performance of this Agreement. Notwithstanding the foregoing, this section shall not prevent the disclosure of confidential information to the extent required by law, court or any other governmental authority or regulation.

#### 6) Terms and conditions of use

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>a) Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine schnelle Internetverbindung, sowie die Hardware und andere Systemanforderungen, die für die Managed Services erforderlich und mit diesen kompatibel sind, entsprechend der Beschreibung in der Dokumentation vorzuhalten.</p> <p>b) Die Nutzung der Managed Services ist lediglich innerhalb des vereinbarten Nutzungsumfangs gestattet. Im Falle einer Überschreitung des Nutzungsumfangs werden zusätzliche Gebühren für diese Nutzung berechnet. Soweit nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist eine Verringerung des Nutzungsumfangs während der Vertragslaufzeit nicht gestattet.</p> <p>c) Die Zurverfügungstellung der Managed Services an Dritte, die keine berechtigten Nutzer sind, oder die Übertragung von Nutzungsrechten auf Dritte ist nicht gestattet.</p> <p>d) Die Herstellung abgeleiteter Werke der Managed Services, Software oder Dokumentation ist ebenso wenig gestattet wie die Vervielfältigung von Bestandteilen, des Designs, der Grafik oder jede Form des reverse engineering.</p> <p>e) Weiterverkauf, Weitervermietung, Verleasen, Unterlizenzierung oder Übermittlung der Managed Services, Outsourcing oder sonstige gemeinsame Nutzung oder anderweitige wirtschaftliche Verwertung der Managed Services sind nicht gestattet.</p> <p>f) Die Verwendung der Managed Services für eigene Zwecke oder Zwecke Dritter, um (i) ein Konkurrenzprodukt zu der Software oder den Managed Services herzustellen oder (ii) derzeitige oder potentielle Kunden von DriveLock abzuwerben, um ein Konkurrenzprodukt anzubieten, ist nicht gestattet.</p> <p>g) Die Nutzung der Managed Services ist nur im Rahmen der anwendbaren Gesetze und unter Wahrung der Rechte Dritter gestattet. Der Upload oder die Übermittlung von Daten, die Viren, Trojaner oder sonstige Schadprogramme beinhalten, ist verboten.</p> <p>h) Die Nutzung der Managed Services ist nur entsprechend der Bestimmungen dieser Vereinbarung gestattet. Mit Ausnahme des Zugangs und der Nutzungsrechte, die ausdrücklich in dieser Vereinbarung beschrieben sind, erhält der Kunde durch diese Vereinbarung keine Rechte und DriveLock behält sich alle Rechte, Eigentum und Ansprüche in Beziehung auf die Managed</p> | <p>a) The Customer is responsible for maintaining a fast Internet connection, as well as for the hardware and other system requirements that are necessary for and compatible with the managed services as described in the documentation.</p> <p>b) The utilization of the managed services is only permitted within the agreed scope of use. If the scope of use is exceeded, additional fees will be charged for such utilization. Unless otherwise agreed in writing, the scope of use may not be reduced during the term of the contract.</p> <p>c) The provision of managed services to third parties who are not authorized users, as well as the transfer of usage rights to third parties, are not permitted.</p> <p>d) The production of derivative works of the managed services, software or documentation is not permitted, nor is the reproduction of components, the design, graphics or any form of reverse engineering.</p> <p>e) Reselling, subleasing, leasing, sublicensing or transmitting the managed services, outsourcing or other joint use or other commercial exploitation of the managed services is not permitted.</p> <p>f) Use of the managed services for your own purposes or for purposes of a third party in order (i) to create a competing product to the software or the managed services, or (ii) to solicit current or potential customers of DriveLock so as to offer a competing product is not permitted.</p> <p>g) Use of the managed services is permitted only within the extend of applicable law and subject to the rights of third parties. Uploading or transmitting data that contains viruses, Trojan horses or other malicious programs is not permitted.</p> <p>h) Use of the managed services is permitted only in accordance with the terms of this Agreement. Except for the access and use rights expressly described in this Agreement, this Agreement does not confer any rights on the Customer; moreover, DriveLock reserves all rights, title and interest concerning the managed services, software and documentation as well as any other software,</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Services, Software und Dokumentation sowie jede andere Software, Material oder Methoden, die DriveLock zur Verfügung stellt oder nutzt, um die Managed Services zu erbringen, vor.

