

## Allgemeine Vertragsbedingungen / General Terms and Conditions

### 1. Anwendbarkeit

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen regeln in der jeweils aktuellen Form das rechtliche Verhältnis zwischen den Unternehmen der myneva-Gruppe (myneva Deutschland GmbH, myneva Group GmbH, myneva Benelux B.V., myneva Schweiz AG, myneva Austria GmbH, myneva Finland Oy, myneva Netherlands B.V., myneva Belgium B.V., Fastroi Ltd. und Kuidado GmbH, wobei der jeweilige Vertragspartner mit Anschrift im Auftrag benannt wird) (nachfolgend: „**myneva**“) und ihren Kunden. Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich und für künftige Verträge innerhalb der Geschäftsbeziehung auch dann, wenn nicht noch einmal ausdrücklich hierauf verwiesen wird. Anderslautende Bedingungen des Kunden entfalten selbst dann keine Wirkung, wenn myneva diesen nicht ausdrücklich widersprochen hat. Diese Regelungen gelten entsprechend für vorvertragliche Beziehungen. Im Falle von Widersprüchen ist die englische Sprachfassung maßgeblich.

### 2. Nutzungsrechte

- 2.1 Alle Rechte an der myneva-Software und an zugehörigen Dokumentationen oder sonstigen Arbeitsergebnissen stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich myneva zu. Dies gilt auch für den Fall, dass Software aufgrund von Vorgaben oder durch Mitarbeit des Kunden entstanden ist.
- 2.2 Der Kunde darf die vertragsgegenständliche myneva-Software in dem Umfang nutzen, der vertraglich festgelegt ist. Der Kunde erhält die Nutzungsbefugnis beim Vertragstyp Kauf auf unbeschränkte Zeit, beim Vertragstyp Miete für die Dauer der vertraglich vereinbarten Vertragslaufzeit. Die Nutzungsbefugnis bezieht sich jeweils auch auf Programme oder Programmteile, die dem Kunden im Rahmen

### 1. Applicability

These General Terms and Conditions in their current form govern the legal relationship between the companies of the myneva Group (myneva Deutschland GmbH, myneva Group GmbH, myneva Benelux B.V., myneva Schweiz AG, myneva Austria GmbH, myneva Finland Oy, myneva Netherlands B.V., myneva Belgium B.V., Fastroi Ltd. and Kuidado GmbH whereby the respective contractual partner with address is named in the order) (hereinafter: "**myneva**") and their customers. These General Terms and Conditions apply exclusively and for future contracts within the business relationship even if no express reference is made to them. Any other terms and conditions of the customer shall have no effect, even if myneva has not expressly objected to them. These provisions apply accordingly to pre-contractual relationships. In the event of contradictions, the English language version shall prevail.

### 2. Rights of use

- 2.1 All rights to the myneva software and associated documentation or other work results are the exclusive property of myneva in relation to the customer. This also applies in the event that software has been created on the basis of specifications or through the cooperation of the customer.
- 2.2 The customer may use the contractual myneva software to the extent specified in the contract. The customer receives the right of use for an unlimited period in the case of the purchase contract type and for the duration of the contractually agreed term in the case of the rental contract type. The right of use also applies to programs or program parts that are delivered to the

- der Softwarepflege (z.B. als Updates, Upgrades, Releases oder neue Versionen) geliefert werden.
- 2.3 Der Kunde darf die vertragsgegenständliche myneva-Software nur zum Zweck der Abwicklung seiner eigenen Geschäftsvorfälle und derjenigen seiner verbundenen Unternehmen einsetzen. Nur in diesem Umfang werden ihm die nicht-ausschließlichen Rechte zur Nutzung und Vervielfältigung der Software eingeräumt. Alle darüberhinausgehenden Rechte, insbesondere das Recht zu Verbreitung einschließlich der Vermietung, zur Übersetzung, Bearbeitung und zur öffentlichen Zugänglichmachung verbleiben bei myneva.
- 2.4 Der Kunde verpflichtet sich, Reverse Engineering, Disassemblierungen, Dekompilierungen, Übersetzungen oder unzulässige Offenlegungen weder selbst vorzunehmen noch zu veranlassen noch zu ermöglichen, soweit dies nicht nach anwendbarem zwingendem Recht zulässig ist. Zu der nach zwingendem Recht zulässigen Dekompilierung ist der Kunde nur dann berechtigt, wenn eine vorherige Anfrage hinsichtlich der benötigten Informationen bzw. Anpassungen bei myneva trotz angemessener Fristsetzung nicht erfolgreich war.
- 2.5 Der Kunde muss für alle Personen, die die vertragsgegenständliche myneva-Software direkt und/oder indirekt nutzen, über die erforderlichen Nutzungsrechte verfügen.
- 2.6 Alle Datenverarbeitungsgeräte (z.B. Festplatten und Prozessoren) auf die im Falle des Lizenzkaufs die vertragsgegenständliche myneva-Software ganz oder teilweise, kurzzeitig oder auf Dauer kopiert wird, befinden sich in Räumen oder im unmittelbaren Besitz des Kunden oder eines seiner verbundenen Unternehmen. Will der Kunde die Software für die Abwicklung seiner internen Geschäftsvorfälle auf Datenverarbeitungsgeräten betreiben oder betreiben lassen, die sich in den Räumen und in unmittelbarem
- customer as part of software maintenance (e.g. as updates, upgrades, releases or new versions).
- 2.3 The customer may only use the contractual myneva software for the purpose of processing its own business transactions and those of its affiliated companies. The non-exclusive rights to use and reproduce the software are granted to the customer only to this extent. All further rights, in particular the right to distribution including rental, translation, processing and making available to the public, remain with myneva.
- 2.4 The customer undertakes not to carry out reverse engineering, disassembly, decompilation, translation or unauthorized disclosure itself, nor to arrange for or facilitate this, unless this is permitted under applicable mandatory law. The customer is only entitled to decompilation, which is permitted under mandatory law, if a prior request to myneva for the required information or adaptations was unsuccessful despite a reasonable deadline being set.
- 2.5 The customer must have the necessary rights of use for all persons who use the contractual myneva software directly and/or indirectly.
- 2.6 All data processing devices (e.g. hard disks and processors) on which the contractual myneva software is copied in whole or in part, temporarily or permanently, in the event of a license purchase, are located on the premises or in the direct possession of the customer or one of its affiliated companies. If the customer wishes to operate or have the software operated for the processing of its internal business transactions on data processing devices that are located on the premises and in the direct possession of a third

Besitz eines Dritten befinden (Outsourcing), so ist dies nur aufgrund einer schriftlichen Vereinbarung mit myneva möglich.

2.7 myneva behält sich vor, die angebotene Software jederzeit zu erweitern. Aus Gründen der Datensicherheit, aus technischen Gründen oder aus wirtschaftlichen Gründen, zur Fehlerbehebung oder wegen einer Veränderung der Rechtslage durch Gesetzgebung, Rechtsprechung oder behördliche Vorgaben können die angebotenen Leistungen jederzeit geändert, eingeschränkt oder teilweise eingestellt werden, ohne dass dadurch der Kern der vertragsgemäßen Leistung beschränkt wird.

2.8 Der Kunde räumt myneva das nicht-ausschließliche Recht ein, Daten des Kunden zum Zweck der Leistungserbringung (einschließlich der Erstellung von Backup-Kopien und der Durchführung von Penetrationstests) zu nutzen und zu verarbeiten. myneva erhält darüber hinaus das nicht-ausschließliche Recht, nicht-personenbezogene Daten des Kunden zu Zwecken der Analyse und Produktverbesserung (z.B. Vermessungen des Abfrageverhaltens, interne Analysen, Produktentwicklung), auch unter Verwendung externer Software zu verwenden.

### **3. Besondere Regelungen zum Softwarekauf und zur Softwaremiete**

3.1. myneva liefert die vertragsgegenständliche Software entsprechend der Produktbeschreibung in der Dokumentation und im Auftrag. Für die Beschaffenheit der Funktionalitäten der Software (auch mit Blick auf möglicherweise enthaltene Open Source Software) ist die Produktbeschreibung abschließend. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit ist nur dann geschuldet, wenn diese ausdrücklich schriftlich durch myneva bestätigt wurde. Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die myneva Geschäftsführung.

party (outsourcing), this is only possible on the basis of a written agreement with myneva.

2.7 myneva reserves the right to expand the software offered at any time. For reasons of data security, for technical reasons or for economic reasons, to rectify errors or due to a change in the legal situation as a result of legislation, case law or official requirements, the services offered may be changed, restricted or partially discontinued at any time without this restricting the core of the contractual service.

2.8 The customer grants myneva the non-exclusive right to use and process the customer's data for the purpose of service provision (including the creation of backup copies and the performance of penetration tests). myneva is also granted the non-exclusive right to use non-personal data of the customer for the purposes of analysis and product improvement (e.g. measurement of query behaviour, internal analyses, product development), also using external software.

### **3. Special regulations for software purchase and software rental**

3.1. myneva delivers the contractual software in accordance with the product description in the documentation and in the order. The product description is conclusive for the quality of the functionalities of the software (also with regard to any open source software included). Any additional quality is only owed if this has been expressly confirmed in writing by myneva. Guarantees require the express and written confirmation of myneva's management board.

- 3.2. Installations- und Konfigurationsleistungen, Dokumentationen sowie Schulungen und sonstige Leistungen sind nicht Gegenstand des Softwarekaufs oder der Softwaremiete, können jedoch separat beauftragt werden. Die Softwarepflege ist Gegenstand eines separaten Softwarepflegevertrages, der gemeinsam mit dem Softwarekauf- oder Softwaremietvertrag angeboten und zeitgleich abgeschlossen wird, damit eine lückenlose Pflege der Software erfolgen kann.
- 3.3. Die Lieferung erfolgt nach Wahl der myneva entweder dadurch, dass myneva dem Kunden die vertragsgegenständliche Software auf DVD oder einem anderen Datenträger an die vereinbarte Lieferadresse versendet oder dadurch, dass myneva die Software im Wege der elektronischen Lieferung zum Download bereitstellt. Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrenübergang ist beim körperlichen Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem myneva die Software dem Transporteur übergibt, bei der elektronischen Lieferung der Zeitpunkt, in dem die Software zum Download bereitgestellt ist und dies dem Kunden mitgeteilt wird.

