



DESIGN LIFECYCLE MANAGEMENT

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN  
GENERAL TERMES AND CONDITIONES

APPLICATION SERVICE PROVIDER AND HOSTING  
ASP

12-Feb-2013

Version 1.2

**5FLOW**  
IT SOLUTIONS & MANAGEMENT SOFTWARE



## Allgemeine Geschäftsbedingungen der 5Flow GmbH für den Bereich Application Service Providing und Hosting

## General Terms and Conditions of 5Flow GmbH for Application Service Providing and Hosting

### I Präambel

- (1) Diese Geschäftsbedingungen der 5Flow GmbH (nachfolgend „5Flow“), gelten für ASP- und Hostingleistungen von 5Flow auf Grund eines ASP- und Hostingvertrages mit dem Kunden, soweit in diesem nichts anderes geregelt ist.
- (2) Hiermit wird der Einbeziehung von eigenen Bedingungen des Kunden widersprochen, es sei denn, ihrer Geltung wurde ausdrücklich zugestimmt. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch ausschließlich, wenn 5Flow in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Bedingungen abweichender Bedingungen den Auftrag ohne besonderen Vorbehalt ausführt.
- (3) Für alle Zeitangaben in diesen Geschäftsbedingungen gilt die Mitteleuropäische Zeit.
- (4) Alle Angebote und Preislisten (auch auf der Internetpräsenz von 5Flow) sind unverbindlich, solange sie nicht zum Inhalt des ASP- und Hostingvertrages werden.
- (5) Erfüllungsort für alle Leistungen aus dem ASP- und Hosting Vertrages ist der Ort der Niederlassung der 5Flow, soweit nichts anderes vereinbart ist.

### II Vertragsgegenstand

- (1) 5Flow stellt dem Kunden ein Webfrontend zur Steuerung des Design Lifecycle Workflow (Produktname WAVE im Folgenden WAVE genannt) auf Basis eines ASP- und Hostingvertrages zur Verfügung. Der Kunde nutzt WAVE zur Steuerung seiner internen Geschäftsprozesse im Rahmen seines Design Lifecycle Management Prozesses. Diese bezieht sich auf den Workflow einer Marketingentwicklung von der Idee bis zum fertigen Druckprodukt. Der Nutzer stellt dabei seine Projekte in WAVE ein und wendet vordefinierte Workflows auf diese Projekte an. Dabei werden projektrelevante Daten in das System hochgeladen und für einen Freigabeprozess bereitgestellt. 5Flow überlässt dem Kunden WAVE zur Nutzung und gewährt ihm mit Vertragsabschluss die entsprechenden Rechte für die Dauer der Vertragslaufzeit.
- (2) Inhalt und Umfang von WAVE ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung in Anlage 1 des ASP- und Hostingvertrages.
- (3) WAVE gilt als betriebsfähig bereitgestellt, wenn 5Flow dem Kunden die Freischaltung (Zugang zum funktionsfähigen WAVE Portal) mitgeteilt hat und WAVE vertragsgemäß in seinen Grundfunktionalitäten gemäß der Leistungsbeschreibung in Anlage 1 des ASP- und

### I Preamble

- (1) These General Terms and Conditions of 5Flow GmbH (hereinafter referred to as "5Flow") apply to ASP services and hosting services of 5Flow on the basis of an ASP and Hosting Agreement with the Customer unless otherwise provided by in said ASP and Hosting Agreement.
- (2) The incorporation of the Customer's own terms and conditions is hereby rejected unless the application thereof has been expressly consented to. These General Terms and Conditions shall also apply exclusively if 5Flow executes the contract without reservation despite being aware of terms and conditions, which are contrary to, or at variance with, these Terms and Conditions.
- (3) All time data within this General Terms and Conditions are based on CET time zone. (Central European Time)
- (4) Any and all offers and price lists (including on 5Flow's internet presence) are not binding unless they become part of the terms of the ASP and Hosting Agreement.
- (5) If nothing else is agreed, place of fulfilment for all services based on this ASP- and Hosting agreement is the business location of 5Flow.

### II Subject Matter of the Agreement

- (1) 5Flow shall provide the Customer with a web front-end for managing the Design Lifecycle Workflow (product name WAVE hereinafter referred to as "WAVE") on the basis of an ASP and Hosting Agreement. The Customer shall use WAVE for managing its internal business processes in connection with its design lifecycle management process. This relates to the workflow of a marketing development from the idea through to the finished print product. The user thereby enters his projects into WAVE and applies predefined workflows to said projects. Data relevant to the project are thereby uploaded into the system and made available for a release process. 5Flow shall provide the Customer with WAVE for use and, upon conclusion of the Agreement, shall grant the Customer the corresponding rights for the duration of the contractual term.
- (2) The content and extent of WAVE are set out in the Performance Specification in Schedule 1 of the ASP and Hosting Agreement.
- (3) WAVE shall be deemed to have been made operationally available once 5Flow has notified the Customer of the activation (access to the functioning WAVE portal) and the basic functionalities of WAVE are available in accordance with the Performance Specification in Schedule 1 of the ASP and Hosting



- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Hostingvertrages zur Verfügung steht.</p> <p>(4) Der Kunde hat das Recht, alle auf Admin Level zur Verfügung stehenden Konfigurationen zu nutzen, und so den Funktionsumfang des Systems auszuschöpfen.</p> <p>(5) 5Flow bietet dem Kunden die Möglichkeit, WAVE an seine besonderen Bedürfnisse anzupassen. Die Anpassung erfolgt auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung. Die durch die Anpassung erzielten Funktionalitäten sind nicht Gegenstand des ASP- und - Hostingvertrages. Vertragserweiterung</p> <p>(6) 5Flow leistet die Bereitstellung und den laufenden Betrieb von WAVE. Dieses ist in 5Flow-eigenen Servern oder auf Servern Dritter installiert und wird von Spezialisten der 5Flow betrieben und überwacht. 5Flow ist dabei berechtigt, sowohl eigene Mitarbeiter als auch Mitarbeiter Dritter und Subunternehmer einzusetzen. Für Mitarbeiter Dritter und Subunternehmer gilt insbesondere Ziffer VII.</p> <p><b>III Regelungen zum ASP und Hosting</b></p> <p>(1) 5Flow stellt WAVE auf ihren Servern oder dem Server eines Subunternehmers für den Kunden und den vom Kunden berechtigten Nutzern zur Verfügung. Hierzu stellt 5Flow dem Kunden ausreichend Systemressourcen zur Verfügung und sorgt für einen sicheren Zugriff aller vom Kunden berechtigten Nutzer jeweils gemäß der ihnen zugeteilten Rechte. Die Leistungen von 5Flow bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von 5Flow betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist 5Flow nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.</p> <p>(2) 5Flow ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Wirken sich diese Umstellungen auf die Verfügbarkeit der auf den Servern der 5Flow gespeicherten Inhalte aus, wird 5Flow dem Kunden dies und die voraussichtliche Länge der Nichtverfügbarkeit unverzüglich mitteilen.</p> <p>(3) Der Kunde erhält eine Internetadresse, über die er sich mit Hilfe einer Internetverbindung und eines Webbrowsers anmelden kann. Der Kunde hat das Recht, alle auf Admin Level zur Verfügung stehenden Konfigurationen zu nutzen und so den Funktionsumfang von WAVE auszuschöpfen.</p> <p><b>IV Nutzungsrecht</b></p> <p>(1) 5Flow räumt dem Kunden und den von diesem berechtigten Nutzern das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit des ASP- und Hostingvertrages zeitlich beschränkte Recht ein, auf WAVE mittels Telekommunikation zuzugreifen und mittels eines</p> | <p>Agreement in conformity with the agreement.</p> <p>(4) The Customer shall have the right to use all of the configurations available at the Admin. level and to thus exhaust the system's scope of functions.</p> <p>(5) 5Flow offers the Customer the possibility of adapting WAVE to its particular needs. The adaptation shall be performed on the basis of a separate agreement. The functionalities achieved through the adaptation are not the subject matter of the ASP and Hosting Agreement. Extension of the Agreement</p> <p>(6) 5Flow shall provide and operate WAVE on an ongoing basis. The latter is installed on 5Flow's own servers or on third-party servers and is operated and monitored by specialists of 5Flow. 5Flow is thereby entitled to employ its own employees as well as the employees of third parties and subcontractors. Clause VII shall particularly apply to employees of third parties and subcontractors.</p> <p><b>III Regulations regarding ASP and Hosting</b></p> <p>(1) 5Flow shall make WAVE available on 5Flow's servers or the server of a subcontractor for the Customer or the users authorized by the Customer. For this purpose 5Flow shall provide the Customer with sufficient system resources and shall ensure that all of the users authorized by the Customer have secure access in accordance with their respectively allocated rights. 5Flow's services in connection with the transmission of data are limited solely to the data communication between the interconnection point operated by 5Flow of its own data communications network to the Internet. 5Flow is unable to influence the data traffic outside its own communications network. The successful forwarding of information from or to the computer requesting the content is therefore not owed.</p> <p>(2) 5Flow is entitled to adapt the hardware and software used to provide the services to the respective state of the art. If said changeovers have an effect on the availability of the content stored on 5Flow's servers, 5Flow shall notify the Customer thereof and of the expected duration of the non-availability without undue delay.</p> <p>(3) The Customer shall receive an internet address via which he can register using an internet connection and a web browser. The Customer shall have the right to use all of the configurations available at the Admin. level and to thus exhaust WAVE's scope of functions.</p> <p><b>IV Right of Use (Licence)</b></p> <p>(1) 5Flow grants the Customer and the users authorized by the Customer the non-exclusive right to access WAVE by means of telecommunication and to use the basic functionalities connected with WAVE by means of a browser in accordance with the ASP and</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Browsers die mit WAVE verbundenen Grundfunktionalitäten gemäß dem ASP- und Hostingvertrag und diesen Bedingungen zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an WAVE, der Softwareapplikation oder der Betriebssoftware erhält der Kunde nicht. Die in der Userliste eingetragenen Nutzer gelten als berechtigte Nutzer im Sinne dieser Ziffer.

Hosting Agreement and these Terms and Conditions, which right shall be limited in terms of time to the term of the ASP and Hosting Agreement. The Customer does not receive any rights in excess thereof, particularly to WAVE, the software application or the operating software. The users entered in the user list shall be deemed to be authorized users for the purposes of this Clause.

(2) WAVE wird durch den Kunden organisiert und liegt in dessen Verantwortung. Dabei entscheidet allein der Kunde, welche Nutzer auf WAVE zugreifen können, über den Umfang deren Nutzerrechte und über Art und Umfang der Zugangskontrolle zu WAVE. Der Kunde vergibt und verwaltet die Zugangsberechtigung zu WAVE. Der Kunde ist auch für das Benutzermanagement allein verantwortlich.

(2) WAVE shall be organized by the Customer and is its responsibility. In so doing the Customer shall alone decide on which users can access WAVE, the extent of their user rights and on the kind and extent of the access control to WAVE. The Customer shall assign and manage the access rights to WAVE. The Customer is also solely responsible for the user management.

(3) Der Kunde ist nicht berechtigt, WAVE über die nach Maßgabe des ASP- und Hostingvertrages und dieser Bedingungen erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder sie Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, WAVE oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

(3) The Customer is not entitled to use WAVE or to have it used by third parties or to make it accessible to third parties beyond the agreed use permitted under the ASP and Hosting Agreement and these Terms and Conditions. The Customer is particularly not permitted to reproduce, dispose of or temporarily surrender the use and benefit of WAVE or parts thereof, in particular not to hire it out or to lend it.

(4) Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde 5Flow auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben über den Nutzer mitzuteilen, die zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer erforderlich sind. Hierzu gehören insbesondere dessen Namen und Anschrift.

(4) In the event of any unauthorized surrender of the use and benefit the Customer must promptly upon request inform 5Flow of all of the details about the user that are required so that it can assert its claims against the user. This includes in particular the user's name and address.

(5) Wird die vertragsgemäße Nutzung von WAVE ohne Verschulden 5Flows durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, ist 5Flow berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. 5Flow wird den Kunden hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben unberührt.

(5) If the contractual use of WAVE is impaired by third-party intellectual property rights through no fault of 5Flow, 5Flow shall be entitled to refuse the services thereby affected. 5Flow shall notify the Customer thereof without undue delay and allow him suitable access to his data. In that case the Customer shall not be obliged to pay the agreed remuneration. This is without prejudice to any other claims or rights of the Customer.

(6) Die vom Kunden auf dem von ihm im Rahmen des Hostings abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt 5Flow das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen seiner berechtigten Nutzer über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

(6) The content filed by the Customer as part of the hosting may be protected by copyright and data protection laws. The Customer grants 5Flow the right to be permitted to make the content which he has filed on the server accessible on the Internet when requested by his authorized users, particularly to reproduce it and transmit it for this purpose as well as to be able to reproduce it for data backup purposes. The Customer shall, under its own responsibility, check whether its use of personal data meets the requirements of data protection legislation.