- i) DriveLock erhält ein unentgeltliches, unwiderrufliches, übertragbares, dauerhaftes Recht zur Nutzung und Einbindung von Vorschlägen oder Verbesserungen, die der Kunde in Bezug auf die Managed Services, Software und Dokumentation macht.
- j) Alle Rechte, die nicht ausdrücklich durch diese Vereinbarung übertragen oder eingeräumt werden, bleiben ausdrücklich DriveLock vorbehalten.

#### **7) Bestellungen und Zahlung**

- a) Die Managed Services sind unter Verwendung von DriveLock-Bestellscheinen, die auf diesen Vertrag verweisen, zu bestellen.
- b) Soweit nicht auf einem von DriveLock unterschriebenen Bestellschein anderweitig vereinbart, sind Zahlungen innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt zu leisten. Alle Beträge verstehen sich zuzüglich der anfallenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- c) Etwaige Einwendungen gegen Rechnungen von DriveLock sind mit Begründung innerhalb von acht Wochen ab Rechnungserhalt zu erheben. Der unstrittige Teil von offenen Forderungen ist jedoch immer fristgerecht zu bezahlen. Dem Kunden steht das Recht zur Aufrechnung nur zu, wenn sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dieses Aufrechnungsverbot gilt nicht für einen Gegenanspruch wegen eines Mangels, der auf demselben Vertragsverhältnis wie die Forderung von DriveLock beruht. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- d) Managed Servicegebühren für einen Verlängerungszeitraum sind vor dem Beginn des Verlängerungszeitraums zu entrichten.
- e) Mit Beendigung von Implementierungs- oder Installationsarbeiten wird DriveLock den Kunden darüber informieren, dass die Implementierung oder Installation abgeschlossen ist, dass DriveLock die Managed Services als zur Verfügung gestellt betrachtet und den Kunden zur Bestätigung innerhalb von 2 Wochen auffordern. Soweit der Kunde hierauf nicht reagiert, gelten die

material or methods that DriveLock provides or uses in order to make the managed services available.

- i) DriveLock is entitled to a complimentary, irrevocable, transferable and perpetual right of use as well as to the incorporation of any suggestions or improvements made by the Customer regarding the managed services, software and/or documentation.
- j) All rights not expressly granted or assigned by this Agreement are expressly reserved by DriveLock.

#### **7) Orders and payment**

- a) The managed services shall be ordered using DriveLock order forms which refer to this Agreement.
- b) Unless otherwise agreed on an order form signed by DriveLock, payments shall be made within 30 days of receipt of invoice. All amounts shall be subject to value added tax at the statutory rate.
- c) Any objections to invoices from DriveLock have to be raised with justification within eight weeks of receipt of invoice. However, the undisputed part of outstanding claims always has to be paid on time. The Customer is only entitled to offsetting if the Customer's counterclaim has been legally determined or is undisputed. This set-off prohibition does not apply for a counterclaim for defects, which is based on the same contractual relationship as the claim from DriveLock. The Customer may only exercise a right of retention for counterclaims which pertain to the same contractual relationship.
- d) Managed service fees for an extension period are to be paid prior to the start of the extension period.
- e) Upon completion of any implementation or installation work, DriveLock will notify the Customer that the implementation or installation has been complete and that DriveLock considers the managed services to have been provided, and will request the Customer's confirmation within 2 weeks. If the Customer does not respond thereto, the implementation or installation shall be deemed to have been accepted.



Implementierung bzw. Installation als abgenommen.

- f) Stellt DriveLock fest, dass der Kunden die Managed Services über das vereinbarte Maß hinaus nutzt, kann DriveLock die Übernutzung auf der Grundlage der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung stellen; weitergehende Rechte und Ansprüche von DriveLock bleiben unberührt.