#### **4. Besondere Regelungen zu Software-as-a-Service und Hosting**

- 4.1. myneva stellt dem Kunden im Rahmen des Software-as-a-Service-Vertrages die myneva-Software in der jeweils aktuellen Version und im Rahmen des Software-as-a-Service-Vertrages sowie im Rahmen des reinen Hostings (gemeinsam: „Cloud-Service“) die für die Nutzung erforderliche Rechnerleistung sowie den notwendigen Speicherplatz zur Verfügung. Für die Beschaffenheit der Funktionalitäten der Software (auch mit Blick auf möglicherweise verwendete Open source Software) ist die Produktbeschreibung abschließend. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit ist nur dann geschuldet, wenn diese ausdrücklich schriftlich durch myneva bestätigt

- 3.2. Installation and configuration services, documentation, training and other services are not part of the software purchase or software rental, but can be ordered separately. Software maintenance is the subject of a separate software maintenance contract, which is offered together with the software purchase or software rental contract and concluded at the same time, so that the software can be maintained without any gaps.
- 3.3. Delivery is made at myneva's discretion either by myneva sending the contractual software to the customer on DVD or another data carrier to the agreed delivery address or by myneva making the software available for download by means of electronic delivery. In the case of physical shipment, the time at which myneva hands over the software to the carrier is decisive for compliance with delivery dates and the transfer of risk; in the case of electronic delivery, the time at which the software is made available for download and this is communicated to the customer.

#### **4. Special regulations on software-as-a-service and hosting**

- 4.1. As part of the Software-as-a-Service contract, myneva provides the customer with the contractual myneva software in the current version and, as part of the Software-as-a-Service contract and the hosting contract (together: "Cloud Service"), the computer performance and memory space required for use. The product description is conclusive for the nature of the functionalities of the software (also with regard to any open source software included). Any additional quality is only owed if this has been expressly confirmed in writing by myneva. Guarantees require the

- wurde. Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die myneva Geschäftsführung.
- 4.2. Konfigurationsleistungen, der Zugang zum Internet, Dokumentationen sowie Schulungen und sonstige Leistungen sind nicht Gegenstand des Software-as-a-Service- oder Hosting-Vertrages, können jedoch separat beauftragt werden.
- 4.3. myneva wird die vom Kunden gespeicherten Inhalte regelmäßig und ordnungsgemäß sichern, um die Wiederherstellung im Verlustfalle zu gewährleisten. Der regelmäßige Sicherungszyklus beträgt maximal 24 Stunden, sofern nicht im Auftrag etwas anderes vereinbart wurde.
- 4.4. myneva überlässt dem Kunden die vertragsgegenständliche myneva-Software am Übergabepunkt (Endpunkt des VPN Tunnels im Rechenzentrum) mit der Gesamtverfügbarkeit von 99 %, die sich wie folgt berechnet:
- $\text{Verfügbarkeit} = (\text{Gesamtzeit pro Kalenderjahr} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Gesamtzeit} * 100$
- Bei der Berechnung der prozentualen Verfügbarkeit wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf zwei Nachkommastellen gerundet. Die Verfügbarkeit wird ab der Bereitstellung des Services ermittelt.
- 4.5. Geplante Wartungszeiten sind nicht Teil der Ausfallzeit und werden nach Möglichkeit zwischen 20.00 Uhr und 6.00 Uhr angesetzt. Pro Kalenderjahr werden maximal an 10 Tagen geplante Wartungszeiten angesetzt. Zu geplanten Wartungszeiten erhält der Kunde eine Vorabinformation. Diese erfolgt in der Regel 2 (zwei) Werktagen vor der geplanten Maßnahme. Mehrere Wartungsfenster, z.B. in einer Woche an zwei Tagen jeweils 2 (zwei) Stunden, können auch einheitlich angekündigt werden. Ad hoc Wartungszeiten, die zur Behebung von kritischen Sicherheitslücken oder kritischen funktionalen
- express written confirmation of myneva's management board.
- 4.2. Configuration services, Internet access, documentation, training and other services are not included in the Software-as-a-Service contract or hosting contract, but can be ordered separately.
- 4.3. myneva will regularly and properly back up the content stored by the customer to ensure recovery in the event of loss. The regular backup cycle is a maximum of 24 hours, unless otherwise agreed in the order.
- 4.4. myneva provides the customer with the contractual myneva software at the transfer point (end point of the VPN tunnel in the data center) with an overall availability of 99%, which is calculated as follows:
- $\text{Availability} = (\text{total time per calendar year} - \text{downtime}) / \text{total time} * 100$
- When calculating the percentage availability, the figures are rounded to two decimal places in accordance with commercial principles. Availability is determined from the time the service is provided.
- 4.5. Scheduled maintenance times are not part of the downtime and are scheduled between 8 p.m. and 6 a.m. wherever possible. Scheduled maintenance times are scheduled on a maximum of 10 days per calendar year. The customer will receive advance notification of scheduled maintenance times. This usually takes place 2 (two) working days before the planned measure. Several maintenance windows, e.g. 2 (two) hours each on two days in one week, can also be announced uniformly. Ad hoc maintenance times that become necessary

Einschränkungen innerhalb der Software erforderlich werden, werden so zeitnah wie möglich angekündigt und erfolgen nach Möglichkeit zwischen 20.00 Uhr und 6.00 Uhr. Ad hoc Wartungszeiten gelten dann nicht als Ausfallzeiten, wenn sie

- nicht durch eine Pflichtverletzung von myneva bei der Leistungserbringung verursacht wurden (z.B. bei höherer Gewalt, insbesondere bei nicht vorhersehbaren Hardwareausfällen, Streiks, Verschulden Dritter etc.);
- aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen erforderlich werden, soweit myneva die erforderlichen Schutzmaßnahmen getroffen hat oder aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Ausstattungen des Kunden oder aufgrund anderer auf Seiten des Kunden verursachten Unterbrechungen beruhen.

4.6. Falls myneva die vereinbarte Verfügbarkeit nicht erreicht, ist der Kunde berechtigt, den betroffenen Cloud Service mit einer Frist von 30 Tagen nach dem erstmaligen Auftreten der Nichteinhaltung schriftlich zu kündigen. Die Kündigung wird zum Ende des Kalendermonats wirksam, in dem myneva die Kündigung erhalten hat.

4.7. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Sicherheitsstandards für die Nutzung des Cloud-Services zu unterhalten. Es ist dem Kunden nicht gestattet, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von myneva Penetrationstests im Cloud-Service durchzuführen oder zu autorisieren.

4.8. Die Regelungen der Ziff. 5.3 – 5.12 (Fehlerbehebung, Weiterentwicklung) sowie 5.15-5.16 (Hotline) gelten entsprechend für den Software-as-a-Service-Vertrag.

4.9. Die mit diesen AGB gewährten Service Level für Software-as-a-Service-Leistungen und Hosting können im Auftrag abweichend vereinbart werden, wobei eine solche abweichende Vereinbarung

to rectify critical security gaps or critical functional restrictions within the software are announced as soon as possible and, if possible, take place between 8 p.m. and 6 a.m.. Ad hoc maintenance times are not considered downtimes if they

- were not caused by a breach of duty by myneva in the provision of services (e.g. in the event of force majeure, in particular unforeseeable hardware failures, strikes, fault of third parties, etc.);
- become necessary due to virus or hacker attacks, provided that myneva has taken the necessary protective measures or due to the unavailability of the customer's equipment or other interruptions caused by the customer.

4.6. If myneva does not achieve the agreed availability, the customer is entitled to terminate the affected cloud service in writing with a notice period of 30 days after the first occurrence of non-compliance. The termination shall take effect at the end of the calendar month in which myneva received the notice of termination.

4.7. The customer is obliged to maintain appropriate security standards for the use of the Cloud Service. The customer is not permitted to carry out or authorize penetration tests in the cloud service without the prior written consent of myneva.

4.8. The provisions of Sections 5.3 - 5.12 (troubleshooting, further development) and 5.15-5.16 (hotline) apply accordingly to the Software-as-a-Service contract.

4.9. The service levels granted with these GTC for Software-as-a-Service and hosting can be agreed differently in the order, whereby such a different

dann stets für alle Lizenzen eines Kunden einheitlich gilt.

## 5. Besondere Regelungen zur Softwarepflege

- 5.1. myneva übernimmt im Rahmen der Softwarepflege die Behandlung von Fehlern an der myneva-Software, Anpassungen an geänderte rechtliche Rahmenbedingungen, Weiter- und Zusatzentwicklungen der Software und Unterstützungsleistungen in Form eines Hotline-Services.
- 5.2. Die Pflegeleistungen werden in der Regel im Rahmen der Fernwartung erbracht.
- 5.3. Die Fehlerbehandlung umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (insbesondere Patches und Workarounds). Die konkreten Ausführungen der Fehlerbehandlung stehen im Ermessen von myneva.
- 5.4. myneva wird Fehlermeldungen des Kunden in einem Ticketsystem dokumentieren und den Kunden, sobald dies möglich ist, über mögliche Ursachen des Fehlers und den Status der Fehlerbehebung informieren. Bei der Fehlermeldung kann der Kunde eine Klassifizierung des gemeldeten Fehlers vorschlagen, die abschließende Fehlerklassifizierung erfolgt jedoch ausschließlich durch myneva.
- 5.5. Die Fehlerklassen sind wie folgt definiert:
  - Fehlerklasse 1: Ein Fehler der myneva-Software, der die normale Nutzung der myneva-Software nur mit unverhältnismäßigem Aufwand erlaubt oder zu einem vollständigen Ausfall der myneva-Software oder wesentlicher Teile davon führt und damit den Betrieb des Kunden in einem erheblichen, unzumutbaren Maß beeinträchtigt.

agreement always applies uniformly to all licenses of a customer.

## 5. Special regulations for software maintenance

- 5.1. As part of software maintenance, myneva takes over the handling of defects in the myneva software, adaptations to changes in the legal framework, further and additional developments of the software and support services in the form of a hotline service.
- 5.2. The maintenance services are usually provided as part of remote maintenance.
- 5.3. Defect handling includes isolating the cause of the defect, defect diagnosis and services aimed at rectifying the defect (in particular patches and workarounds). The specific details of the defect handling are at the discretion of myneva.
- 5.4. myneva will document defect notifications from the customer in a ticket system and inform the customer, as soon as this is possible, about possible causes of the defect and the status of the defect correction. In the defect notification, the customer can suggest a classification of the reported defect, but the final defect classification is carried out exclusively by myneva.
- 5.5. The defect classes are defined as follows:
  - Defect class 1: A defect in the myneva software that allows the normal use of the myneva software only with disproportionate effort or leads to a complete failure of the myneva software or essential parts thereof and thus impairs the customer's operations to a considerable, unreasonable extent.