## V Datensicherheit und Datenschutz

(1) Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden von 5Flow arbeitstäglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier

## V. Data Security and Data Protection

(1) The content of the memory space designated for the Customer is backed up by 5Flow every working day. The data backup is performed on a rolling basis such that the data backed up for one day of the week are overwritten by the data backup for the following same day of the week. A weekly backup is made according to the same principle, where the data are likewise overwritten on a rolling basis after the expiry of four weeks. The backup is always made



- Wochen überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt. Vom vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst ist die Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der Kunde verantwortlich ist, sofern die Parteien dies nicht gesondert vereinbaren.
- (2) Die Zugangsberechtigung zu WAVE wird durch den Kunden organisiert und liegt in dessen Verantwortung. Zur Wartung und Prüfung von WAVE hat 5Flow einen Admin Zugriff. 5Flow ist nicht berechtigt, einen Zugriff gegenüber Dritten zu gewähren. Alle Zugriffe über 5Flow dienen der Instandhaltung des Systems und erfolgen unter Gewährleistung der vollen Datenintegrität.
- (3) Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und die im Zusammenhang mit dem ASP- und Hostingvertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- (4) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch 5Flow personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes 5Flow von Ansprüchen Dritter frei.
- (5) Es wird klargestellt, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne "Herr der Daten" bleibt (§ 11 BDSG). Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen kundenspezifischen Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) Alleinberechtigter. 5Flow nimmt keinerlei Kontrolle der für den Kunden gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung vor; diese Verantwortung übernimmt ausschließlich der Kunde. 5Flow ist lediglich berechtigt, die kundenspezifischen Daten ausschließlich nach Weisung des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen der Pflege und Beseitigung von Störungen zu verarbeiten und/oder zu nutzen; insbesondere ist es 5Flow verboten, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden die kundenspezifischen Daten Dritten auf eine andere als nach der im ASP-Vertrag vereinbarten Art zugänglich zu machen. Dies gilt auch, wenn und soweit eine Änderung oder Ergänzung von kundenspezifischen Daten erfolgt. Hingegen ist 5Flow im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltung des ASP- und Hostingvertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Kunden (z.B. Abrechnungsdaten zwecks Abrechnung von Leistungen gegenüber dem Kunden) berechtigt.
- (6) 5Flow trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß § 9 BDSG. Nähere Regelungen zur Auftragsdatenverarbeitung ergeben sich aus der in Anlage 3 des ASP- und Hostingvertrages
- of the server's entire content. Unless separately agreed by the parties, the contractual scope of services does not include compliance with archiving obligations, e.g. longer term data backups for the purposes of commercial law or tax law, for which the Customer is responsible.
- (2) Access rights to WAVE shall be organized by the Customer and are his responsibility. 5Flow shall have Admin. access for the purposes of maintaining and checking WAVE. 5Flow is not entitled to grant access to third parties. Any and all access by 5Flow shall be for the purposes of maintaining the system and is undertaken with a guarantee of full data integrity.
- (3) Both parties shall observe the provisions of data protection legislation applicable from time to time, particularly those applicable in Germany, and shall place an obligation on those employed in connection with the ASP and Hosting Agreement to comply with the data secrecy provisions of Paragraph 5 German Federal Data Protection Act (BDSG) to the extent that they are not already generally under such an obligation.
- (4) If the Customer collects, processes or uses personal data either himself or through 5Flow, the Customer guarantees that he is entitled to do so under the applicable provisions, particularly provisions of data protection legislation, and, in the event of any breach shall indemnify 5Flow against any claims by third parties.
- (5) For the avoidance of doubt it is stated that the Customer remains "master of the data" for the purposes of the contractual relationship in general as well as for the purposes of data protection legislation (Paragraph 11 German Federal Data Protection Act (BDSG)). The Customer has sole power of disposition and sole ownership of all customer-specific data (data entered, processed and stored, outputted data). 5Flow shall not check the data and content stored on behalf of the Customer in any way whatsoever as regards the lawfulness of its collection, processing and use; said responsibility shall be assumed solely by the Customer. 5Flow shall only be entitled to process and/or to use the customer-specific data solely in accordance with the Customer's instructions (e.g. to comply with obligations to delete and block data) and in connection with the maintenance and troubleshooting; 5Flow is particularly prohibited from making the customer-specific data available to third parties in any way other than as agreed in the ASP Agreement without the prior written consent of the Customer. This shall also apply if and to the extent that customer-specific data are changed or supplemented. However, 5Flow is entitled to process and use the Customer's data to the extent permitted by data protection legislation and during the term of the ASP and Hosting Agreement (e.g. accounting data for the purposes of billing the Customer for services).
- (6) 5Flow shall take the technical and organizational security precautions and measures in accordance with Paragraph 9 German Federal Data Protection Act (BDSG). More detailed regulations on the commissioned data processing are set out in the



aufgeführten ADV-Vereinbarung.

- (7) Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten mit der Softwareapplikation, dem Server und der Betriebssoftware sowie sonstigen Systemkomponenten, die zur Nutzung von WAVE und für den Betrieb des Hostings erforderlich sind, zu verlangen.

## VI Geheimhaltungsverpflichtung

- (1) Die Parteien dürfen die gegenseitig zur Kenntnis gebrachten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse nur zur Durchführung des ASP- und Hostingvertrages verwenden und diese insbesondere Dritten nicht zugänglich machen. Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse umfassen auch alle Informationen, die den Parteien im Zusammenhang mit der Anbahnung und Durchführung des ASP- und Hostingvertrages anvertraut wurden oder bekannt geworden sind und die als vertraulich oder geheim gekennzeichnet sind oder bei denen sich die Vertraulichkeit oder das Geheimhaltungsbedürfnis aus den Umständen oder dem Inhalt der Informationen ergibt.
- (2) Die Geheimhaltungsverpflichtung findet insoweit keine Anwendung, wenn eine Partei beweisen kann, dass die betreffenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse
- ihr vor dem Erhalt durch die andere Partei bekannt waren, oder
  - ohne Verschulden einer Partei allgemein bekannt sind oder werden, oder
  - nach gesetzlichen Vorschriften offen gelegt werden müssen, oder
  - aufgrund gerichtlicher Verfügung oder verwaltungsrechtlicher Verpflichtung offen gelegt werden müssen, oder
  - aufgrund einer vorherigen schriftlichen Befreiung von der Geheimhaltungsverpflichtung durch eine Partei von der anderen Partei 5Flow offen gelegt werden dürfen.
- (3) Beide Parteien werden zur Geheimhaltung der ihnen gegenseitig überlassenen Unterlagen und Informationen alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen aufbringen und insbesondere die gleiche Sorgfalt wie hinsichtlich ihrer eigenen Unterlagen und Informationen von ähnlicher Bedeutung anwenden.
- (4) Diese Pflichten gelten auch nach einer Kündigung des ASP- und Hostingvertrages oder der Leistungen bis zur Offenkundigkeit der Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse weiter.