#### **8) Vertragslaufzeit, Vertragsbeendigung und Aussetzung**

- a) Soweit im Bestellschein nicht anderweitig vereinbart, hat diese Vereinbarung eine Laufzeit von 12 oder 36 Monaten ab dem "Beginndatum" wie auf dem Bestellschein angegeben ("Vertragslaufzeit").
- b) Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr ("Verlängerungszeitraum"), sofern nicht DriveLock oder der Kunde diese Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit bzw. des Verlängerungszeitraums kündigen.
- c) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung oder eines vereinbarten Bestellscheins aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- d) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- e) DriveLock behält sich das Recht vor, den Zugang zu und/oder die Nutzung der Managed Services durch den Kunden auszusetzen, soweit: (i) der Kunde mit einer Zahlung in Verzug ist und DriveLock die Zahlung angemahnt hat und seit der Mahnung mindestens ein Monat verstrichen sind oder (ii) wenn DriveLock davon ausgehen muss, dass der Service vom Kunden genutzt wird, um eine rechtswidrige Tätigkeit durchzuführen.
- f) Nach Beendigung der Managed Services wird DriveLock Kundendaten 6 Monate aufbewahren und auf Aufforderung durch den Kunden innerhalb dieses Zeitraum wird DriveLock dem Kunden eine Kopie dieser Daten in einem von DriveLock zu bestimmenden branchenüblichen Format zur Verfügung stellen. DriveLock ist nicht dazu verpflichtet, Kundendaten über den genannten Zeitraum hinaus aufzubewahren.

#### **9) Gewährleistung**

- a) DriveLock gewährleistet, dass (i) DriveLock zum Abschluss dieser Vereinbarung bevollmächtigt ist, die Managed Services

- f) If DriveLock determines that the Customer is using the managed services beyond the agreed extent, DriveLock shall be entitled to charge for overuse on the basis of the current price list; further rights and claims of DriveLock remain unaffected thereby.

#### **8) Contractual term, termination and suspension**

- a) Unless otherwise agreed in the purchase order, this Agreement shall have a term of 12 or 36 months as of the "start date" as stated on the purchase order ("Contractual Term").
- b) The Contractual Term shall be automatically extended by a further year ("Extension Period") unless DriveLock or the Customer terminates this Agreement with three months' notice to the end of the Contractual Term or Extension Period.
- c) The right to extraordinary termination of either this Agreement or an agreed order form for good cause remains unaffected thereby.
- d) In order to be effective, any termination must be in writing.
- e) DriveLock reserves the right to suspend access to and/or use of the managed services by the Customer if: (i) the Customer is in arrears with a payment, DriveLock has sent a reminder for payment and at least one month has elapsed since the reminder, or (ii) DriveLock has to assume that the service will be used by the Customer to perform an illegal activity.
- f) Upon termination of the managed services, DriveLock shall retain the customer data for 6 months and, at the Customer's request, DriveLock shall provide the Customer, within said period, with a copy of such data in an industry standard format to be determined by DriveLock. DriveLock shall not be obligated to retain the customer data for longer than said period.

#### **9) Warranty**

- a) DriveLock warrants that (i) DriveLock is authorized to enter into this Agreement, is able to provide the managed services and



erbringen kann und dass die sich aus dieser Vereinbarung ergebenden Pflichten nicht Verpflichtungen widersprechen, die gegenüber Dritten übernommen wurden, (ii) DriveLock alle notwendigen Rechte, Lizenzen und Erlaubnisse hat, die erforderlich sind, um die Managed Services in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung zu erbringen und (iii) die Managed Services auf eine Weise erbracht werden, die Industriestandards entspricht und gemäß der DriveLock Dokumentation erfolgt.

- b) Im Falle einer Unterbrechung oder Fehlfunktion der Managed Services sind die Ansprüche des Kunden auf die im Service Level Agreement in Anhang A dargestellten Ansprüche beschränkt.
- c) Behauptet ein Dritter, die Nutzung der Managed Services gemäß dieser Vereinbarung verstoße gegen fremde Rechte und macht Ansprüche gegen den Kunden gelten, wird der Kunde (i) DriveLock von derartigen Ansprüchen umgehend schriftlich in Kenntnis setzen, (ii) DriveLock die Verteidigung gegen solche Ansprüche oder Verhandlungen über oder den Abschluss von Vergleichen vollständig überlassen; (iii) DriveLock auf Kosten von DriveLock in angemessener Weise unterstützen, um einen Vergleich oder die Verteidigung gegen einen solchen Anspruch zu ermöglichen.