- Fehlerklasse 2: Ein Fehler der myneva-Software, der die Funktionsfähigkeit und/oder Funktionalität der myneva-Software erheblich einschränkt oder beeinträchtigt.
  - Fehlerklasse 3: Ein Fehler, der die Funktionsfähigkeit und/oder Funktionalität der myneva-Software in unerheblichem Maße einschränkt oder beeinträchtigt.
- 5.6. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Auftrag gelten innerhalb der Servicezeiten für die Fehlerbehebung folgende Reaktionszeiten:
- Fehlerklasse 1: 2 Stunden
  - Fehlerklasse 2: 8 Stunden
  - Fehlerklasse 3: 40 Stunden
- Als Reaktion gilt die Bestätigung des Eingangs der Fehlermeldung und der Beginn der Prüfung des gemeldeten Fehlers. Die Eingangsbestätigung kann durch eine abschließende Einordnung der Fehlerklasse durch myneva erfolgen.
- 5.7. Die Servicezeiten sind Montag bis Freitag 8:00 Uhr bis 17 Uhr, ausgenommen sind der 24.12., der 31.12. sowie lokale gesetzliche Feiertage. Hinsicht der lokalen gesetzlichen Feiertage und der jeweils geltenden Zeitzone kommt es auf das Land an, dessen Recht im Rahmen des Auftrages als geltendes Recht vereinbart wurde.
- 5.8. Nicht von der Leistung im Rahmen der Softwarepflege umfasst ist die Behandlung von Fehlern, die darauf beruhen, dass
- die myneva-Software in einer Hard- und Softwareumgebung eingesetzt wird, die nicht den vereinbarten Systemvoraussetzungen (einsehbar: [hier](#)) entspricht;
  - der Kunde ein Update oder eine Weiterentwicklung nicht installiert hat, wenn hierdurch der Fehler behoben worden wäre;
  - der Kunde oder Dritte Veränderungen an der myneva-Software
- Defect class 2: A defect in the myneva software that significantly restricts or impairs the functionality and/or operability of the myneva software.
  - Defect class 3: A defect that restricts or impairs the functionality and/or operability of the myneva software to an insignificant extent.
- 5.6. Unless otherwise agreed in the order, within the service hours the following response times apply:
- Defect class 1: 2 hours
  - Defect class 2: 8 hours
  - Defect class 3: 40 hours
- The response is the confirmation of receipt of the defect notification and the start of the check of the reported defect. Confirmation of receipt can take the form of a final classification of the defect class by myneva.
- 5.7. The service hours are Monday to Friday 8:00 a.m. to 5:00 p.m., with the exception of December 24, December 31 and local public holidays. With regard to local public holidays and the applicable time zone, it depends on the country whose law was agreed as the applicable law within the scope of the order.
- 5.8. The service within the scope of software maintenance does not include the handling of defects that are based on the fact that
- the myneva software is used in a hardware and software environment that does not meet the agreed system requirements (available [here](#));
  - the customer has not installed an update or further development if this would have rectified the defect;

- vorgenommen haben, ohne hierzu kraft Gesetzes, aufgrund des Vertrages oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von myneva berechtigt zu sein oder
- der Kunde oder ein Dritter eine Fehlbedienung vorgenommen oder Systemparameter falsch gesetzt hat.
- 5.9. Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Fehler tatsächlich nicht besteht oder z.B. auf einen Umstand gem. Ziff. 5.8 zurückzuführen ist, so trägt der Kunde die im Zuge der Fehleranalyse bei myneva entstehenden Aufwände gemäß der jeweils zum Zeitpunkt der Fehlermeldung aktuellen Preisliste, es sei denn, der Kunde konnte das Vorliegen der Umstände gem. Ziff. 5.8 auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen.
- 5.10. myneva stellt dem Kunden im Rahmen des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs Updates, Upgrades, Releases und Revisionen („Weiterentwicklungen“) der vertragsgegenständlichen myneva-Software zur Verfügung. Erweiterungen der Software können in Form von zusätzlichen Modulen kostenpflichtig angeboten werden.
- 5.11. Soweit kundenspezifische Anpassungen an die myneva-Software vorgenommen wurden, wird myneva diese Zusatzentwicklungen gegen gesonderte Vergütung ergänzend zu den Weiterentwicklungen zur Verfügung stellen. Eine Pflege kundenspezifischer Anpassungen kann separat kostenpflichtig beauftragt werden, sofern diese im Einzelfall umsetzbar ist. Ein Anspruch des Kunden auf die Pflege einer kundenspezifischen Anpassung besteht nicht.
- 5.12. Ein Anspruch des Kunden auf die Verwirklichung bzw. Umsetzung von bestimmten Erweiterungen und/oder Änderungen der myneva-Software und/oder kundenspezifischer Anpassungen hiervon besteht nicht.
- the customer or third parties have made changes to the myneva software without being authorized to do so by law, on the basis of the contract or on the basis of prior written consent from myneva, or
  - the customer or a third party has made an operating error or set system parameters incorrectly.
- 5.9. If it turns out that an error reported by the customer does not actually exist or is due, for example, to a circumstance pursuant to Section 5.8, the customer shall bear the expenses incurred by myneva in the course of the error analysis in accordance with the price list current at the time of the error report, unless the customer was unable to recognize the existence of the circumstances pursuant to Section 5.8 even when exercising the necessary care.
- 5.10. myneva provides the customer with updates, upgrades, releases and revisions ("further developments") of the contractual myneva software within the contractually agreed scope of services. Extensions to the software can be offered in the form of additional modules for a fee.
- 5.11. If customer-specific adaptations have been made to the myneva software, myneva will make these additional developments available in addition to the further developments for separate remuneration. The maintenance of customer-specific adaptations can be ordered separately for a fee, if this is feasible in individual cases. The customer is not entitled to the maintenance of a customer-specific adaptation.
- 5.12. The customer is not entitled to the realization or implementation of certain extensions and/or changes to the myneva software and/or customer-specific adaptations thereof.

- 5.13. Die Lieferung von Weiter- und Zusatzentwicklungen erfolgt jeweils in Form von Updates im Wege des Downloads.
- 5.14. Dem Kunden obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation von Weiter- und Zusatzentwicklungen insbesondere unter Berücksichtigung der Pflichten gem. Ziff. 10. Auf Wunsch des Kunden wird myneva ihn hierbei gegen gesonderte Vergütung unterstützen.
- 5.15. myneva steht den Key-Usern des Kunden für Unterstützungsleistungen während der Servicezeiten über das Ticket-System bei der Behebung oder Umgehung von Fehlern zur Verfügung.
- 5.16. Beratungs- und/oder Unterstützungsleistungen bei der Installation, der Konfiguration und/oder der Bedienung der Software oder Anfragen, die sich nicht auf Fehler der myneva-Software, sondern auf Bereiche außerhalb der Software beziehen (z.B. organisatorische oder betriebswirtschaftliche Fragestellungen in den Geschäftsprozessen des Kunden) sowie Schulungen sind nicht Gegenstand der Pflegeleistung bzw. des Hotline-Dienstes. myneva wird den Kunden darauf hinweisen, wenn eine vom Kunden verlangte Leistung nicht Gegenstand der Softwarepflege und des darin enthaltenen Hotline-Dienstes ist und als Zusatzleistung separat zu beauftragen ist.
- 5.17. myneva erbringt die Pflege im Rahmen des Life Cycle der myneva-Software und gemäß der Release-Notes, die [hier](#) abrufbar sind, für die jeweils aktuelle Version der vertragsgegenständlichen Software. Eine Pflege für ältere Softwarefassungen, deren Wartungsende laut Release-Notes erreicht ist, leistet myneva gegen einen Aufpreis von 20% auf die monatlichen Softwarepflegekosten (Listenpreise) auch für eine nachgelagerte erweiterte Pflegeperiode von zusätzlich 2 Jahren ab Wartungsende. Eine darüberhinausgehende Pflege von alten Softwarefassungen ist separat zu
- 5.13. The delivery of further and additional developments takes place in the form of updates for download.
- 5.14. The customer is responsible for the proper and compliant installation of further and additional developments, in particular taking into account the obligations pursuant to Clause 10. myneva will support the customer in this respect at the customer's request in return for separate remuneration.
- 5.15. myneva is available to the customer's key users for support services during service hours via the ticket system to rectify or work around errors.
- 5.16. Consulting and/or support services for the installation, configuration and/or operation of the software or inquiries that do not relate to errors in the myneva software but to areas outside the software (e.g. organizational or business management issues in the customer's business processes) as well as training courses are not part of the maintenance service or the hotline service. myneva shall inform the customer if a service requested by the customer is not part of the software maintenance and the hotline service contained therein and must be ordered separately as an additional service.
- 5.17. myneva provides maintenance within the scope of the life cycle of the myneva software and in accordance with the release notes, which are available [here](#), for the current version of the contractual software. Maintenance for older software versions whose end of maintenance has been reached according to the release notes is also provided by myneva for a downstream extended maintenance period of an additional 2 years from the end of maintenance for a surcharge of 20% on the monthly software maintenance costs (list prices). Any further maintenance of older

vereinbaren und unterliegt gesonderten Bedingungen.

5.18. Die Pflege von Drittsoftware durch myneva kann die Inanspruchnahme von Supportleistungen der jeweiligen Drittanbieter erfordern. Wenn Drittanbieter erforderliche Supportleistungen nicht mehr gegenüber myneva zur Verfügung stellen, steht myneva ein Sonderkündigungsrecht zur Teilkündigung des Pflegevertrages für die betreffende Drittsoftware mit angemessener Frist zu.

5.19. In den Fällen, in denen die Pflege für myneva-Software nicht ab Lieferung der Software besteht, sondern erst später vereinbart wird, hat der Kunde, um auf den aktuellen Softwarestand zu kommen, 125 % der Pflegevergütung nachzubehalten, die er bei einer lückenlosen Vereinbarung der Pflege ab Lieferung zusätzlich zu bezahlen gehabt hätte. Die Nachzahlung ist sofort und ungekürzt fällig. Dies gilt entsprechend bei einer Kündigung und anschließenden Reaktivierung der Softwarepflege. Dienstleistungen (wie z.B. Consulting) werden für nicht gewartete myneva-Software nicht erbracht.

5.20. Die mit diesen AGB gewährten Service Level für Softwarepflege können im Auftrag abweichend vereinbart werden, wobei eine solche abweichende Vereinbarung dann stets für alle Lizenzen eines Kunden einheitlich gilt.

## **6. Besondere Regelungen zu Werk- und Dienstleistungen**

6.1. Für die kooperative und koordinierte Durchführung von Werk- und Dienstleistungen benennen myneva und der Kunde jeweils einen Ansprechpartner. Jeder Wechsel in der Person des Ansprechpartners ist der jeweils anderen Partei rechtzeitig mitzuteilen.

6.2. Besondere Mitwirkungspflichten im Zusammenhang mit Werk- und Dienstleistungen werden dem Ansprechpartner des Kunden mitgeteilt. Sollte der Kunde

software versions must be agreed separately and is subject to separate conditions.

5.18. The maintenance of third-party software by myneva may require the use of support services from the respective third-party provider. If third-party providers no longer provide myneva with the required support services, myneva has a special right to terminate the maintenance contract for the third-party software in question with reasonable notice.