## VII Dritte/Subunternehmer

- (1) 5Flow kann Unteraufträge vergeben, hat aber dem Unterauftragnehmer die Ziffer V. entsprechenden Verpflichtungen aufzuerlegen und dem Kunden diese Verpflichtungsvereinbarungen auf dessen

Commissioned Data Processing Agreement set out in Schedule 3 of the ASP and Hosting Agreement.

- (7) The Customer is not permitted under any circumstances to demand access to the premises with the software applications, the server and the operating software and any other system components required to use WAVE and for the hosting operations.

## VI Confidentiality Obligation

- (1) The parties may use the mutually disclosed business and trade secrets only for performing the ASP and Hosting Agreement and may, in particular, not make said secrets accessible to third parties. Business and trade secrets also comprise all information, which has been entrusted to the parties, or which the parties have learned, in connection with the initiation and performance of the ASP and Hosting Agreement and which are marked as confidential or secret or where the confidentiality or need for secrecy ensues from the circumstances or the content of the information.
- (2) The confidentiality obligation shall not apply to the extent that a party can prove that the business and trade secrets concerned
- were known to it/him prior to receipt from the other party, or
  - are or become generally known without fault on the part of any party, or
  - must be disclosed pursuant to statutory regulations, or
  - must be disclosed due to a court order or an obligation under administrative law, or
  - may be disclosed to 5Flow due to a prior written release of one party by the other party from the obligation to maintain confidentiality.
- (3) Both parties shall use all economically reasonable efforts to keep the documents and information mutually provided to each other confidential and shall in particular exercise the same care as they do with regard to their own documents and information of similar importance.
- (4) Said obligations shall continue to apply even after termination of the ASP and Hosting Agreement or of the services until the business and trade secrets are in the public domain.

## VII Third Parties / Subcontractors

- (1) 5Flow can award subcontracts but must impose the obligations corresponding to those under Clause V on the subcontractor and must, upon request by the Customer, produce said confidentiality agreements



Aufforderung vorzulegen. Diese Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte im Sinne der Ziffern V. und VI. Als Dritte gelten aber ausdrücklich auch Mitglieder des Matthews-Konzerns, nicht aber einzelne IT-Spezialisten, die der Matthews-Konzern zur Vertragserfüllung 5Flow zur Verfügung stellt und die für die Vertragslaufzeit im Sinne von Subunternehmern gemäß dieses Absatzes für 5Flow arbeiten und eine Verschwiegenheits- und Datenschutzerklärung unterschrieben haben, die eine Offenlegung der Daten und der anderer vertraulicher Informationen im Sinne von Ziffer V ausschließt.

- (2) Nicht als Dritte im Sinne von Ziffer VI gelten darüber hinaus Angestellte der Parteien und Subunternehmer, die Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse für die ordnungsgemäße Durchführung des ASP- und Hostingvertrages kennen müssen und mit denen schriftliche Vereinbarungen bestehen, die sicherstellen, dass sie über die hier enthaltene Geheimhaltungsverpflichtung informiert und persönlich zu deren Einhaltung verpflichtet sind.

### VIII Vertragsstrafe

Für den Fall, dass 5Flow ihre Pflichten zur Datensicherung und Geheimhaltung gemäß Ziffern V und VI dieser AGB nicht einhält und dies zu vertreten hat, ist sie zu Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 20.000 Euro verpflichtet. Die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs bleibt vorbehalten.

Weitere Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Schadensersatz, bleiben unberührt. Die Vertragsstrafe wird auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

### IX Pflichten und Obliegenheit des Kunden

Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und -Abwicklung des ASP- und Hostingvertrages treffenden Pflichten erfüllen. Er wird insbesondere:

- (1) auf dem ihm im Rahmen des Hostings zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzende Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt.
- (2) darauf achten, dass das von ihm eingerichtete Benutzermanagement dem aktuellen Stand der Technik entspricht.
- (3) dafür Sorge tragen, dass seine für die Nutzung von WAVE erforderliche Systemumgebung stets aktuell gehalten wird. Er hat sich aber vor der Aktualisierung zu vergewissern, dass WAVE bereits diese neue Version unterstützt.

to the Customer. Said subcontractors are not deemed to be third parties for the purposes of Clauses V and VI.. However, members of the Matthews Group are also expressly deemed to be third parties, but individual IT specialists, with whom the Matthews Group provides 5Flow to fulfil the Agreement and who work for 5Flow in the sense of subcontractors pursuant to this sub-clause for the term of the Agreement and who have signed a non-disclosure and privacy statement, which rules out any disclosure of the data and other confidential information for the purposes of Clause V are not deemed to be third parties.

- (2) Furthermore, employees of the parties and subcontractors, who need to know the business and trade secrets in order for the ASP and Hosting Agreement to be properly performed, and with whom written agreements exist ensuring that they are informed of the confidentiality obligation contained herein and that they are personally obliged to comply therewith, are not deemed to be third parties for the purposes of Clause VI..

### VIII Contractual Penalty

In the event that 5Flow does not comply with its obligations to protect data and maintain confidentiality in accordance with Clauses V and VI of these GT&Cs and is answerable for this it shall be obliged to pay a contractual penalty in the amount of 20,000 euros. The right to plead that the violation is a continuation is reserved.

Any further claims of the Customer, particularly to damages, shall remain unaffected. The contract penalty shall be offset against any claims for damages.

### IX Customer's Duties and Obligations

The Customer shall fulfil those obligations, which concern him for the performance and processing of the services under the ASP and Hosting Agreement. The Customer shall in particular:

- (1) Not store any unlawful content, which infringes any laws, regulatory obligations or third-party rights on the memory space, with which the Customer is provided as part of the hosting. The Customer shall ensure that the internet address he chooses and at which the content can be requested via the Internet, likewise does not infringe any laws, regulatory obligations or third-party rights.
- (2) Ensure that the user management system he installs complies with the current state of the art.
- (3) Ensure that his system environment required for using WAVE is always kept up-to-date. However, before updating it he must make sure that WAVE already supports said new version.



- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (4) darauf achten, dass die Sicherheitseinstellungen der Browser auf die Bedingungen von WAVE angepasst sind, und die Anpassungen im Falle eines Updates der Browser erneut vorzunehmen sind.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (4) Ensure that the browser's security settings are adjusted to conform with WAVE's conditions and that, in the event that the browser is updated, the adjustments are made once again.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (5) 5Flow die vereinbarte Vergütung fristgerecht zahlen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | (5) Pay 5Flow the agreed remuneration on time.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (6) die ihm bzw. den berechtigten Nutzern ggf. zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben;                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (6) Protect any rights of use and access rights as well as the identification and authentication checks assigned to him or to the authorized users against access by third parties and shall not pass them on to unauthorized third parties;                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (7) dafür Sorge tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf Servern von 5Flow gewerbliche Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | (7) Ensure that (e.g. when third-party text and data is received on 5Flow's servers) industrial property rights and copyrights are observed;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (8) die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung von WAVE und des gehosteten Servers personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;                                                                                                                                                                                                                                                                                   | (8) Obtain the requisite permission of the respective person concerned if, in connection with the use of WAVE and the hosted server, he collects, processes or uses personal data and no enabling provision applies;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| (9) WAVE nicht missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermitteln oder auf solche Informationen hinweisen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig bzw. pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen 5Flows schädigen können;                                     | (9) Not misuse WAVE or allow it to be misused, particularly not transmit any offers of information with illegal or immoral content or draw attention to any information which is intended to incite hatred, to instigate criminal offences or to glorify or trivialize violence, which is sexually offensive or pornographic, which is likely to harm the morals of children or young persons or to have an adverse effect on their well-being or which can damage 5Flow's reputation;                                                       |
| (10) den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von 5Flow betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze 5Flows unbefugt einzudringen;                                                                                                                                                                                                                                                                      | (10) Refrain from trying, either himself or through unauthorized third parties, to retrieve information or data without authorization or to interfere with programs operated by 5Flow, or to have them interfered with or to penetrate any data networks of 5Flow without authorization.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| (11) 5Flow von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung von WAVE und des gehosteten Servers durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung von WAVE und des gehosteten Servers verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung 5Flows; | (11) Indemnify 5Flow against any and all claims by third parties, which are based on an illegal use of WAVE and of the hosted server made by him or with his approval or which result from legal disputes arising out of, in particular but without limitation, data protection, copyright or other legal disputes and which are connected with the use of WAVE and of the hosted server. If the Customer recognizes or ought to recognize that there is a threat of such a violation there shall be an obligation to promptly notify 5Flow; |
| (12) vor der Versendung von Daten und Informationen diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | (12) Check data and information for viruses prior to sending said data and information and shall use state of the art anti-virus programs;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (13) darauf zu achten, dass das im Leistungsverzeichnis vereinbarte maximale Datenvolumen pro Job nicht überschritten wird. Andernfalls trägt der Kunde die Kosten für die ggf. erforderliche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (13) Ensure that the maximum volume of data per job agreed in the Performance Specification is not exceeded. Otherwise the Customer shall bear the cost of any extension of the memory space that may                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |





- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Speicherplatzweiterung. Weitere Ansprüche von 5Flow bleiben unberührt.</p> <p>(14) nach Abgabe einer Störungsmeldung (vgl. Leistungsbeschreibung) 5Flow die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen 5Flows vorlag;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>be required. This shall be without prejudice to any further claims of 5Flow.</p> <p>(14) After a malfunction has been reported (cf. Performance Specification) reimburse 5Flow for any expenses incurred by reason of the check if it transpires after the check that there was no malfunction in 5Flow's technical equipment;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>X Pflegeleistungen</b></p> <p>(1) 5Flow erbringt laufende Pflegeleistungen für WAVE. Sie wird hierzu verfügbare Programmkorrekturen von WAVE installieren. 5Flow ist verpflichtet, den Kunden rechtzeitig vorab über Pflegearbeiten an WAVE zu informieren, sofern sich diese auf die vertraglichen Leistungen von 5Flow auswirken.</p> <p>(2) Für Pflegearbeiten steht 5Flow monatlich ein Zeitfenster von 20 Stunden zur Verfügung, die sie frei planen kann. Pflegearbeiten sind grundsätzlich außerhalb der vereinbarten Mindestbetriebszeiten gemäß Ziffer XII(2) durchzuführen, ggf. auch an Sonn- und Feiertagen, es sei denn, dass sie unverzüglich zu erfolgen haben, z.B. zum Zwecke einer Störungsbeseitigung.</p>                                                                                                                                                                                                           | <p><b>X Maintenance Services</b></p> <p>(1) 5Flow provides ongoing maintenance services for WAVE . For this it shall install WAVE program corrections that are available. 5Flow is under an obligation to inform the Customer in good time in advance of any maintenance work on WAVE to the extent that they have an effect on 5Flow's contractual services.</p> <p>(2) 5Flow shall have a window of 20 hours each month, which it can plan freely for maintenance work. As a general rule, maintenance work must be carried out outside the agreed minimum operating hours under Clause XII(2), as the case may be also on Sundays and public holidays, unless said work needs to be carried out immediately, e.g. in order to carry out any troubleshooting.</p>                                                                                                                          |
| <p><b>XI Hotline</b></p> <p>(1) 5Flow unterhält eine Hotline von montags bis freitags von 8 Uhr bis 17:00 Uhr außer an Feiertagen am Geschäftsort von 5Flow laut Ziffer I Absatz 3 und 5 , die der Kunde für die Meldung von Störungen sowie für Fragen zur Nutzung von WAVE, deren Beantwortung auf der Grundlage der Dokumentation von WAVE nicht möglich ist, telefonisch unter der hierfür vereinbarten Rufnummer bzw. E-Mail-Adresse erreichen kann.</p> <p>(2) Anfragen sowie Störungsmeldungen werden dort unverzüglich qualifiziert klassifiziert und an die jeweils verantwortlichen Abteilungen innerhalb der Organisation von 5Flow weitergeleitet.</p> <p>(3) Es dürfen nur die 5Flow namentlich bekanntgegebenen Keyuser des Kunden die Hotline nutzen.</p> <p>(4) Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst. 5Flow ist nicht berechtigt, die Hotline über Mehrwertdienstnummern anzubieten.</p> | <p><b>XI Hotline</b></p> <p>(1) 5Flow maintains a hotline Mondays to Fridays from 08:00 hrs to 17:00 hrs except on public holidays at 5Flow's place of business according to Clause I (3) and (5), which the Customer can contact by telephone on the telephone number or at the e-mail address that has been agreed for this for reporting trouble and for questions about using WAVE, which cannot be answered on the basis of WAVE's documentation.</p> <p>(2) Enquiries and trouble reports will be promptly qualified and categorized there and forwarded to the respective competent department within 5Flow's organization.</p> <p>(3) Only the Customer's key users, whose names have been given to 5Flow, may use the hotline.</p> <p>(4) Each party shall bear its own telecommunications costs. 5Flow is not entitled to provide the hotline via value-added service numbers.</p> |
| <p><b>XII Verfügbarkeit (SLA)</b></p> <p>(1) Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die in Anlage 1 des ASP- und Hostingvertrages vereinbarten Grundfunktionalitäten von WAVE. Die Verfügbarkeit von WAVE ist nicht gegeben, wenn die Verbindung zum Internet für diese vereinbarten Funktionalitäten mit der vereinbarten Zugangsbandbreite unterbrochen ist.</p> <p>(2) 5Flow verpflichtet sich, dass WAVE 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr verfügbar ist. 5Flow garantiert, dass WAVE zumindest 99% im Jahresmittel in den Zeiten montags bis sonntags in</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>XII Availability (SLA)</b></p> <p>(1) Availability refers exclusively to WAVE's basic functionalities agreed in Schedule 1 to the ASP and Hosting Agreement. WAVE's availability is not provided if the connection to the Internet with the agreed access bandwidth is interrupted for said agreed functionalities.</p> <p>(2) 5Flow undertakes that WAVE will be available 24 hours per day, 365 days per annum. 5Flow guarantees that WAVE will be at least 99% available, as a yearly average, in the periods Mondays to</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



der Mindestbetriebszeit von 06:00 - 22:00 Uhr (350.400 Minuten) im Basiszeitraum (MinBASE) verfügbar ist.