#### **10) Haftung**

- a) DriveLock haftet für leichte Fahrlässigkeit bis zu dem Betrag, der vom Kunden für 12 Monate für den Erhalt der der Managed Services bezahlt wird, bei grober Fahrlässigkeit bis zu dem Betrag, der für 18 Monate bezahlt wird. Diese Grenzen gelten je Schadensereignis und auch für die Haftung auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Ein Schadensereignis bezeichnet auch mehrere Schäden aus derselben Ursache oder Schäden aus Ursachen, die in einem unmittelbaren zeitlichen und räumlichen Zusammenhang stehen, wobei es sich jedoch um eine einheitliche Einwirkung handeln muss.
- b) Die Haftung für die leicht fahrlässige Verletzung nicht-wesentlicher Vertragspflichten ist allerdings ausgeschlossen.
- c) Die Haftung für anfängliche Mängel auch ohne Verschulden ist ausgeschlossen.
- d) DriveLock haftet jedoch für Vorsatz, für das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit und

that the obligations under this Agreement will not be inconsistent with obligations assumed to third parties, (ii) DriveLock has all necessary rights, licenses and permissions necessary to provide the managed services in accordance with this Agreement and (iii) the managed services are provided in a manner consistent with industry standards and in accordance with DriveLock documentation.

- b) In the event of any interruption or malfunction of the managed services, the Customer's claims shall be limited to those set forth in the service level agreement in Annex A.
- c) If a third party asserts that the use of the managed services pursuant to this Agreement violates third party rights and brings claims against the Customer, the Customer shall (i) promptly notify DriveLock of such claims in writing; (ii) leave the defense against such claims or negotiations about or the conclusion of the settlements completely to DriveLock; (iii) adequately support DriveLock, at the expense of DriveLock, to enable the settlement or defense against such claims.

#### **10) Liability**

- a) For slight negligence, DriveLock shall be liable up to the amount that has been paid by the Customer for the receipt of managed services for 12 months, and in the case of gross negligence up to the amount that has been paid for 18 months. These limits shall apply for each damage event as well as for liability concerning the reimbursement of futile expenses. A damage event also refers to several damages from the same cause or damages from causes which are directly related in time and space, but which have to involve a uniform effect.
- b) Liability for the slightly negligent breach of non-essential contractual obligations is excluded, however.
- c) Liability for initial defects, even without fault, is excluded.
- d) DriveLock shall be liable without limitation, however, for intent, for the absence of a



- für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz unbeschränkt.
- e) Die Haftung beider Parteien für Verzug oder die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung ist ausgeschlossen, soweit dies auf höherer Gewalt beruht. Fristen und Termine werden um die durch höhere Gewalt eingetretene Verzögerung verlängert bzw. verschoben.
- 11) Versicherung**
- Während der Vertragslaufzeit wird DriveLock einen angemessenen Versicherungsschutz mit einem anerkannten Versicherer für die gemäß dieser Vereinbarung erbrachten Leistungen unterhalten. Ein entsprechender Nachweis wird dem Kunden auf Aufforderung vorgelegt.
- 12) Referenz**
- DriveLock ist berechtigt, den Namen des Kunden in einer Kundenliste zu nennen. Den Namen des Kunden, Marken, Logos oder andere den Kunden identifizierende Symbole wird DriveLock für Werbezwecke nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden verwenden.
- 13) Schlussbestimmungen**
- Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung sowie eines Bestellscheins bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform; dies gilt auch für diese Schriftformklausel selbst. Die Schriftform wird nicht gewahrt durch E-Mail oder Telefax.
- 14) Es gilt deutsches Recht.**
- Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist am Sitz von DriveLock; DriveLock kann den Kunden aber auch an dessen Sitz in Anspruch nehmen.