5.19. In cases in which the maintenance for myneva software does not exist from delivery of the software, but is only agreed later, the customer must pay 125 % of the maintenance fee that he would have had to pay additionally, if maintenance had been agreed permanently from delivery in order to obtain the current software version. The additional payment is due immediately and in full. This applies accordingly in the event of termination and subsequent reactivation of the software maintenance. Services (such as consulting) are not provided for non-maintained myneva software.

5.20. The service levels for software maintenance granted with these GTC may be agreed differently in the order, whereby such a different agreement shall then always apply uniformly to all licenses of a customer.

## **6. Special regulations on work and services**

6.1. For the cooperative and coordinated execution of work and services, myneva and the customer shall each appoint a contact person. Any change in the contact person must be communicated to the other party in good time.

6.2. Special duties to cooperate in connection with work and services will be communicated to the customer's contact person. If the customer does not

- diese besonderen Mitwirkungspflichten und/oder die allgemeinen Mitwirkungspflichten gem. Ziff. 10 nicht, nicht vollständig, mangelhaft oder nicht zeitgerecht erbringen, ist myneva berechtigt, die Erbringung der Leistung entsprechend auszusetzen und/oder eine etwaig vereinbarte Frist für die Erbringung der Leistung entsprechend zu verlängern. Darüber hinaus hat der Kunde in diesem Fall nach dem erfolglosen Ablauf einer von myneva gesetzten angemessenen Nachfrist zur Erfüllung der Mitwirkungspflichten die durch die Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehenden Kosten zu erstatten.
- 6.3. Von jeder Partei können über die jeweiligen Ansprechpartner Änderungen der beauftragten Werk- oder Dienstleistung („Change Requests“) angestoßen werden. Bis zu dem Zeitpunkt, zu dem sich die Parteien schriftlich über einen Change Request geeinigt haben, gilt die ursprünglich beauftragte Leistung als vereinbart.
- 6.4. Fordert der Kunde bis zur Einigung über einen vom Kunden eingebrachten Change Request die teilweise oder vollständige Unterbrechung der Leistungen und einigen sich die Parteien schriftlich über die Unterbrechung, ist myneva berechtigt, für die teilweise oder vollständige Unterbrechung eine angemessene Entschädigung zu fordern. Bereits vereinbarte Termine verlängern sich um diese Ausfallzeit.
- 6.5. Soweit der Kunde die Umsetzung eines Change Requests wünscht, wird myneva innerhalb von 20 (zwanzig) Werktagen ab Zugang des Change Requests prüfen, ob der gewünschte Change Request durchführbar ist und den Kunden über das Ergebnis der Prüfung informieren. Soweit myneva absehen kann, dass eine Frist von 20 (zwanzig) Werktagen für die Prüfung nicht ausreichend ist, wird myneva den Kunden umgehend davon und über die Gründe informieren und die
- fulfill these special duties to cooperate and/or the general duties to cooperate pursuant to Clause 10, or does not fulfill them completely, inadequately or on time, myneva is entitled to suspend the provision of the service accordingly and/or to extend any agreed deadline for the provision of the service accordingly. Furthermore, in this case the customer must reimburse the costs incurred as a result of the breach of the duty to cooperate after the unsuccessful expiry of a reasonable grace period set by myneva for the fulfillment of the duty to cooperate.
- 6.3. Each party may initiate changes to the commissioned work or service ("change requests") via the respective contact persons. Until such time as the parties have agreed in writing on a change request, the originally commissioned service shall be deemed to have been agreed.
- 6.4. If the customer requests the partial or complete interruption of the services until agreement has been reached on a change request submitted by the customer and the parties agree in writing on the interruption, myneva is entitled to demand reasonable compensation for the partial or complete interruption. Deadlines already agreed shall be extended by this downtime.
- 6.5. If the customer requests the implementation of a change request, myneva will check within 20 (twenty) working days from receipt of the change request whether the desired change request is feasible and inform the customer of the result of the check. If myneva can foresee that a period of 20 (twenty) working days is not sufficient for the review, myneva will inform the customer immediately of this and of the reasons and the

Parteien werden sich dann auf eine Verlängerung der Frist verständigen.

6.6. Das Ergebnis der Prüfung enthält folgende Angaben:

- Beschreibung der Auswirkungen auf den Leistungsumfang, die Kosten (Mehr- oder Minderkosten) sowie
- Beschreibung der Auswirkungen auf vereinbarte Termine.

6.7. Für die Prüfung eines Change Requests kann myneva die Zahlung einer zusätzlichen Vergütung nach Maßgabe der zu diesem Zeitpunkt aktuell gültigen Preisliste verlangen. Auf Nachfrage des Kunden hat myneva die voraussichtlichen Kosten für die Prüfung des Change Requests schriftlich mitzuteilen.

6.8. Die Ansprechpartner werden die gewünschten und vereinbarten Change Requests in einer Änderungsvereinbarung schriftlich (z.B. per E-Mail) festlegen.

## 7. Besondere Regelungen zu Werkleistungen

7.1. Werkleistungen unterliegen dem folgenden Abnahmeverfahren:

- Nach der Fertigstellung wird myneva dem Kunden die Abnahmebereitschaft schriftlich (z.B. per E-Mail) mitteilen.
- Im Falle der Erstellung von Schnittstellen oder Individualsoftware wird myneva diese dem Kunden auf einem Testsystem, das vom Kunden bereitzustellen ist, zur Abnahme zur Verfügung stellen.
- Die Abnahmeprüfung ist innerhalb einer Frist von 15 (fünfzehn) Tagen, beginnend mit der Mitteilung der Abnahmebereitschaft, durchzuführen.
- Über den Verlauf der Abnahmeprüfung wird ein Protokoll geführt, in dem die noch zu behebenden Fehler unter Angabe ihrer Fehlerklasse aufgeführt werden.

parties will then agree on an extension of the deadline.

6.6. The result of the test contains the following information:

- Description of the effects on the scope of services, the costs (additional or reduced costs) and
- Description of the effects on agreed dates.

6.7. For the examination of a change request, myneva may demand payment of an additional fee in accordance with the price list currently valid at that time. Upon the customer's request, myneva must inform the customer in writing of the expected costs for the review of the change request.

6.8. The contact persons will define the desired and agreed change requests in a change agreement in writing (e.g. by e-mail).

## 7. Special regulations for work services

7.1. Work services are subject to the following acceptance procedure:

- After completion, myneva will inform the customer in writing (e.g. by e-mail) that the work is ready for acceptance.
- In the case of the creation of interfaces or individual software, myneva will make these available to the customer for acceptance on a test system to be provided by the customer.
- The acceptance test shall be carried out within a period of 15 (fifteen) days, beginning with the notification of readiness for acceptance.
- A record is kept of the progress of the acceptance test, in which the defects still to be rectified are listed together with their defect class.

7.2. Werden bei der Abnahmeprüfung Fehler festgestellt, gelten hierfür die folgenden Fehlerklassen:

- Fehlerklasse 1: Der Fehler führt dazu, dass die Leistung insgesamt oder ein wesentlicher Teil der Leistungen nicht genutzt werden kann. Jeder Fehler der Klasse 1 ist abnahmeverhindernd, d.h. die Abnahmeprüfung wird fortgesetzt, die Abnahme kann jedoch erst nach Beseitigung eines solchen Fehlers erfolgen.
- Fehlerklasse 2: Der Fehler führt dazu, dass eine wesentliche Funktion oder ein wesentlicher Geschäftsprozess nicht ausgeführt werden kann oder fehlerhaft ist, aber keine direkten Folgefehler auftreten. Der Fehler führt zu erheblichen Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene und zumutbare Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können. Drei oder mehr Fehler der Klasse 2 sind abnahmeverhindernd, d.h. die Abnahmeprüfung wird fortgesetzt, die Abnahme kann jedoch erst nach Beseitigung dieser Fehler bzw. Reduzierung auf maximal 2 Fehler dieser Klasse erfolgen.
- Fehlerklasse 3: Der Fehler führt dazu, dass Funktionen oder Geschäftsprozesse nur mit Einschränkungen, aber mit zumutbaren Beeinträchtigungen genutzt werden können. Jedenfalls zeitweise zumutbar sind Beeinträchtigungen, wenn eine Umgehung auch bei häufiger Nutzung nur einen geringen Mehraufwand verursacht oder wenn eine Nutzung auf einen anderen Zeitpunkt verschoben werden kann. Fehler der Fehlerklasse 3 sind nicht abnahmeverhindernd, d.h. die Abnahme wird erklärt und Fehler der Klasse 3

7.2. If defects are detected during the acceptance test, the following defect classes apply:

- Defect class 1: The defect means that the service as a whole or a significant part of the service cannot be used. Every class 1 defect prevents acceptance, i.e. the acceptance test is continued, but acceptance can only take place once such a defect has been rectified.
- Defect class 2: The defect means that an essential function or an essential business process cannot be executed or is faulty, but no direct subsequent errors occur. The defect leads to significant restrictions on use that cannot be circumvented by suitable measures for an appropriate and reasonable period of time. Three or more class 2 defects prevent acceptance, i.e. the acceptance test is continued, but acceptance can only take place once these defects have been eliminated or reduced to a maximum of 2 defects in this class.
- Defect class 3: The defect means that functions or business processes can only be used with restrictions, but with reasonable impairments. Impairments are at least temporarily reasonable if a workaround causes only a small amount of additional work even with frequent use or if use can be postponed to another time. Class 3 defects do not prevent acceptance, i.e. acceptance is declared and class 3 defects are subsequently rectified under the warranty.
- A reasonable workaround can be used to convert a class 1 or 2 defect into a class 2 or 3 defect so that acceptance is possible. In