Der Messzeitraum definiert sich wie folgt:

Verfügbarkeit : Verf [%] = MinIST / MinBASE x 100

Dabei ist:

- MinIST = Die Anzahl der Minuten der tatsächlichen Serviceverfügbarkeit.
  - MinBASE = 350.400 Minuten im Jahr = Die Anzahl der Minuten des Basiszeitraumes in einem Jahr.
- (3) Für jede Minute, die 5Flow die garantierte Verfügbarkeit innerhalb des Basiszeitraumes nicht einhält, schuldet sie eine Vertragsstrafe in Höhe von (Jahresvergütung gemäß Ziffer XIV(1) /350400), maximal aber ein Zwölftel der jährlichen Vergütung gemäß Ziffer XIV Abs. 1 im Jahr. Die Verrechnung/Abrechnung erfolgt jeweils nach Ablauf von 12 Monaten. Die Vertragsstrafe wird nicht verlangt werden, wenn der Kunde die Nichtverfügbarkeit grobfahrlässig oder fahrlässig verschuldet hat. Dies gilt insbesondere, wenn der Kunde die Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer IX verletzt. Vertragsstrafen werden auf Schadenersatzansprüche des Kunden angerechnet.
- (4) Die Verfügbarkeit von WAVE wird durch automatisierte Routinen kontinuierlich geprüft. 5Flow ist zur monatlichen schriftlichen Protokollierung der Systemleistung verpflichtet. Sie hat insbesondere die Zeiten der Nichtverfügbarkeit (in Minuten) in der vereinbarten Mindestbetriebszeit und am Ende jedes Jahres die Gesamtnichtverfügbarkeit in der vereinbarten Mindestbetriebszeit für das abgelaufene Vertragsjahr und die Höhe der verwirkten Vertragsstrafe zu protokollieren.
- (5) Der Kunde ist des Weiteren berechtigt, die Vergütung für ASP und Hosting anteilig zu mindern, wenn die garantierte Verfügbarkeit länger als 48 Stunden im Jahr nicht gegeben ist.

### XIII Störungsbeseitigung

- (1) Bei Ausfall einer WAVE-Hardwarekomponente wird ein redundantes System automatisch aktiviert, so dass in der Regel kein Ausfall entstehen kann. Dann wird unmittelbar eine Benachrichtigung des Support Teams ausgelöst. Das Supportteam wird sich dann im Rahmen seiner Pflicht zur Störungsbeseitigung umgehend mit der Beseitigung der Störung befassen.
- (2) Der Kunde hat Störungen unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist, wird er diese in der Regel per Email unter der ihm hierfür mitgeteilten Adresse oder im Rahmen der Hotline telefonisch vornehmen. Auf Nachfrage von 5Flow hat er im Rahmen des Zumutbaren bestimmte, in seine Sphäre fallende Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und

Sundays during the minimum operating hours of 06:00 hrs - 22:00 hrs (350,400 minutes) during the base period (MinBASE).

The measurement time frame is defined as follows:

Availability : Availability [%] = MinACTUAL / MinBASE x 100

Where:

- MinACTUAL = the number of minutes of actual service availability.
  - MinBASE = 350,400 minutes per annum = the number of minutes of the base period in one year.
- (3) For every minute, by which 5Flow fails to comply with the guaranteed availability within the base period it shall owe a contractual penalty in the amount of (annual remuneration pursuant to Clause XIV(1) /350400), however a maximum of one-twelfth of the annual remuneration pursuant to Clause XIV(1) in the year. The settlement/billing shall be undertaken after the expiry of every 12 months. The contractual penalty cannot be demanded if the Customer caused the non-availability grossly negligently or negligently. This is particularly so if the Customer breaches the duties of cooperation under Clause IX Contractual penalties shall be credited against the Customer's claims for damages.
- (4) The availability of WAVE shall be continuously checked by automated routines. 5Flow is under an obligation to make monthly written records of the system performance. It must particularly record the period of non-availability (in minutes) during the agreed minimum operating hours and, at the end of each year, the total non-availability in the agreed minimum operating hours for the past contract year and the amount of the contractual penalty incurred.
- (5) The Customer is furthermore entitled to reduce the remuneration for the ASP and hosting pro rata if the guaranteed availability is not provided for more than 48 hours in the year.

### XIII Troubleshooting

- (1) If a WAVE hardware component fails, a redundant system will automatically be activated so usually no downtime occurs. Notification of the Support Team will then be triggered immediately. The Support Team will then immediately deal with the rectifying the trouble as part of its troubleshooting obligation.
- (2) The Customer must report trouble by providing the information he knows and which useful for identifying the trouble. So long as no other form of reporting trouble has been agreed, the Customer shall usually report any trouble by e-mail to the address communicated to the Customer for this purpose or by telephone as part of the hotline. Upon request by 5Flow the Customer must - as far as is reasonable - take certain measures, which fall within his sphere and which allow the fault to be



Analyse der Störung ermöglichen, z.B. notwendige, mit zumutbarem Aufwand von ihm beschaffbare, einzelne technische Informationen aus seiner Sphäre bereit zu stellen.

determined and analysed, e.g. provide individual pieces of technical information needed from his sphere, which he can obtain with reasonable effort.

(3) Etwaige Störungen von WAVE werden nach der Störungsmeldung unverzüglich und einvernehmlich von beiden Parteien kategorisiert und wie folgt klassifiziert.

(3) Any trouble in WAVE shall be categorized by both parties amicably without undue delay after the trouble has been reported and classified as follows:

- Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung von WAVE unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist und keine temporär für den Kunden zumutbare, alternative Lösung („Umgehung“) zur weiteren Nutzung möglich ist.
- Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung von WAVE erheblich eingeschränkt ist. Mit einem für den Kunden zumutbaren Mehraufwand kann eine Umgehung genutzt werden.
- Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung von Wave ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

- Trouble is trouble which prevents operation if the use of WAVE is impossible or severely restricted and no temporary alternative solution ("Workaround") for continued use that is reasonable for the Customer is possible.
- Trouble is trouble which impairs operation if the use of WAVE is severely restricted. A Workaround can be used at extra cost that is reasonable for the Customer.
- Trouble is minor trouble if WAVE can be used without or with no significant restrictions.