- guaranteed quality and/or for claims pursuant to the Product Liability Act.
- e) The liability of both parties for delay or non-fulfillment of obligations arising from this Agreement shall be excluded insofar as it is based on force majeure. Deadlines and dates shall be extended or postponed by the delay caused by force majeure.
- 11) Insurance**
- During the term of this Agreement, DriveLock shall maintain reasonable insurance coverage with a recognized insurer for the services provided under this Agreement. Such proof shall be provided to the Customer upon request.
- 12) Reference**
- DriveLock is entitled to state the name of the Customer in a customer list. DriveLock will use the Customer's name, trademarks, logos or other symbols identifying the Customer for advertising purposes only with the prior consent of the Customer.
- 13) Final provisions**
- Amendments and supplements to this Agreement as well as to an order form have to be made in writing in order to be effective; this also applies to this written form clause itself. The written form shall not be guaranteed by e-mail or fax.
- 14) German law shall apply.**
- The place of jurisdiction for all disputes arising from and in connection with this Agreement is the registered office of DriveLock; however, DriveLock may also assert claims against the Customer at his registered office.



<b>Anhang 1 - Service Level Agreement für DriveLock Cloud Managed Services</b>	<b>Annex 1 - Service Level Agreement for DriveLock Cloud Managed Services</b>
<b>Service Level Agreement</b>	<b>Service Level Agreement</b>
DriveLock verpflichtet sich, die Managed Services in fachmännischer Art und Weise und in Übereinstimmung mit Industriestandards zu erbringen. Die in diesem Service Level Agreement festgelegten Ansprüche sind für den Kunden die einzigen und ausschließlichen Ansprüche bei Unterbrechungen oder Mängeln der Leistung.	DriveLock is obliged to provide managed services in a professional manner and in accordance with industry standards. The claims stated in this Service Level Agreement are the sole and exclusive claims of the Customer in the event of interruptions or defects in performance.
<b>Betriebszeit / Uptime</b>	<b>Uptime</b>
<p>DriveLock verpflichtet sich, während eines jeden Kalenderquartals ("Abrechnungszeitraum") eine Betriebszeit (Uptime) von 99,5% in Bezug auf die Managed Services des Kunden zur Verfügung zu stellen. Die Betriebszeit ist nicht zur Verfügung gestellt, wenn ein Systemausfall vorliegt. Ordnungsgemäß geplante Wartungszeiten und Fälle höherer Gewalt beeinträchtigen die Betriebszeit jedoch nicht.</p> <p>Sollte diese Betriebszeit-Verpflichtung in einem Abrechnungszeitraum von DriveLock nicht eingehalten werden, wird DriveLock eine Service-Gutschrift gemäß der Vergütung für diesen Abrechnungszeitraum wie folgt gewähren:</p> <p>niedriger als 95%: Gutschrift 100 %  von mindestens 95% und weniger 99%:  Gutschrift 25%.  von mindestens 99% und weniger 99,5%:  Gutschrift 10%</p> <p>Es gilt folgende Berechnung:  Maximale Verfügbarkeit in Minuten abzüglich Zeit des Systemausfalls / Maximale Verfügbarkeit in Minuten * 100  Sonstige Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.</p>	<p>DriveLock is obliged to provide 99.5% uptime regarding the Customer's managed services during each calendar quarter ("Billing Period"). The operating time is not provided if there is a system failure. Properly planned maintenance times and cases of force majeure do not affect the operating time, however.</p> <p>If this uptime requirement is not met by DriveLock within a Billing Period, DriveLock shall grant a service credit in accordance with the compensation for the respective Billing Period as follows:</p> <p>lower than 95%: 100% credit.  of at least 95% and less than 99%:  25% credit.  time of at least 99% and less than 99.5%:  10% credit.</p> <p>The following calculation applies:  Maximum availability in minutes minus the time of the system failure/maximum availability in minutes * 100  Other claims of the customer are excluded.</p>
<b>Geplante und nicht geplante Wartungsarbeiten</b>	<b>Scheduled and unplanned maintenance</b>
Geplante Wartungszeiten zählen nicht als Systemausfall. Wartungszeiten sind geplant, wenn sie dem Kunden mindestens vier Tage vor dem Wartungszeitraum mitgeteilt werden. Soweit zweckmäßig, werden sie geplant für die Zeit zwischen Freitagabend 22:00 Uhr und Samstagmorgen 02:00 Uhr (UTC).	Scheduled maintenance does not count as a system failure. Maintenance times are planned if they are communicated to the Customer at least four days prior to the maintenance period. If appropriate, they are scheduled for the time between Friday evening 10:00 p.m. and Saturday morning 2:00 a.m. (UTC).
<b>Updates/Mitteilung</b>	<b>Updates/notification</b>
Es genügt, wenn Mitteilungen dem Administrator des Kunden auf einem der folgenden Wege bekannt gemacht werden: (a) als Hinweis auf dem Bildschirm, der unmittelbar nach Eingabe der Zugangsdaten auf dem Log-in-Bildschirm angezeigt wird, oder (b) per E-Mail an die hinterlegte E-Mail-	It is sufficient if the customer's administrator is made aware of notices in one of the following ways: (a) as an indication on the screen that appears immediately after entering the access data on the log-in screen, or (b) by e-mail to the registered e-mail address of the administrator(s) of the customer account.