- werden anschließend im Rahmen der Gewährleistung behoben.
- Durch einen zumutbaren Workaround kann ein Fehler der Klasse 1 oder 2 zu einem Fehler der Klasse 2 oder 3 umgewandelt werden, so dass hierdurch eine Abnahme möglich wird. Ein Workaround gilt insoweit jedoch nicht als Fehlerbehebung, so dass diese weiterhin im Rahmen der Gewährleistung zu erfolgen hat.
- 7.3. Die Abnahmeprüfung gilt als erfolgreich durchgeführt, wenn die Leistungen keine abnahmeverhindernden Fehler aufweisen. Nicht abnahmeverhindernde Fehler werden im Rahmen der Gewährleistung behoben. Nach erfolgreicher Abnahmeprüfung ist der Kunde zur Abnahmeerklärung verpflichtet.
- 7.4. Sofern abnahmeverhindernde Fehler vorliegen, kann der Kunde die Abnahme schriftlich unter Angabe der Gründe bzw. Beschreibung der abnahmeverhindernden Fehler verweigern. myneva wird die abnahmeverhindernden Fehler innerhalb angemessener Frist beheben und dann nach Maßgabe des hier beschriebenen Verfahrens erneut die Abnahmebereitschaft erklären. Scheitert die Abnahme ein weiteres Mal, wird myneva die in der erneuten Abnahmeprüfung identifizierten abnahmeverhindernden Fehler in angemessener Frist beheben und dann erneut die Abnahmebereitschaft erklären. Scheitert die Abnahme ein drittes Mal, ist der Kunde zum Rücktritt vom zugrundeliegenden Auftrag berechtigt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- 7.5. Am Ende der Abnahmeprüfung ist das Prüfprotokoll von den Parteien zu unterzeichnen. Teilabnahmen finden statt, es sei denn, die Parteien haben dies abweichend schriftlich (per E-Mail) vereinbart.
- 7.6. Die Abnahme bedarf einer schriftlichen Erklärung. Allerdings gilt die Leistung auch ohne formelle Abnahmeerklärung
- this respect, however, a work-around is not considered to be a defect rectification, so that this must continue to be carried out within the scope of the warranty.
- 7.3. The acceptance test shall be deemed to have been carried out successfully if the services do not exhibit any defects that prevent acceptance. Defects that do not prevent acceptance shall be rectified under the warranty. After a successful acceptance test, the customer is obliged to declare acceptance.
- 7.4. If there are defects that prevent acceptance, the customer may refuse acceptance in writing, stating the reasons or describing the defects that prevent acceptance. myneva will rectify the defects that prevent acceptance within a reasonable period of time and then declare readiness for acceptance again in accordance with the procedure described here. If acceptance fails a second time, myneva will rectify the defects preventing acceptance identified in the renewed acceptance test within a reasonable period of time and then declare readiness for acceptance again. If acceptance fails a third time, the customer is entitled to withdraw from the underlying order. In all other respects, the statutory provisions shall apply.
- 7.5. At the end of the acceptance test, the test report must be signed by the parties. Partial acceptances shall take place unless the parties have agreed otherwise in writing (by e-mail).
- 7.6. Acceptance requires a written declaration. However, the service shall be deemed to have been accepted even without a formal declaration of acceptance if the customer does not

als abgenommen, wenn der Kunde innerhalb der Abnahmefrist von 15 (fünfzehn) Tagen nach ordnungsgemäßer Anzeige der Abnahmebereitschaft und nach Maßgabe der vorgenannten Bestimmungen die Abnahme ohne Begründung nicht erklärt, unberechtigt verweigert oder die Leistung in die Produktivnutzung übernimmt.

## 8. Datenschutz

- 8.1. Die Parteien verpflichten sich, die jeweils einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten (z.B. die EU-Datenschutzgrundverordnung) einzuhalten.
- 8.2. Die Regelungen zu datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Parteien im Rahmen möglicher Auftragsdatenverarbeitungen ergeben sich aus der im Auftrag in Bezug genommenen Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung.

## 9. Vertraulichkeit

- 9.1. Beide Parteien sind verpflichtet, vertrauliche Informationen vertraulich zu behandeln. Vertrauliche Informationen sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder nach den Umständen als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über die myneva-Software, betriebliche Abläufe oder besonderes Know-how.
- 9.2. Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen, die
  - dem Empfänger im Zeitpunkt des Empfangs nachweislich bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt wurden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt wurden;
  - zum Zeitpunkt des Empfangs öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt wurden, ohne dass dies auf einer Verletzung

declare acceptance within the acceptance period of 15 (fifteen) days after proper notification of readiness for acceptance and in accordance with the aforementioned provisions without justification, refuses acceptance without justification or puts the service into productive use.

## 8. Data protection

- 8.1. The parties undertake to comply with the relevant statutory provisions on the handling of personal data (e.g. the EU General Data Protection Regulation).
- 8.2. The provisions on data protection obligations of the parties in the context of possible commissioned data processing are set out in the commissioned data processing agreement referred to in the order.

## 9. Confidentiality

- 9.1. Both parties are obliged to treat confidential information as confidential. Confidential information is all information and documents of the other party that are marked as "confidential" or are to be regarded as confidential under the circumstances, in particular information about the myneva software, operational processes or special know-how.
- 9.2. This obligation does not apply to confidential information that
  - were demonstrably known to the recipient at the time of receipt or were subsequently disclosed by a third party without violating a confidentiality agreement, statutory provisions or official orders;
  - are publicly known at the time of receipt or become publicly known thereafter, without this being based on a breach of this confidentiality obligation;

- dieser Vertraulichkeitsverpflichtung beruht;
- durch schriftliche Zustimmung der anderen Partei von Vertraulichkeitsbeschränkungen ausgenommen sind oder
  - die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig oder möglich wird die zur Offenlegung verpflichtete Partei die jeweils andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- 9.3. Die Parteien werden nur solchen Beschäftigten und/oder sonstigen Personen Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die als Berufsgeheimnisträger verpflichtet sind oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieser Geschäftsbedingungen entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Diese Verpflichtung auf die Geheimhaltung muss – soweit hinsichtlich der Beschäftigten arbeitsrechtlich zulässig – auch nach Beendigung der Tätigkeit fortgelten. Ungeachtet dessen sind sämtlichen verpflichteten Beschäftigten und sonstigen Personen nur diejenigen vertraulichen Informationen offenzulegen, die diese zur Ausübung von Rechten oder zur Vertragserfüllung kennen müssen.
- 9.4. Auf Verlangen der offenlegenden Partei hat die empfangende Partei die vertraulichen Informationen, einschließlich Kopien und Vervielfältigungen davon, unverzüglich zu vernichten oder herauszugeben, es sei denn, das anwendbare Recht schreibt deren Aufbewahrung vor. In diesem Fall unterliegen die vertraulichen Informationen weiterhin den Bestimmungen dieses Abschnitts.
- are exempted from confidentiality restrictions by written consent of the other party or
  - which must be disclosed due to legal obligations or by order of a court or authority. As far as permissible or possible, the party obliged to disclose will inform the other party in advance and give it the opportunity to take action against the disclosure.
- 9.3. The parties shall only grant access to confidential information to those employees and/or other persons who are obliged to maintain professional secrecy or who have previously been subject to obligations corresponding to the confidentiality obligations of these Terms and Conditions. This obligation to maintain confidentiality must - insofar as permissible under labor law with regard to the employees - continue to apply after the termination of the employment. Irrespective of this, all employees and other persons subject to this obligation must only disclose confidential information that they need to know in order to exercise rights or fulfill the contract.
- 9.4. Upon request of the disclosing party, the receiving party shall immediately destroy or return the confidential information, including copies and reproductions thereof, unless applicable law requires its retention. In such case, the confidential information shall remain subject to the provisions of this Section.

## 10. Mitwirkungspflichten

- 10.1. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der myneva-Software und ihre technischen Anforderungen (z.B. in Bezug auf Datenbank, Betriebssystem, Hardware und Datenträger) zu informieren. Er trägt das Risiko, ob die myneva-Software seinen Wünschen und Gegebenheiten entspricht. Über Zweifelsfragen kann sich der Kunde im Vorfeld des Vertragsschlusses über Softwarekauf oder -nutzung durch myneva-Mitarbeiter im Rahmen eines Beratungsauftrages beraten lassen.
- 10.2. Der Kunde sorgt für die Arbeitsumgebung der vertragsgegenständlichen myneva-Software, ggf. entsprechend den Vorgaben von myneva. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Kunde achtet insbesondere auf Hinweise und Vorgaben der Dokumentation und die unter diesem [Link](#) einsehbaren Systemvoraussetzungen.
- 10.3. Der Kunde wirkt bei der Auftrags Erfüllung im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, IT-Systeme, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt. Er gewährt myneva unmittelbar und mittels Datenfernübertragung (d.h. über eine konsistente, stabile und schnelle Verbindung) Zugang zur vertragsgegenständlichen myneva-Software und zu den IT-Systemen.
- 10.4. Der Kunde benennt schriftlich einen Ansprechpartner für myneva und eine Adresse sowie E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen.
- 10.5. Der Kunde testet die vertragsgegenständliche myneva-Software gründlich

## 10. Duty to cooperate

- 10.1. The customer must inform himself about the essential functional features of the myneva software and its technical requirements (e.g. with regard to database, operating system, hardware and data carrier). He bears the risk as to whether the myneva software meets his wishes and circumstances. In case of doubt, the customer can seek advice from myneva employees within the framework of a consulting order prior to the conclusion of the contract for the purchase or use of software.
- 10.2. The customer shall ensure the working environment of the myneva software covered by the contract, if necessary in accordance with myneva's specifications. It is the customer's responsibility to ensure the proper operation of the necessary IT systems, if necessary through maintenance contracts with third parties. The customer shall pay particular attention to the instructions and specifications in the documentation and the system requirements that can be viewed under this [link](#).
- 10.3. The customer shall cooperate in the fulfillment of the order to the extent necessary free of charge, e.g. by providing employees, work rooms, IT systems, data and telecommunications equipment. The customer shall grant myneva direct access to the contractual myneva software and IT systems by means of remote data transmission (i.e. via a consistent, stable and fast connection).
- 10.4. The customer shall designate in writing a contact person for myneva and an address and e-mail address at which the contact person can be reached. The contact person must be in a position to make the necessary decisions for the customer or to bring them about immediately.

- auf Mangelfreiheit, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt.
- 10.6. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die vertragsgegenständliche myneva-Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Sofern nicht im Einzelfall ein ausdrücklicher schriftlicher Hinweis erteilt wird, können alle von myneva mit der Leistungserbringung beauftragten Personen davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen, angemessen und ausreichend gesichert sind.
- 10.7. Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen der myneva die Pflicht, diese unmittelbar zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich zu rügen. Rügen sind schriftlich und mit einer genauen Beschreibung des Problems, einschließlich der Symptome und Auswirkungen zu erklären.
- 10.8. Der Kunde ist verpflichtet, die myneva-Software sowie sämtliche Leistungen und Informationen im Zusammenhang mit der myneva-Software sowie Zugangsdaten durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern.
- 10.9. Der Kunde ist verpflichtet, ein dem Stand der Technik entsprechendes Virenschutzprogramm einzusetzen und insbesondere vor dem Versenden von Daten an myneva diese auf Viren prüfen.
- 10.10. Der Kunde wird auf dem ihm zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzende Inhalte speichern.
- 10.11. Wenn ein Dritter Ansprüche aus Schutzrechten behauptet, die der Ausübung der vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse des Kunden entgegenstehen, hat der Kunde myneva unverzüglich schriftlich und umfassend zu
- 10.5. The customer shall thoroughly test the contractual myneva software to ensure that it is free of defects before commencing operational use.
- 10.6. The customer shall take reasonable precautions in the event that the contractual myneva software does not work properly in whole or in part (e.g. through data backup, fault diagnosis, regular checking of results). Unless express written notice is given in individual cases, all persons commissioned by myneva to provide services may assume that all data with which they come into contact is appropriately and adequately saved.
- 10.7. With regard to all deliveries and services of myneva, the customer assumes the obligation to inspect them immediately and to report any recognizable defects without delay. Complaints must be made in writing and with a precise description of the problem, including the symptoms and effects.
- 10.8. The customer is obliged to secure the myneva software as well as all services and information in connection with the myneva software and access data against access by unauthorized third parties by means of suitable technical and organizational measures.
- 10.9. The customer is obliged to use a state-of-the-art virus protection program and, in particular, to check data for viruses before sending it to myneva.
- 10.10. The customer shall not store any illegal content that violates the law, official requirements or the rights of third parties on the storage space made available to him.
- 10.11. If a third party asserts claims arising from property rights that conflict with the customer's exercise of the contractually granted rights of use,

unterrichten. Stellt der Kunde die Nutzung der myneva-Software aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist. Der Kunde wird eine gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Dritten nur im Einvernehmen mit myneva führen oder myneva zur Führung der Auseinandersetzung ermächtigen. Dies gilt entsprechend, soweit ein Dritter Ansprüche gegenüber myneva behauptet, die auf Handlungen des Kunden, seiner Nutzer oder Drittanbieterzugriffe zurückzuführen sind.