(4) Bei dem Vorliegen von Störungen werden folgende Reaktionszeiten bzw. Wiederherstellungszeiten vereinbart.

(4) The following response times or recovery times are agreed for when there is trouble.

Störung	Reaktions-Zeit	Wiederherstellungszeit
Betriebsverhindernd	2 Stunden	24 Stunden
Betriebsbehindernd	4 Stunden	100 Stunden
Leicht	24 Stunden	200 Stunden

Trouble	Response Time	Recovery Time
Prevents operation	2 hours	24 hours
Impairs operation	4 hours	100 hours
Minor	24 hours	200 hours

(5) Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen ausschließlich mit dem Zugang der Störungsanzeige während der vereinbarten Hotlinezeiten und laufen ausschließlich während der vereinbarten Hotlinezeiten.

(5) Response and recovery times commence exclusively upon receipt of the trouble report during the agreed hotline hours and run exclusively during the agreed hotline times.

**XIV Vergütung und Zahlungsbedingungen**

**XIV Remuneration and Payment Terms**

- (1) Die jährliche Vergütung für ASP und Hosting ist im ASP- und Hostingvertrag festgelegt. Sonstige Vergütungen sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.
- (2) Die angegebenen Preise der 5Flow sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen deutschen Umsatzsteuer.
- (3) Die Zahlung ist sofort nach Vertragsschluss fällig (Vorkasse). Für den Fall, dass der Vertrag nicht nach der Mindestlaufzeit endet, ist das Entgelt für jeden weiteren 12-Monats-Zeitraum im Voraus zur Zahlung fällig.

- (1) The annual remuneration for ASP and hosting is laid down in the ASP and Hosting Agreement. Other remuneration is payable after the service has been provided.
- (2) 5Flow's stated prices are net prices and are stated subject to the statutory rate of German value added tax (Umsatzsteuer).
- (3) Payment is due immediately after the Agreement has been concluded (advance payment). In the event that the Agreement does not terminate or expire after the minimum term, the remuneration shall be due as a payment in advance for every further



- period of 12 months.
- (4) Eine Zahlung gilt als eingegangen, sobald der Gegenwert einem der Konten der 5Flow gutgeschrieben wurde. Sofern kein Lastschriftinzugsverfahren vereinbart ist, muss der Rechnungsbetrag spätestens am achten Tag nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein.
- (4) A payment shall be deemed to have been received as soon as the counter value has been credited to one of 5Flow's accounts. If no direct debit has been agreed the invoice amount must have been credited to the account stated in the invoice no later than on the eighth day following receipt of the invoice.
- (5) 5Flow behält sich das Recht vor, die Vergütung bei Verträgen mit einer Laufzeit von mehr als zwölf Monaten entsprechend eingetretener Kostensteigerungen zu erhöhen. Eine Erhöhung ist dem Kunden anzukündigen und wird frühestens drei Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Beträgt die Erhöhung mehr als fünf Prozent der jährlichen Vergütung, hat der Kunde das Recht, den ASP- und Hostingvertrag nach Maßgabe des § 313 Abs. 3 BGB zu kündigen. Ein Schadensersatz des Kunden wird für diesen Fall ausgeschlossen. 5Flow hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen.
- (5) 5Flow reserves the right to increase the remuneration in Agreements which have a term of more than twelve months in accordance with the increase in costs that has occurred. The Customer must be notified of any increase and said increase shall take effect no earlier than three months after receipt of the notification. If the increase is more than five percent of the annual remuneration the Customer shall have the right to terminate the ASP and Hosting Agreement in accordance with Paragraph 313(3) German Civil Code (BGB). In that case the Customer cannot claim damages. 5Flow shall have a right to be remunerated for the services rendered up until the termination becomes effective.

#### XV Verzug

- (1) Während eines Zahlungsverzugs des Kunden von einem Monat ist 5Flow berechtigt, den Zugang zu WAVE zu sperren.
- (2) Kommt der Kunde mehr als zwei Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Vergütung in Verzug, ist 5Flow berechtigt, den ASP- und Hostingvertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen Vergütung zu verlangen.
- (3) Im Falle des Zahlungsverzuges hat 5Flow darüber hinaus Anspruch auf Verzugszinsen in Höhe von 10 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz. Die übrigen gesetzlichen Rechte oder vertraglichen Rechte der 5Flow im Falle eines Zahlungsverzuges des Kunden bleiben hiervon unberührt. Sofern Forderungen überfällig sind, werden eingehende Zahlungen zunächst auf eventuelle Kosten und Zinsen, sodann auf die älteste Forderung angerechnet. Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, kann 5Flow des Weiteren pro Mahnschreiben eine pauschale Gebühr in Höhe von 2,50 Euro in Rechnung stellen. Dies gilt nicht für die Erstmahnung. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, ein Schaden sei nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale. 5Flow bleibt der Nachweis eines höheren Schadens gestattet.
- (4) Der pauschalierte Schadensersatzbetrag gemäß Ziffer XV ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn 5Flow einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist.
- (5) Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt 5Flow vorbehalten.

#### XV Late Performance (Verzug)

- (1) 5Flow shall be entitled to block access to WAVE whenever the Customer is late with payment of one month.
- (2) If the Customer is late more than two month with performance of the agreed remuneration 5Flow shall be entitled to terminate the ASP and Hosting Agreement without complying with any notice period and to demand lump-sum damages due and payable immediately in a single sum in the amount of one quarter of the remuneration remaining until the expiry of the regular term of the Agreement.
- (3) In the event of any failure to pay on the due date 5Flow shall furthermore have a claim to default interest in the amount of 10 percentage points above the base interest rate from time to time. This is without prejudice to 5Flow's other statutory rights or contractual rights in the event of any failure by the Customer to make payment by the due date. If receivables are overdue, payments received shall first be applied against any costs and interest, then against the oldest receivable. If the Customer is late with a payment 5Flow can furthermore bill a flat-rate charge of 2.50 euros per dunning letter. This does not apply to the first payment reminder. The Customer retains the right to prove that no damage was caused or only significantly less damage than the lump-sum. 5Flow shall retain the right to show that it has incurred a greater loss.
- (4) The lump-sum damages referred to Clause XV are to be fixed higher or lower if 5Flow proves greater, or the Customer proves less, damage.
- (5) 5Flow retains the right to assert further claims because of late payment.



(6) Gerät 5Flow mit der betriebsfähigen Bereitstellung von WAVE oder der Beseitigung einer Störung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach Ziffer XVI. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom ASP- und Hostingvertrag berechtigt, wenn 5Flow eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss.

(6) If 5Flow is late with providing an operational WAVE or with troubleshooting its liability shall be governed by Clause XVI. The Customer shall be entitled to rescind the ASP and Hosting Agreement only if 5Flow fails to comply with a reasonable extended deadline, which must be at least two weeks.

## XVI Haftung

- (1) 5Flow haftet dem Kunden bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
- (2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet 5Flow im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.
- (3) Im Übrigen haftet 5Flow nur, soweit eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wurde. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr.
- (4) Die verschuldensunabhängige Haftung 5Flows auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. Die Absätze (1) und (2) dieser Ziffer bleiben unberührt.
- (5) Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

## XVI Liability

- (1) 5Flow shall be liable towards the Customer without limitation in the event of intent or gross negligence for any and all damage caused by 5Flow and its statutory representatives or vicarious agents.
- (2) In the event of ordinary negligence 5Flow shall be fully liable in the event of any injury to life, body or health.
- (3) In all other respects 5Flow shall only be liable if a material contractual obligation (cardinal obligation) has been breached. In such cases the liability shall be limited to the foreseeable damage which typically occurs. For an individual case of damage liability is limited to the contract value; if remuneration is recurrent liability is limited to the amount of the remuneration per contract year.
- (4) 5Flow's strict liability for damages (Paragraph 536 a German Civil Code) for damage, which is present at the time the contract is concluded, is excluded. Sub-clauses (1) and (2) of this Clause remain unaffected.
- (5) Liability under the provisions of the German Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz) shall remain unaffected.

## XVII Höhere Gewalt

- (1) 5Flow ist von der Verpflichtung zur Leistung aus dem ASP- und Hostingvertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.
- (2) Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von 5Flow nicht zu vertretende Umstände, insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen.
- (3) Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

## XVII Force Majeure

- (1) 5Flow is released from the obligation to perform under the ASP and Hosting Agreement if and to the extent that the non-performance of services is attributable to the occurrence of circumstances of force majeure after the contract was concluded.
- (2) Examples of circumstances of force majeure are war, strike, unrest, expropriation, cardinal changes in the law, storm, flooding and other natural catastrophes as well as other circumstances for which 5Flow is not answerable, particularly the ingress of water, power failures and interruptions or the destruction of data-transmitting lines .
- (3) Each contract party must notify the other contract party of the occurrence of a case of force majeure without undue delay and in written form.

## XVIII Vertragsbeginn und -laufzeit, Kündigung

- (1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit Unterschrift beider Parteien unter den ASP- und Hostingvertrag

## XVIII Commencement of Agreement and Term of Agreement, Termination

- (1) The contractual relationship shall commence upon signature of the ASP and Hosting Agreement by both



- und läuft auf unbestimmte Zeit. Es kann von jeder Partei nach Ablauf einer Mindestvertragsdauer von 36 Monaten mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsjahresende gekündigt werden, soweit im ASP- und Hostingvertrag keine andere Kündigungsfrist vereinbart wird. Ansonsten verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.
- (29) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Das Recht des Kunden, den ASP- und Hostingvertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Mietsache ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (§ 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).
- (3) Alle Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.
- (4) Mit Wirksamkeit der Kündigung oder bei sonstiger Vertragsbeendigung erlöschen sämtliche auf der Grundlage dieses Vertrages eingeräumten Nutzungsrechte.
- (5) Der Kunde kann nach Vertragsschluss jederzeit die Herausgabe seiner in WAVE gespeicherten Daten und Informationen in geordneter, digitaler Form verlangen. Nach Aufforderung des Kunden erstellt 5Flow unverzüglich entsprechende Datenträger und händigt diese dem Kunden aus. Aufwendungen von 5Flow für die erste Datenherausgabe sind durch die vertraglich vereinbarte Vergütung abgegolten. Jede weitere Herausgabe vergütet der Kunde nach Vereinbarung.
- (6) 5Flow ist verpflichtet, den Kunden dabei zu unterstützen, die Inhalte und Daten nach Beendigung des ASP- und Hostingvertrages in ein anderes System zu überführen. Diese Unterstützungsleistung erfolgt gegen gesonderte Vergütung.
- XIX Schlussbestimmungen**
- (1) 5Flow ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an ein Konzernunternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz zu übertragen.
- (2) Die Abtretung von Forderungen ist dem Kunden nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung 5Flows gestattet.
- (3) Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen. Diese müssen darüber hinaus rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sein.
- (4) Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
- (5) Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht. Soweit auch eine englische Version des ASP und Hostingvertrages und / oder dieser Geschäftsbedingungen Verwendung findet, ist allein die deutsche Fassung maßgeblich.
- parties and shall run for an indefinite term. Following the expiry of a minimum term of 36 months it can be terminated by either party with three months' notice to the end of the respective contract year unless a different notice period is agreed in the ASP and Hosting Agreement. Otherwise the Agreement shall automatically be extended by a further year.
- (2) The right to terminate for good cause shall remain unaffected. The Customer's right to terminate the ASP and Hosting Agreement extraordinarily without notice if the contractual use of the leased property is not granted to him in time or is withdrawn again - whether in whole or in part - is excluded (Paragraph 543(2) no. 1 German Civil Code (BGB)).
- (3) All notices of termination must be given in writing.
- (4) All of the rights of use granted on the basis of this Agreement shall lapse when the notice of termination takes effect or when the Agreement otherwise terminates or expires.
- (5) The Customer may demand that his data and information stored in WAVE be handed over to him in an orderly digital form any time after the contract has been concluded. Following the Customer's request 5Flow shall create appropriate data carriers and hand them over to the Customer. Any expenses incurred by 5Flow for the first handover of data are settled by the contractually agreed remuneration. The Customer shall pay for any additional handover as per agreement.
- (6) After termination or expiry of the ASP and Hosting Agreement 5Flow shall be obliged to assist the Customer with transferring the content and data to another system. Said assistance shall be provided in consideration for separate remuneration.
- XIX Final Provisions**
- (1) 5Flow shall be entitled to assign the rights and duties arising out of this Agreement to an affiliated undertaking within the meaning of Paragraphs 15 German Stock Corporation Act (AktG).
- (2) The Customer may assign claims only with 5Flow's prior written consent.
- (3) The Customer may assert a right of retention only for counterclaims arising out of the respective contractual relationship. In addition said counterclaims must have become final and absolute or must be undisputed.
- (4) The Customer can only offset claims, which have become final and absolute or which are undisputed.
- (5) The contractual relationship shall be governed by German law. Solely the German version of the ASP and Hosting agreement and / or of these General Terms and Conditions shall be authoritative if there is also an English version available.



(6) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist der Gerichtsstand Köln.

(6) If the Customer is a merchant ("Kaufmann"), a public-sector legal entity or a special body or fund under public law, the place of jurisdiction shall be Cologne.

Stand: Februar 2013

Position as per: February 2013