Adresse des Administrators / der Administratoren des Kunden-Accounts.	
<b>Aufforderung zur Gutschrift</b>	<b>Request for credit</b>
Um die Gutschrift nach diesem Service Level Agreement zu erhalten, muss der Kunde diese innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der entsprechenden Abrechnungsperiode gegenüber DriveLock per E-Mail an finance@drivelock.com verlangen. Er hat dabei die Details des Systemausfalls zu beschreiben. Kunden, die mit Zahlungen oder wesentlichen Vertragsverpflichtungen in Verzug sind, haben keinen Anspruch auf eine Gutschrift. Die Service-Gutschrift wird auf die nächste Rechnung des Kunden oder auf eine Verlängerung der Managed-Laufzeit angerechnet. Zur Berechnung der Betriebszeit bzw. des Systemausfalls werden System-Logs und andere Aufzeichnungen von DriveLock verwendet.	To receive credit pursuant to this Service Level Agreement, the Customer has to request said credit from DriveLock by e-mail to finance@drivelock.com within thirty (30) days of the applicable billing cycle. In doing so, the Customer has to describe the details of the system failure. Customers who are in arrears with payments or material contractual obligations are not entitled to a credit. The service credit will be counted towards the customer's next bill or to a renewal of the managed term. To calculate the operating time or system failure, system logs and other DriveLock records shall be used.
<b>Ausnahmen</b>	<b>Exceptions</b>
DriveLock Sandbox, Trial, Beta, UAT-Umgebung sowie Debugger-Accounts und andere Nichtproduktive- oder Testumgebungen sind von dieser oder anderen Service Level Agreements ausdrücklich ausgeschlossen.	DriveLock Sandbox, Trial, Beta, UAT environments, debugger accounts, and other nonproductive or test environments are expressly excluded from this or any other Service Level Agreement.
<b>Datensicherung und Notfallwiederherstellung</b>	<b>Data backup and disaster recovery</b>
Die DriveLock Cloud-Lösung wird in einem Primärrechenzentrum gehostet, das durch eine getrennte Disaster Recovery Site (DRS) gesichert wird. Kundendaten werden einmal pro Tag inkrementell und einmal pro Woche vollständig gesichert. Zusätzliche Verfahren sind eingerichtet, um vollständige Daten-Backups auf die DRS zu kopieren. Dies umfasst eine Spiegelung per Log-Shipping. Die Kundendaten werden in einem getrennten Rechenzentrum gespiegelt, um eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten. Die DRS beherbergt Klone der Einstellungen und Daten aus dem Primärrechenzentrum, um eine nahtlose Ausfallsicherung zu gewährleisten. Im Notfall werden alle Anfragen an das Primärrechenzentrum innerhalb von sechs (6) Stunden an die DRS umgeleitet. Diese Verpflichtung zur Umleitung gilt nur für die produktiven Tenants ohne Schnittstellen zu 3rd Party Systemen.	The DriveLock cloud solution is hosted in a primary data center backed up by a separate disaster recovery site (DRS). Customer data is incrementally backed up once a day and fully once a week. Additional procedures are set up to copy full data backups to the DRS. This includes a mirroring via log shipping. The customer data is mirrored in a separate data center in order to ensure a high degree of availability. The DRS hosts clones of settings and data from the primary data center in order to ensure a seamless failover. In an emergency, all requests to the primary data center will be redirected to the DRS within six (6) hours. This obligation to redirect applies only to the productive tenants without interfaces to 3rd party systems.
<b>Anhang 2: Vereinbarung über Auftragsverarbeitung</b>	<b>Annex 2: Agreement concerning contracted processing</b>