10.12. Nachteile und Mehrkosten, die aus der Verletzung von Mitwirkungspflichten resultieren, trägt der Kunde.

## **11. Lizenzmanagement**

11.1 Jede Nutzung der vertragsgegenständlichen Software, die über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, ist myneva im Voraus schriftlich anzuzeigen. Sie bedarf eines gesonderten Vertrages über den zusätzlichen Nutzungsumfang („Zukauf“). Der Zukauf erfolgt auf der Grundlage der zum Zeitpunkt des Zukaufs jeweils gültigen Preise laut Preisliste. Ein Zukauf hat keine Auswirkungen auf die bestehenden Vertragslaufzeiten.

11.2 myneva ist berechtigt, die Nutzung der vertragsgegenständlichen Software einmal alle 12 (zwölf) Monate daraufhin zu überprüfen, ob die tatsächliche Nutzung den vertraglichen Vereinbarungen entspricht. myneva wird hierzu den Kunden auffordern, mit Hilfe eines entsprechenden von myneva bereitgestellten Tools oder wenn dieses für die jeweilige Software nicht verfügbar sein sollte, nach Anleitung der myneva eine Selbstauskunft über die Softwarenutzung an myneva zu übermitteln. Nach Wahl des Kunden alternativ oder aber, wenn die Ergebnisse der Selbstauskunft

the customer must inform myneva immediately and comprehensively in writing. If the customer ceases to use the myneva software in order to minimize damages or for other important reasons, the customer is obliged to inform the third party that the cessation of use does not constitute an acknowledgement of the alleged infringement of property rights. The customer shall only conduct a legal dispute with the third party in agreement with myneva or authorize myneva to conduct the dispute. This applies accordingly if a third party asserts claims against myneva that are attributable to actions of the customer, its users or third-party access.

10.12. Disadvantages and additional costs resulting from the breach of obligations to cooperate shall be borne by the customer.

## **11. License management**

11.1 Any use of the contractual software that goes beyond the contractual agreements must be notified to myneva in writing in advance. It requires a separate contract for the additional scope of use ("additional purchase"). The additional purchase is made on the basis of the prices according to the price list valid at the time of the additional purchase. An additional purchase has no effect on the existing contract terms.

11.2 myneva is entitled to review the use of the contractual software once every 12 (twelve) months to determine whether the actual use complies with the contractual agreements. myneva will request the customer to submit a self-disclosure of the software use to myneva with the help of a corresponding tool provided by myneva or, if this is not available for the respective software, according to myneva's instructions. Alternatively, at the customer's discretion or

nicht plausibel oder nicht ausreichend sind oder wenn berechtigte Zweifel an deren Richtigkeit bestehen, führt myneva nach vorheriger Terminvereinbarung eine für den Kunden kostenlose Lizenzmanagementberatung mit dem Kunden durch. Im Rahmen dieser Lizenzmanagementberatung wird gemeinsam eine Überprüfung von Nutzung und vorhandenen Lizenzen durchgeführt. Den Vertraulichkeitsinteressen des Kunden sowie dem Schutz seines Geschäftsbetriebes vor Beeinträchtigungen werden hierbei in angemessener Weise Rechnung getragen. Sollte die kostenlose Lizenzmanagementberatung durch den Kunden verweigert werden oder keine aussagefähigen Ergebnisse liefern und/oder objektive Anhaltspunkte für eine Rechtsverletzung durch den Kunden vorliegen, wird myneva einen unabhängigen Dritten (z.B. Wirtschaftsprüfer) mit der Durchführung eines Lizenzaudits beim Kunden beauftragen. Die zumutbaren Kosten eines solchen Lizenzaudits werden vom Kunden getragen, wenn die Ergebnisse eine nicht vertragsgemäße Nutzung aufzeigen.

- 11.3 Ergibt sich aus der Selbstauskunft, aus der Lizenzmanagementberatung oder in anderer Weise, dass die Nutzung der vertragsgegenständlichen Software durch den Kunden über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, ist ein Vertrag über den Zukauf abzuschließen. Schadensersatz und die Geltendmachung von Verzugszinsen bleiben vorbehalten.

## 12. Sperrung

- 12.1. myneva sperrt den Zugang des Kunden zur Software auf Veranlassung des Kunden, insbesondere im Fall einer Sperranzeige
- 12.2. myneva ist darüber hinaus berechtigt, den Zugang des Kunden zur Software vorübergehend zu sperren, wenn

if the results of the self-disclosure are not plausible or not sufficient or if there are reasonable doubts about their accuracy, myneva will conduct a license management consultation with the customer free of charge after prior appointment. As part of this license management consultation, a joint review of usage and existing licenses is carried out. The customer's confidentiality interests and the protection of its business operations from impairment will be taken into account in an appropriate manner. If the free license management consultation is refused by the customer or does not provide meaningful results and/or there are objective indications of a violation of rights by the customer, myneva will commission an independent third party (e.g. auditor) to carry out a license audit at the customer's premises. The reasonable costs of such a license audit will be borne by the customer if the results show a use not in accordance with the contract.

- 11.3 If it becomes apparent from the self-disclosure, from the license management consultation or in any other way that the use of the contractual software by the customer exceeds the contractual agreements, a contract for the additional purchase must be concluded. The right to claim damages and interest on arrears remains reserved.

## 12. Blocking

- 12.1. myneva shall block the customer's access to the software at the customer's request, in particular in the event of a blocking notification

- ein außerordentlicher Kündigungsgrund zur Kündigung des Vertrages über die Softwarenutzung aus wichtigem Grund gegeben ist;
- eine nicht autorisierte, rechtswidrige, vertragswidrige oder missbräuchliche Nutzung des Zugangs stattfindet oder droht, z.B. durch Beeinträchtigung oder Störung der Funktionsweise der Software (Verletzung der Systemintegrität) durch Übertragung des Zugangs auf Dritte oder durch Verschaffung des Zugangs an unberechtigte Dritte;
- ein hinreichender Verdacht besteht, dass der Zugang in betrügerische und/oder rechtswidrige Aktivitäten die Software betreffend verwickelt ist und eine Sperrung zum Schutz der Interessen von myneva erforderlich erscheint.

Bei besonders schweren Verstößen ist die Sperrung auch ohne vorherige Information des Kunden möglich. myneva wird den Kunden über eine Aufhebung der Sperre in geeigneter Form informieren.

### 13. Vergütung

13.1. Der Kunde zahlt an myneva die im Auftrag vereinbarte Vergütung.

13.2. Soweit bei Dienst- oder Werkleistungen nicht ausdrücklich Festpreise aufgeführt sind, handelt es sich insoweit bei den im Auftrag genannten Aufwänden um Schätzungen, abgerechnet wird in diesem Fall nach tatsächlich angefallenem Aufwand. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt auf der Grundlage einer in der Rechnung enthaltenen Aufstellung der Tätigkeiten. Die aufgeführten Angaben gelten als anerkannt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 2 (zwei) Wochen schriftlich Widerspruch erhebt.

13.3. Ein Arbeitstag pro Person besteht aus 8 (acht) Stunden und wird mit dem vereinbarten Tagessatz zzgl. ggf. anfallender Reisekosten und Spesen gemäß

12.2. myneva is also entitled to temporarily block the customer's access to the software if

- there is an extraordinary reason to terminate the contract for the use of the software for good cause;
- unauthorized, unlawful, non-contractual or improper use of the access takes place or threatens to take place, e.g. by impairing or disrupting the functioning of the software (violation of system integrity) by transferring access to third parties or by providing access to unauthorized third parties;
- there is sufficient suspicion that the access is involved in fraudulent and/or illegal activities relating to the software and blocking appears necessary to protect the interests of myneva.

In the case of particularly serious violations, the blocking is also possible without prior notification of the customer. myneva will inform the customer of the cancellation of the blocking in an appropriate form.

### 13. Remuneration

13.1. The customer shall pay myneva the remuneration agreed in the order.

13.2. The expenses stated in the order for services or work are estimates, unless fixed prices are expressly agreed. Invoicing for services and work shall be based on the actual expenses incurred (time & material). The invoice includes a list of the services performed. The details listed shall be deemed to have been accepted if the customer does not raise an objection in writing within 2 (two) weeks.

13.3. One working day per person shall consist of 8 (eight) hours and shall be

- aktueller Preisliste verrechnet. Aufwände von weniger als 8 (acht) Stunden werden nach dem vereinbarten Stundensatz zzgl. ggf. anfallender Reisekosten und Spesen gemäß aktueller Preisliste verrechnet, wobei jedoch für jeden Arbeitseinsatz mindestens 4 (vier) Stunden verrechnet werden.
- 13.4. Zahlungen sind innerhalb von 14 (vierzehn) Kalendertagen nach Rechnungsdatum zu leisten. Skonto wird nicht gewährt. myneva kann Rechnungen in elektronischem Format stellen. Wenn der Kunde die vereinbarte Vergütung nicht innerhalb der Zahlungsfrist entrichtet, kann myneva die Bereitstellung von Services vorübergehend aussetzen, bis die Zahlung erfolgt ist. Über eine solche Aussetzung wird myneva den Kunden im Voraus schriftlich informieren. Für jede nicht fristgerecht gezahlte Vergütung fallen ab dem Ablauf der gesetzten Zahlungsfrist Zinsen in Höhe des geltenden gesetzlichen Verzugszinssatzes an.
- 13.5. Alle Vergütungen unterliegen den jeweils anwendbaren Steuern, die zusätzlich zu den Vergütungen in der Vereinbarung in Rechnung gestellt werden.
- 13.6. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und ein Zurückbehaltungsrecht nur auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche stützen.
- 13.7. Die im Auftrag vereinbarte wiederkehrende Vergütung gilt für die dort vereinbarte Mindestlaufzeit. Diese beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Zugangsdaten. Soweit zunächst eine Installation beim Kunden erforderlich ist, beginnt die Mindestlaufzeit mit dem Abschluss der Installation oder spätestens 10 Tage nach Vertragsunterzeichnung, sofern nicht ausschließlich myneva für eine Verzögerung des Leistungsbeginns verantwortlich ist. In diesem Fall beginnt die Mindestlaufzeit und damit auch die
- charged at the agreed daily rate plus any travel costs and expenses incurred in accordance with the current price list. Expenses of less than 8 (eight) hours shall be charged at the agreed hourly rate plus any travel costs and expenses incurred in accordance with the current price list, but at least 4 (four) hours shall be charged for each work assignment.
- 13.4. Payments must be made within 14 (fourteen) calendar days of the invoice date. No discount is granted. myneva may issue invoices in electronic format. If the customer does not pay the agreed remuneration within the payment period, myneva may temporarily suspend the provision of services until payment has been made. myneva will inform the customer of such a suspension in writing in advance. For any remuneration not paid on time, interest at the applicable statutory default interest rate will be charged from the expiry of the set payment deadline.
- 13.5. All remuneration is subject to the applicable taxes, which are invoiced in addition to the remuneration in the agreement.
- 13.6. The customer may only offset undisputed or legally established claims and may only base a right of retention on undisputed or legally established claims.
- 13.7. The recurring remuneration agreed in the order shall apply for the minimum term agreed therein. This begins on the day the access data is provided. If installation at the customer's premises is required first, the minimum term begins with the completion of the installation or at the latest 10 days after signing the contract, unless myneva is solely responsible for a delay in the

Berechnung der wiederkehrenden Vergütung mit Abschluss der Installation.

13.8. Die für eine Verlängerungslaufzeit geltende Vergütung entspricht der Vergütung der jeweils vorhergehenden Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit, wenn myneva nicht die Vergütung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen erhöht.

13.9. myneva kann die wiederkehrende Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von 2 Monaten frühestens mit Wirkung zum Beginn der ersten Verlängerungslaufzeit und im Anschluss frühestens nach Ablauf von 12 Monaten durch Anpassungserklärung gegenüber dem Kunden unter Einhaltung folgender Grundsätze abändern:

- myneva kann die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der in dieser Klausel (unten) genannte Index geändert hat. Bei der ersten Vergütungsanpassung ist die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Ist bereits eine Vergütungsanpassung vorgenommen worden, so ist die Indexveränderung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangegangenen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der erneuten Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich.
- Für die Ermittlung des Umfanges, in dem Vergütungsanpassungen durchgeführt werden können, wird auf den nachfolgenden Index abgestellt, der jeweils dem Land entspricht, dessen Recht laut Auftrag Anwendung findet:

ÖSTERREICH:

start of the service. In this case, the minimum term and thus also the calculation of the recurring fee begins upon completion of the installation.

13.8. The remuneration applicable to an extension term corresponds to the remuneration of the respective preceding minimum or extension term, unless myneva increases the remuneration in accordance with the following provisions.

13.9. myneva may change the recurring remuneration with a notice period of 2 months at the earliest with effect from the beginning of the first renewal term and subsequently at the earliest after the expiry of 12 months by means of a declaration of adjustment to the customer in compliance with the following principles:

- myneva can only change the remuneration to the extent that the index specified in this clause (below) has changed. For the first remuneration adjustment, the index development between the index level last published at the time of conclusion of the contract and the index level last published at the time of the adjustment declaration shall be decisive. If a remuneration adjustment has already been made, the index change between the index level last published at the time of the previous adjustment declaration and the index level last published at the time of the renewed adjustment declaration is decisive.
- To determine the extent to which remuneration adjustments can be made, the following index is used, which corresponds to the country whose law applies according to the order:

Der Tariflohnindex „Information und Consulting“, Basis: 2016=100, veröffentlicht von der Bundesanstalt Statistik Österreich. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Anpassungsumfangs derjenige vom Bundesamt Statistik Österreich veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste im Wirtschaftszweig der Informationstechnologie am ehesten abbildet.

#### SCHWEIZ:

Der Nominallohnindex „Informationstechnologische und Informationsdienstleistungen, Wirtschaftszweig JC 62-63, Basis: 2020=100 veröffentlicht vom Bundesamt für Statistik der Schweiz. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Anpassungsumfangs derjenige vom Bundesamt für Statistik der Schweiz veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste im Wirtschaftszweig der Informationstechnologie am ehesten abbildet.

#### DEUTSCHLAND UND ALLE ANDEREN LÄNDER:

Der Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Dienstleistungen in der Informationstechnologie (derzeit in Quartalszahlen veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt in der GENESIS Online Datenbank mit dem Schlüssel 62361-0016: Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste (Quartale) und dem Code WZ08-62 Dienstleistungen der Informationstechnologie).

#### AUSTRIA:

The collective wage index "Information and Consulting", basis: 2016=100, published by the Austrian Federal Statistical Office. If this index is no longer published, the index published by the Austrian Federal Statistical Office that most closely reflects the development of average gross monthly earnings in the information technology sector will be used to determine the scope of the adjustment.

#### SWITZERLAND:

The nominal wage index "Information technology and information services, economic sector JC 62-63, base: 2020=100 published by the Swiss Federal Statistical Office. If this index is no longer published, the index published by the Swiss Federal Statistical Office that most closely reflects the development of average gross monthly earnings in the information technology sector will be used to determine the scope of the adjustment.

#### GERMANY AND ALL OTHER COUNTRIES:

The index of average gross monthly earnings of full-time employees in Germany for the information technology services sector (currently published in quarterly figures by the Federal Statistical Office in the GENESIS online database with the key 62361-0016: Index of average gross monthly earnings (quarters) and the code WZ08-62 Information technology services). If this index is no longer published, the index

Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Anpassungsumfangs derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste im Wirtschaftszweig der Informationstechnologie am ehesten abbildet.

- Wenn der Kunde nach dem Zugang der Anpassungserklärung nicht spätestens einen Monat vor Wirksamwerden der Anpassung den Vertrag kündigt (Sonderkündigungsrecht), gilt die veränderte Vergütung.
- Der Kunde kann seinerseits eine Anpassung der Vergütung unter Einhaltung der obigen Grundsätze verlangen.

13.10 Bei Verträgen mit wiederkehrender Vergütung ist diese jährlich im Voraus zu entrichten, wenn nicht im Auftrag etwas anderes geregelt ist.

13.11 Bei Softwarekaufverträgen wird die Rechnung nach der Bereitstellung der Zugangsdaten bzw. nach Lieferung der vertragsgegenständlichen Software gestellt. Soweit zunächst eine Installation beim Kunden erforderlich ist, wird die Rechnung mit dem Abschluss der Installation oder spätestens 10 (zehn) Tage nach Vertragsunterzeichnung gestellt, sofern nicht ausschließlich myneva für eine Verzögerung des Leistungsbeginns verantwortlich ist. In diesem Fall wird die Rechnung nach Abschluss der Installation gestellt.

## 14. Gewährleistung

14.1. myneva gewährleistet, dass die Produkte, Werkleistungen und Services die vereinbarten Anforderungen und Spezifikationen erfüllen und die vertragsgemäße Nutzung der Software keine Rechte Dritter verletzt. Sach- und Rechtsmängel beseitigt myneva nach Maßgabe von Ziff. 14.2. Hat myneva den

published by the Federal Statistical Office that most closely reflects the development of average gross monthly earnings in the information technology sector will be used to determine the scope of the adjustment.

- If the customer does not terminate the contract at least one month before the adjustment takes effect after receipt of the declaration of adjustment (special right of termination), the changed remuneration shall apply.
- For its part, the customer may demand an adjustment of the remuneration in compliance with the above principles.

13.10 In the case of contracts with recurring remuneration, this must be paid annually in advance, unless otherwise stipulated in the order.

13.11 In the case of software purchase contracts, the invoice will be issued after the provision of the access data or after delivery of the contractual software. If installation at the customer's premises is required first, the invoice will be issued upon completion of the installation or no later than 10 (ten) days after signing the contract, unless myneva is solely responsible for a delay in the start of performance. In this case, the invoice will be issued after completion of the installation.

## 14. Warranty

14.1. myneva warrants that the products, works and services meet the agreed requirements and specifications and that the contractual use of the software does not infringe any third-party rights. If myneva has not

Mangel auch nach einer vom Kunden schriftlich gesetzten Nachfrist von angemessener Länge nicht beseitigt und ist die vertraglich geschuldete Leistung dadurch mehr als nur unerheblich gemindert, hat der Kunde das Recht, die Vergütung angemessen zu mindern oder im Falle wiederkehrender Leistungen das Recht zur Kündigung bzw. im Falle einmaliger Leistungen das Recht zum Rücktritt. Für Schadensersatz und Aufwendungsersatz gilt Ziff. 15 (Haftungsbeschränkung).

14.2. myneva beseitigt Mängel an den Produkten, Werkleistungen oder Services dadurch, dass myneva nach eigener Wahl dem Kunden einen mangelfreien Stand des Produkts, Werkes oder Services zur Verfügung stellt oder den Mangel beseitigt. Eine vorübergehende Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass myneva dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei Rechtsmängeln wird myneva nach eigener Wahl dem Kunden entweder (i) das Recht verschaffen, das Produkt, die Werkleistung oder den Service vertragsgemäß zu nutzen oder (ii) das Produkt, die Werkleistung oder den Service ersetzen oder so ändern, dass der Verletzungsvorwurf aufgehoben ist, der vertragsgemäße Gebrauch dadurch aber nicht unzumutbar beeinträchtigt wird oder (iii) den Vertrag insoweit kündigen und dem Kunden vorausbezahlte Vergütungen für die nach dem Kündigungsdatum verbleibende Laufzeit erstatten sowie Schadensersatz und/oder Aufwendungsersatz im Rahmen der Ziff. 15 (Haftungsbeschränkung) leisten.

14.3. myneva haftet nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass

- die myneva-Software in einer Hard- und Softwareumgebung eingesetzt wird, die den vertraglich vereinbarten Anforderungen der Systemvoraussetzungen nicht entspricht;

remedied the defect even after a grace period of reasonable length set by the customer in writing and if the contractually owed service is more than just insignificantly reduced as a result, the customer has the right to reduce the remuneration appropriately or, in the case of recurring services, the right to terminate the contract or, in the case of one-off services, the right to withdraw from the contract. Clause 15 (Limitation of liability) applies to compensation for damages and reimbursement of expenses.

14.2. myneva will remedy defects in the products, works or services by providing the customer with a defect-free version of the product, works or services or by remedying the defect, at myneva's discretion. Temporary rectification of defects may also consist of myneva showing the customer reasonable ways of avoiding the effects of the defect. In the event of defects of title, myneva will, at its own discretion, either (i) procure for the customer the right to use the product, work or service in accordance with the contract or (ii) replace or modify the product, work or service in such a way that the allegation of infringement is eliminated but the contractual use is not unreasonably impaired thereby or (iii) terminate the contract in this respect and reimburse the customer for prepaid remuneration for the term remaining after the termination date and pay damages and/or reimbursement of expenses within the scope of Clause 15 (Limitation of Liability). 15 (Limitation of Liability).

14.3. myneva is not liable for defects that are based on the fact that

- the myneva software is used in a hardware and software environment that does not meet the

- der Kunde oder Dritte Veränderungen an der myneva-Software vorgenommen haben, ohne hierzu kraft Gesetzes, aufgrund des Vertrages mit myneva oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von myneva berechtigt zu sein oder
- der Kunde ein Update oder eine Weiterentwicklung nicht installiert hat, wodurch der Mangel behoben worden oder nicht aufgetreten wäre.

14.4. Der Kunde ist verpflichtet, jegliche Pflichtverletzungen von myneva unverzüglich schriftlich unter genauer Beschreibung des Grundes zu rügen. Gewährleistungsrechte wegen Sach- und Rechtsmängeln bei Leistungen, die der Abnahme zugänglich sind (Werkleistungen) verjähren ein Jahr nach Abnahme. Diese Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, arglistigem Verschweigen des Mangels, Personenschäden oder Rechtsmängeln.

## 15. Haftung

- 15.1. myneva haftet unbegrenzt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes und für ausdrücklich garantierte Eigenschaften.
- 15.2. Unbeschadet der Regelung in Ziff. 15.1 haftet myneva in Fällen leichter Fahrlässigkeit nur für die Verletzung solcher Pflichten, die für das Erreichen des Vertragszwecks unbedingt erforderlich sind und auf deren Erfüllung die jeweils andere Partei daher vertrauen durfte (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung der Höhe nach auf solche Schäden begrenzt, die bei der Durchführung des jeweiligen Auftrages typisch und vorhersehbar waren. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 15.3. Für alle Ansprüche gegen myneva auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher

contractually agreed system requirements;

- the customer or third parties have made changes to the myneva software without being authorized to do so by law, on the basis of the contract with myneva or on the basis of prior written consent from myneva or
- the customer has not installed an update or further development which would have remedied the defect or prevented it from occurring.

14.4. The customer is obliged to notify myneva immediately in writing of any breach of duty, giving a precise description of the reason. Warranty rights due to material defects and defects of title for services that are subject to acceptance (work services) expire one year after acceptance. This shortening of the limitation period does not apply in cases of intent, gross negligence, fraudulent concealment of the defect, personal injury or defects of title.

## 15. Liability

- 15.1. myneva is liable without limitation for intent and gross negligence, for injury to life, body or health, in accordance with the provisions of the Product Liability Act and for expressly guaranteed features.
- 15.2. Notwithstanding the provision in Clause 15.1, myneva shall only be liable in cases of slight negligence for the breach of such obligations that are absolutely necessary to achieve the purpose of the contract and on the fulfillment of which the other party could therefore rely (cardinal obligations). In this case, the amount of liability is limited to such damages that were typical and foreseeable during the execution of the respective order. Liability is otherwise excluded.

Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen, spätestens aber mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs. Die Regelung dieser Ziff. 15.3 gilt nicht für die Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Die Verjährung von Ansprüchen wegen Sach- und Rechtsmängeln bleibt von den Regelungen dieser Ziff. 15.3 unberührt.

- 15.4. Im Falle der Softwaremiete und im Falle von Software-as-a-Service-Verträgen ist die verschuldensunabhängige Haftung des Vermieters für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ausgeschlossen.
- 15.5. myneva ist für Informationen, die entsprechend einer vorherigen Vereinbarung mit dem Kunden von einer künstlichen Intelligenz erzeugt wurden, nicht verantwortlich, sofern myneva keine Kenntnis von der Rechtswidrigkeit dieser Informationen hat und myneva auch keine Tatsachen oder Umstände bekannt sind, aus denen ein Rechtsverstoß offensichtlich wird und sofern myneva unverzüglich tätig wird, um rechtswidrige Informationen zu entfernen oder den Zugang zu ihnen zu sperren, sobald sie diese Kenntnis erlangt hat.

## **16. Laufzeit, Kündigung**

- 16.1. Dauerschuldverhältnisse (z.B. SaaS, Softwarepflege, Hosting) haben die im Auftrag vereinbarte Mindestlaufzeit.
- 16.2. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Laufzeit um jeweils 1 Jahr, wenn der Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit bzw. des Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

15.3. A limitation period of one year applies to all claims against myneva for damages or compensation for futile expenses in the case of contractual and non-contractual liability. The limitation period begins at the end of the year in which the claim arose and the customer became aware of the circumstances giving rise to the claim or should have become aware of them without gross negligence, but no later than 5 years after the claim arose. The provision of this Clause 15.3 does not apply to liability for intent and gross negligence or for personal injury or under the Product Liability Act. The limitation period for claims due to material defects and defects of title shall remain unaffected by the provisions of this Section 15.3.

15.4. In the case of software rental and in the case of software-as-a-service contracts, the lessor's strict liability for defects that already existed when the contract was concluded is excluded.

15.5. myneva is not responsible for information generated by an artificial intelligence in accordance with a prior agreement with the customer, provided that myneva has no knowledge of the illegality of this information and myneva is also not aware of any facts or circumstances from which an infringement of the law becomes apparent and provided that myneva acts immediately to remove illegal information or block access to it as soon as it becomes aware of it.

## **16. Term, Termination**

- 16.1. Continuing obligations (e.g. SaaS, software maintenance, hosting) have the minimum term agreed in the order.
- 16.2. After expiry of the minimum term, the term is extended by 1 year in each

- 16.3. Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.
- 16.4. Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 16.5. Teilkündigungen (z.B. Reduzierung der Anzahl an Lizenzen) sind nicht möglich. Eine Kündigung von Pflegeleistungen ist immer nur für alle Lizenzen gemeinsam möglich.
- 16.6. Wenn nicht individualvertraglich etwas anderes vereinbart wurde, ist der Kunde verpflichtet, vor Beendigung des Vertrages alle Dokumente und Daten, die er für eigene Geschäftszwecke, insbesondere zur Erfüllung bestehender Aufbewahrungspflichten, benötigt, herunterzuladen und ordnungsgemäß zu sichern. Sofern der Kunde auch nach Beendigung der Nutzungsberechtigung Zugriff auf seine Daten benötigt, hat er dies myneva vorab rechtzeitig schriftlich mitzuteilen. Auf Nachfrage des Kunden kann eine gesonderte Vereinbarung über die Aufbewahrung, Überführung und/oder Retransition von Daten durch myneva geschlossen werden. Für sämtliche zusätzliche Unterstützungsleistungen (wie z.B. die Bereitstellung der Daten auf einem separaten Datenträger) erhält myneva eine gesonderte Vergütung auf Grundlage der jeweils aktuell gültigen Preisliste.
- 16.7. Nach Beendigung der Nutzungsbechtigung ist der Kunde verpflichtet, alle von myneva erhaltenen Daten und Gegenstände sowie alle sonstigen Dokumente und Unterlagen unverzüglich an myneva herauszugeben bzw. diese sowie sämtliche Kopien hiervon zu löschen, soweit er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Die ordnungsgemäße Löschung hat der Kunde unverzüglich nach Beendigung der Nutzungsberechtigung schriftlich zu versichern. Eine gesetzlich notwendige längere Aufbewahrung hat der Kunde myneva ebenfalls mitzuteilen.
- case if the contract is not terminated with a notice period of 6 months to the end of the minimum term or the extension period.
- 16.3. Notice of termination must be given in writing.
- 16.4. The right to extraordinary termination without notice for good cause remains unaffected.
- 16.5. Partial terminations (e.g. reduction of the number of licenses) are not possible. Maintenance services can only ever be cancelled for all licences together.
- 16.6. Unless otherwise agreed in an individual contract, the customer is obliged to download and properly back up all documents and data that it requires for its own business purposes, in particular to fulfill existing retention obligations, before termination of the contract. If the customer requires access to its data even after termination of the authorization of use, it must inform myneva of this in writing in advance. At the customer's request, a separate agreement can be concluded regarding the storage, transfer and/or retransition of data by myneva. For all additional support services (such as the provision of data on a separate data carrier), myneva will receive a separate fee based on the currently valid price list.
- 16.7. After termination of the right of use, the customer is obliged to return all data and objects received from myneva as well as all other documents and records to myneva immediately or to delete them and all copies thereof, unless the customer is legally obliged to retain them for a longer period of time. The customer must ensure proper deletion in writing immediately after termination of the right of use. The customer must also inform myneva of any legally required longer storage period.

16.8. Im Falle einer Kündigung von Werk- oder Dienstleistungsverträgen ist der Kunde verpflichtet, alle Kosten, Vergütungen und Ausgaben für Services, die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbracht werden, zu bezahlen. Dies beinhaltet:

- Sämtliche abgeschlossenen, teilweise abgeschlossenen oder geplanten Services einer Phase oder eines (Abrechnungs-)Meilensteins;
- Alle angemessenen verbindlichen Kosten oder Ausgaben;
- Nicht erstattungsfähige Reisekosten und damit zusammenhängende Ausgaben.

## 17. Schlussbestimmungen

17.1. Sämtliche Änderungen oder Ergänzungen von Verträgen bedürfen der Textform (z.B. Brief, oder E-Mail). Das gilt auch für Änderungen dieser Schriftformklausel.

17.2. myneva kann Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen. Geänderte Allgemeine Geschäftsbedingungen werden dem Kunden schriftlich (z.B. per E-Mail) zur Verfügung gestellt. Widerspricht der Kunde den geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht innerhalb einer Frist von 6 Wochen ab Bekanntmachung, werden die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vertragsbestandteil.

17.3. Das Vertragsverhältnis unterliegt dem im Auftrag festgelegten nationalen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

16.8. In the event of termination of work or service contracts, the customer is obliged to pay all costs, remuneration and expenses for services provided up to the effective date of termination. This includes:

- All completed, partially completed or planned services of a phase or a (billing) milestone;
- Any reasonable binding costs or expenses;
- Non-reimbursable travel costs and related expenses.

## 17. Final provisions

17.1. All amendments or additions to contracts must be made in writing (e.g. letter or email). This also applies to amendments to this written form clause.

17.2. myneva may make changes to these General Terms and Conditions. Amended General Terms and Conditions will be made available to the customer in writing (e.g. by e-mail). If the customer does not object to the amended General Terms and Conditions within a period of 6 weeks from notification, the amended General Terms and Conditions become part of the contract.

17.3. The contractual relationship shall be governed by the national law specified in the order to the exclusion of the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods.