



Decify ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

1. Präambel

1.1 Die Decify GmbH, Agnes-Pockels-Bogen 1, 80992 München, Deutschland (nachfolgend „Auftragnehmer“) hat eine SaaS-Plattform für datenbasiertes Kundenverständnis entwickelt (nachfolgend „Software“). Für die Nutzung der Software und die Erbringung ergänzender Dienstleistungen („Services“) gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“). Eine Individualvereinbarung zwischen den Parteien geht diesen AGB gegebenenfalls vor.

1.2 Unsere Angebote richten sich nur an Unternehmer (iSd. § 14 BGB), also an natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Wir schließen keine Verträge mit Verbrauchern (iSd. § 13 BGB).

2. Nutzungsrechte

2.1 Der Auftragnehmer gewährt dem Auftraggeber für die Laufzeit des Vertrages unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung das entgeltliche, weltweite, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Software bestimmungsgemäß für eigene Zwecke im Rahmen der vertraglichen Bestimmungen zu nutzen. Die Nutzung für eigene Zwecke umfasst dabei die bestimmungsgemäße Nutzung der Software für allgemeine Geschäftszwecke des Auftraggebers und die Verarbeitung der Daten des Auftraggebers. Nicht umfasst ist die Nutzung der Software für Dritte, beispielsweise als Dienstleister oder eine sonstige Überlassung oder Nutzungsvermittlung an Dritte.

2.2 Die Software darf für die im Auftrag angegebene Brand (Marke) genutzt werden, wobei das Nutzungsrecht sämtliche Domains für die jeweilige Brand umfasst. Für jede weitere Brand, einschließlich Sub-Brands, des Auftraggebers ist ein separates Nutzungsrecht erforderlich.

2.3 Der Auftraggeber ist berechtigt, die Software durch eigene Mitarbeiter oder durch Dritte für seine eigenen Zwecke nutzen zu lassen. Die Software darf von namentlich benannten Usern des Auftraggebers genutzt werden. Der Auftraggeber hat die jeweils berechtigten User zu dokumentieren. Eine gemeinsame Nutzung der Software durch verschiedene Nutzer unter einem gemeinsamen User-Account ist ausgeschlossen. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Nutzung der Software durch seine User und sämtliche Schäden, die

Decify GENERAL TERMS AND CONDITIONS (GTC)

1. Preamble

1.1 Decify GmbH, Agnes-Pockels-Bogen 1, 80992 Munich, Germany (hereinafter referred to as "Contractor") has developed a SaaS platform for the data-based customer understanding (hereinafter "Software"). The use of the Software and the provision of supplementary services ("Services") are subject to these General Terms and Conditions ("GTC"). An individual agreement, if applicable, between the parties shall take precedence over these GTC.

1.2 Our offers are directed only to entrepreneurs (according to § 14 BGB (German Civil Code)), i.e. to natural or legal persons or partnerships with legal capacity who, when concluding a legal transaction, act in the exercise of their commercial or independent professional activity. We do not conclude contracts with consumers (according to § 13 BGB (German Civil Code)).

2. Rights of Use

2.1 Subject to the full payment of the agreed remuneration, the Contractor shall grant the Customer the non-exclusive, non-transferable, worldwide right to use the Software for the intended use for the duration of the Agreement. The Customer may only use the Software within the scope of the contractual provisions. The Customer may use the Software only for its own purposes. Use for own purposes shall include the intended use of the Software for general business purposes of the Customer and the processing of the Customer's data. This does not include the use of the Software for and/or on behalf of third parties, for example as a service provider or any other use for and/or by third parties.

2.2 The Software may be used for the brand specified in the order, whereby the right of use includes all domains for the respective brand. A separate right of use is required for each additional brand, including sub-brands, of the Customer.

2.3 The Customer shall be entitled to have the Software used by its own employees or by third parties for its own purposes. The Software may be used by named users of the Customer. The Customer shall document the respective authorized users. Joint use of the Software by different users under a joint user account is not allowed. The Customer shall be responsible for the use of the Software by its users and for all damage caused by negligent or intentional breaches of duty



durch fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzungen seiner User verursacht wurden.

2.4 Der Auftraggeber erhält kein Recht am Quellcode der Software.

2.5 Soweit nicht anders vereinbart, stehen sämtliche Rechte an Software und Services, welche durch den Auftragnehmer bereitgestellt oder unter diesem Vertrag entwickelt werden, einzig dem Auftragnehmer zu. Sämtliche Rechte an jeder Art von Veränderung, Entwicklung oder Verbesserung der Produkte oder Dienstleistungen, welche durch den Auftraggeber vorgenommen werden, stehen ebenfalls ausschließlich dem Auftragnehmer zu.

2.6 Die Software kann Open Source Software-Komponenten enthalten. Die Nutzung dieser Komponenten unterliegt ausschließlich den entsprechenden Nutzungsbedingungen der Open Source Software-Komponenten, die im Rahmen der Open Source Software-Komponenten übermittelt und/oder referenziert werden. Keine Vorschrift dieser AGB beeinflusst dabei die Rechte oder Pflichten des Auftraggebers aus den entsprechenden Nutzungsbedingungen der Open Source Software-Komponenten. Im Falle von Widersprüchen oder entgegenstehenden Vorschriften von Lizenzbestimmungen der Open Source Software und den Bestimmungen dieser AGB genießen die Lizenzbestimmungen der Open Source Software Vorrang.

2.7 Das Nutzungsrecht an der Software erstreckt sich auch auf Fixes, Patches, Entwicklungen und Updates, welche der Auftragnehmer dem Auftraggeber zur Verfügung stellt. Das Recht auf Updates beinhaltet nicht das Recht auf ein Nutzungsrecht an neuen/zusätzlichen Produkten und Funktionalitäten, die als separates Produkt/Modul zur Verfügung gestellt werden.

2.8 Der Auftragnehmer stellt die Software und eine Dokumentation der Software in elektronischer Form zur Verfügung.

2.9 Soweit nicht anders vereinbart oder aufgrund zwingenden Rechts oder anwendbarer Open Source Software-Nutzungsbedingungen vorgeschrieben, ist der Auftraggeber nicht berechtigt,

- a) die Software über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche hinausgehende Maß zu kopieren, weder im Ganzen noch teilweise;
- b) die Software zu modifizieren, zu korrigieren, anzupassen, zu übersetzen, zu verbessern oder sonst abgeleitete Entwicklungen an der Software vorzunehmen;
- c) die Software zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu lizenzieren, zu übertragen oder sonst Dritten zugänglich zu machen;
- d) die Software zurückzuentwickeln, zu dekompile, zu disassemblieren oder auf andere Weise zu versuchen, den Quellcode der Software zu entschlüsseln, weder im Ganzen, noch teilweise;
- e) Sicherheitseinrichtungen oder Schutzmechanismen, welche in der Software enthalten

by its users.

2.4 The Customer shall not receive any rights to the source code of the Software.

2.5 Unless otherwise agreed, all rights to Software and services provided by the Contractor or developed under this Agreement shall belong solely to the Contractor. All rights to any kind of modification, development or improvement of the products or services made by the Customer shall also be the exclusive property of the Contractor.

2.6 The Software may contain open source software components. The use of these components is exclusively subject to the corresponding terms of use of the open-source software components which are transmitted and/or referenced within the scope of the open source software components. No provision of these GTC shall affect the rights or obligations of Customer under the corresponding terms of use of the open source software components. In the event of contradictions or conflicting provisions of license terms of the open source software and the provisions of these GTC, the license terms of the open source software shall take precedence.

2.7 The right to use the Software also extends to fixes, patches, developments and updates which the Contractor makes available to the Customer. The right to updates does not include the right to a right to use new/additional products and functionalities which are provided as a separate product/module.

2.8 The Contractor shall provide the Software and documentation of the software in electronic form.

2.9 Unless otherwise agreed or prescribed by mandatory law or applicable open source software terms of use, the Customer shall not be entitled

- a) to copy the Software beyond what is necessary for use in accordance with the Agreement, neither in whole nor in part;
- b) to modify, correct, adapt, translate, translate, improve the Software or otherwise make derived developments to the Software;
- c) to rent, lend, sell, license, transfer or otherwise make the Software available to third parties;
- d) to reverse engineer, decompile, disassemble or otherwise attempt to decipher the source code of the Software, either in whole or in part;
- e) circumvent or violate security devices or protection mechanisms contained in or used for the Software;
- f) to take measures that are suitable to cause damage to the Software or the servers of



oder für sie genutzt werden, zu umgehen oder zu verletzen;

f) Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet sind, Schaden an der Software oder den Servern des Auftragnehmers hervorzurufen;

g) Marken, Dokumentation, Garantien, Haftungsausschlüsse oder sonstige Rechte, wie etwa geistiges Eigentum, Zeichen, Mitteilungen, Markierungen oder Seriennummern, welche in Verbindung zur Software oder Dokumentation stehen, zu entfernen, zu löschen, zu tilgen, zu verändern, zu verdecken, zu übersetzen, zu kombinieren, zu ergänzen oder auf andere Weise abzuändern;

h) die Software in einer Art und Weise zu nutzen, durch die geltendes Recht und/oder die Rechte Dritter verletzt werden;

i) die Software für Zwecke des Benchmarkings bzw. der Wettbewerbsanalyse der Software, für die Entwicklung, Verwendung oder die Bereitstellung eines konkurrierenden Software-Produkts bzw. konkurrierender Services oder zu sonst einem Zweck zu nutzen, welcher dem Auftragnehmer zum Nachteil gereicht; und/oder

j) die Software für oder in Zusammenhang mit der Planung, dem Konstruktions, der Instandhaltung, dem Betrieb oder der Nutzung von gefährlichen Umgebungen, Systemen oder Anwendungen oder anderen sicherheitskritischen Anwendungen zu nutzen oder sonst die Software in einer Weise einzusetzen, bei der die Software zu körperlichen Schäden oder schweren Sachschäden führen könnte.

3. Verpflichtungen des Auftraggebers

3.1 Der Auftraggeber muss vor Nutzung des Services bestimmte Installationen gemäß der bereitgestellten Anleitung durchführen.

3.2 Der Auftraggeber hat sich bei der Nutzung der Software an alle anwendbaren rechtlichen Vorschriften einschließlich der Vertragsbedingungen, Policies und Richtlinien der im Zusammenhang mit der Nutzung der Software genutzten Plattformen zu halten.

3.3 Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Der Auftraggeber hat unaufgefordert sämtliche Mitwirkungsleistungen, Informationen, Daten, Dateien, Materialien, welche für die Erfüllung der Vertragspflichten durch den Auftragnehmer erforderlich sind, im Voraus zur Verfügung zu stellen. Sollte der Auftraggeber nicht ausreichend kooperieren und/oder Verzögerung verursachen, ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen, so lange und so weit, wie der Auftragnehmer an der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen aufgrund unzureichender und/oder verspäteter Mitwirkung des Auftraggebers gehindert ist. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber über seine nicht ausreichende oder rechtzeitige Zusammenarbeit zu informieren und eine angemessene Frist zur

Contractor;

g) remove, delete, erase, obliterate, modify, conceal, translate, combine, add to or otherwise alter any trademark, documentation, warranty, disclaimer of liability or other rights, such as intellectual property, signs, notices, markings or serial numbers, which are associated with the Software or documentation;

h) to use the Software in a manner that violates applicable law and/or the rights of third parties;

i) to use the Software for the purposes of benchmarking or competitive analysis of the Software, for the development, use or provision of a competing software product or competing services or for any other purpose that is detrimental to Contractor; and/or

j) to use the Software for or in connection with the planning, construction, maintenance, operation or use of hazardous environments, systems or applications or other safety-critical applications or otherwise to use the Software in a manner that could lead to physical injury or serious damage to property.

3. Obligations of the Customer

3.1 Before using the dashboard, the client must carry out certain installations in accordance with the instructions provided.

3.2 When using the Software, the Customer shall comply with all applicable legal provisions, including the contractual terms, policies and guidelines of the platforms used in connection with the use of the Software.

3.3 The Customer shall support the Contractor in the provision of the contractual services to a reasonable extent. The Customer shall provide in advance, without being requested to do so, all cooperation services, information, data, files, materials which are necessary for the Contractor to fulfill its contractual obligations. If the Customer fails to cooperate sufficiently and/or causes delay, the Contractor shall not be obliged to fulfill the contractual obligations as long and as far as the Contractor is prevented from fulfilling the contractual obligations due to insufficient and/or delayed cooperation of the Customer. The Contractor shall inform the Customer of its insufficient or delayed cooperation and set a reasonable deadline for subsequent performance. If the Customer nevertheless fails to fulfill his obligations to cooperate, any resulting increases in remuneration, additional expenses (e.g. additional work, cancellation costs, travel expenses) and postponements of deadlines that cannot be avoided by the Contractor shall be borne by the Customer. After fruitless expiration of the grace



Nacherfüllung zu setzen. Erfüllt der Auftraggeber dennoch seine Mitwirkungspflichten nicht, so gehen etwaige für den Auftragnehmer nicht vermeidbare sich daraus ergebenden Vergütungserhöhungen, zusätzliche Aufwände (z.B. Mehrarbeit, Stornokosten, Reisekosten) und Terminverschiebungen zu seinen Lasten. Nach fruchtlosem Ablauf der Nachfrist gelten die betroffene Software bzw. der betroffene Service als zur Verfügung gestellt bzw. erbracht.

3.4 Der Auftraggeber ist verantwortlich für (i) angemessene Sicherheitsprozesse, Tools und Steuerungen für Systeme und Netzwerke, welche mit der Software interagieren, (ii) das Vorhalten alternativer Prozesse im Falle einer mangelnden Verfügbarkeit der Software, (iii) die Feststellung, ob die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten technischen und organisatorischen Maßnahmen des Datenschutzes und der Datensicherheit den spezifischen Anforderungen des Auftraggebers genügen; (iv) das angemessene interne Training der User und die Bereitstellung von internem technischen Support; und (v) die ordnungsgemäße Sicherung sämtlicher auf seiner Systemumgebung befindlichen Programme und Daten und sämtlicher in die Software übertragener bzw. mit der Software erstellter Daten und Arbeitsergebnisse mit Beginn der Nutzung der Software und anschließend in angemessenen regelmäßigen Abständen.

3.5 Der Auftraggeber soll mit dem Auftragnehmer, seinen Mitarbeitern und anderen Kunden einen respektvollen Umgang pflegen. Bei Zuwiderhandlungen ist der Auftragnehmer nach einmaliger Vorwarnung berechtigt, den Zugang des Auftraggebers vorübergehend oder dauerhaft zu sperren.

4. Gewährleistung

4.1 Die Software wird vom Auftragnehmer mangelfrei zur Verfügung gestellt bzw. erbracht und entsprechend bei bestimmungsgemäßer Nutzung im Wesentlichen den in der Dokumentation genannten Spezifikationen.

4.2 Der Einräumung der vereinbarten Nutzungsrechte an den Auftraggeber stehen keine geistigen Eigentumsrechte Dritter entgegen.

4.3 Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangaben.

4.4 Im Fall der Mangelhaftigkeit sind die Mängelansprüche des Auftraggebers zunächst auf Nacherfüllung beschränkt. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer auftretende Mängel schriftlich mit Beschreibung des Mangels mitteilen und zur Mängelbeseitigung auffordern. Der Auftragnehmer leistet bei nachgewiesenen Mängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass der Auftragnehmer die Software erneut in mangelfreiem Zustand zur Verfügung

period, the affected software or service shall be deemed to have been provided or rendered.

3.4 The Customer shall be responsible for (i) adequate security processes, tools and controls for systems and networks interacting with the Software, (ii) maintaining alternative processes in case of lack of availability of the Software, (iii) determining whether the technical and organizational measures of data protection and data security provided by Contractor meet Customer's specific requirements; (iv) adequate internal training of users and provision of internal technical support; and (v) proper backup of all programs and data located on its system environment and of all data transferred to the Software and of all data and work results created with the Software upon commencement of use of the Software and at reasonable regular intervals thereafter.

3.5 The Customer shall treat the Contractor, its employees and other clients with respect. In the event of violations, the Contractor shall be entitled to temporarily or permanently block the Customer's access after a single warning.

4. Warranties

4.1 Contractor warrants that the Software shall be provided by Contractor free of defects and, if used as intended, shall essentially comply with the specifications stated in the documentation.

4.2 Contractor warrants that the Customer's use of the Software in compliance with these GTC does not infringe any third-party intellectual property rights.

4.3 Technical data, specifications and performance data in public statements, in particular in advertising material, do not in any way represent contractual quality specifications for the Software.

4.4 In the event of defects, the Customer's claims for defects are initially limited to subsequent performance. The Customer shall notify the Contractor in writing of any defects that occur with a description of the defect and request that the defect be remedied. In the event of proven defects, the Contractor shall provide warranty by means of subsequent performance in such a way that the Contractor makes the Software available or provides it again in a defect-free condition or rectifies the defect.

4.5 If the subsequent performance finally fails after two attempts at subsequent performance, the Customer may terminate the affected contract or reduce the remuneration appropriately. The Contractor shall pay damages or compensation for futile expenditure due to a defect within the limits of liability as set out in these GTC.



stellt bzw. erbringt oder den Mangel beseitigt.

4.5 Falls die Nacherfüllung nach zwei Nacherfüllungsversuchen endgültig fehlschlägt, kann der Auftraggeber vom jeweiligen Einzelvertrag zurücktreten oder die Vergütung angemessen mindern. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet der Auftragnehmer im Rahmen der in diesen AGB festgelegten Grenzen der Haftung.

5. Zurverfügungstellung der Software und Erringung der Services

5.1 Die Software wird als „Software as a Service (SaaS)“ zur Verfügung gestellt, das heißt der Auftragnehmer stellt die Software für den Auftraggeber in einem logisch separierten Account zum Fernzugriff über das Internet zur Verfügung. Eine Überlassung oder Weitergabe der Software an den Auftraggeber findet nicht statt. Die Software wird dem Auftraggeber in ihrer jeweils aktuellen Version/Release zur Verfügung gestellt.

5.2 Die Software wird entsprechend dem Service Level Agreement (SLA) des Auftragnehmers zur Verfügung gestellt, das ausdrücklich in diese AGB und den Vertrag einbezogen wird.

5.3 Auf Basis der mit der Software erhobenen und analysierten Daten generiert die Software im Rahmen bestimmter Anwendungsfälle Auswertungen, Reports, Analysen und Empfehlungen (nachfolgend „Empfehlungen“). Die Genauigkeit und Qualität dieser Empfehlungen ist von diversen Faktoren abhängig, insbesondere von der Qualität und Quantität der erhobenen Daten. Empfehlungen sind dementsprechend unverbindlich, der Auftraggeber übernimmt keine Beraterhaftung oder sonstige Haftung für die Empfehlungen und der Auftraggeber sollte keine Entscheidungen und wesentlichen Dispositionen alleine auf Basis der Empfehlungen der Software treffen.

5.4 Für die Nutzung der Software benötigt der Auftraggeber einen aktuellen Standardwebbrowser. Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung und den Betrieb sämtlicher Hardware und Betriebssoftware sowie für eine sichere und schnelle Internetverbindung verantwortlich.

5.5 Software und sonstige Arbeitsergebnisse gelten als übergeben, sobald sie dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurden. Services gelten als erbracht, sobald der jeweilige Service abgeschlossen wurde. Support/Pflege werden gegebenenfalls mit Zeitablauf als monatlich anteilig erbracht angesehen.

5.6 Sofern nicht anders vereinbart, unterliegen Software und Services keiner gesonderten Abnahme durch den Auftraggeber, sondern gelten mit Übergabe als abgenommen. Sollte eine Abnahme vertraglich vereinbart sein und hat der Auftraggeber nicht den Zeit- oder Testplan der Abnahme eingehalten oder sollte ein solcher Testplan oder eine zeitliche Begrenzung für Tests und Abnahme nicht vorliegen, so gelten Software und Services zehn Werktagen nach Übergabe als

5. Provision of Software and Services

5.1 The Software shall be provided as “Software as a Service”, that means that the Contractor makes the Software available to the Customer in a logically separated account for remote access via the Internet. The Software shall not be distributed to the Customer. The Software is made available to the Customer in its current version/release.

5.2 The Software shall be provided in accordance with Contractor's Service Level Agreement (SLA), which is expressly incorporated into these GTC and the Agreement.

5.3 Based on the data collected and analyzed with the Software, the Software may, in specific use cases, generate evaluations, reports, analyses and recommendations (hereinafter “Recommendations”). The accuracy and quality of these Recommendations depends on various factors, in particular on the quality and quantity of the collected data. Accordingly, Recommendations are non-binding, Contractor assumes no consultant liability or other liability for the Recommendations, and the Customer should not make any decisions and material dispositions solely on the basis of the Recommendations of the Software.

5.4 The Customer shall provide a current standard web browser for the use of the Software. The Customer is responsible for the provision and operation of all hardware and operating software and for a secure and fast Internet connection.

5.5 Software and other work results shall be deemed delivered as soon as they have been made available to the Customer. Services shall be deemed to have been rendered as soon as the respective Service has been completed. Support/maintenance shall be deemed to have been provided on a monthly pro rata temporis basis.

5.6 Unless otherwise agreed, the Software and the Services shall not be subject to acceptance by the Customer, but shall be deemed accepted upon delivery. If acceptance is contractually agreed and if the Customer has not complied with the time or test plan for acceptance, or if such a test plan or a time limit for tests and acceptance is not available, the Software and the Services shall be deemed accepted ten working days after delivery.

5.7 The Contractor shall be entitled to use subcontractors or other vicarious agents (collectively referred to as “Subcontractors”) to perform the contractual obligations. The Contractor shall ensure that subcontractors are bound by obligations regarding secrecy and data protection in accordance with these GTC. The use of



abgenommen.

5.7 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Subunternehmer oder sonstige Erfüllungsgehilfen (insgesamt als „Subunternehmer“ bezeichnet) einzusetzen, um die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Der Auftragnehmer wird dafür sorgen, dass Subunternehmer entsprechend diesen AGB an Verpflichtungen hinsichtlich Geheimhaltung und Datenschutz gebunden sind. Die Beauftragung von Subunternehmern lässt die vertraglichen Verpflichtungen des Auftragnehmers dem Auftraggeber gegenüber unberührt. Der Auftragnehmer haftet für eventuelle Schlechtleistungen eines Subunternehmers wie für eigenes Verschulden.

5.8 Im Rahmen der Nutzung der Software kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber bzw. den als Usern der Software registrierten Mitarbeitenden des Auftraggebers per E-Mail an deren jeweils registrierte E-Mail-Adresse Informationen zur Software, z.B. zu Updates, Upgrades und neuen Funktionalitäten und auch allgemeine im Kontext der Nutzung der Software relevante Informationen zusenden.

6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

6.1 Die Abrechnung besteht aus zwei Phasen. Bei Buchung eines der verschiedenen verfügbaren Pakete durch den Auftraggeber erfolgt die Abrechnung vorschüssig für die jeweilige Abrechnungsperiode. Diese Vorauszahlung deckt die Nutzung der Software entsprechend dem Umfang des gebuchten Pakets ab. Eine zusätzliche Abrechnung erfolgt nachschüssig für die Inanspruchnahme von Leistungen, die über das im voraus gebuchte Paket hinausgehen. Dies umfasst insbesondere die Mehrnutzung von Leistungen, die nicht im ursprünglichen Paketumfang enthalten sind. Die genauen Bedingungen und Kosten sind von dem gebuchten Paket abhängig.

6.2 Die Rechnungsstellung erfolgt per E-Mail. Der Auftragnehmer zieht die Rechnungen über ein elektronisches Zahlungsmittel ein. Sollte diese Einziehung nicht möglich sein, hat der Auftraggeber die Rechnung innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Skonto oder sonstige Abzüge zu zahlen. Soweit nicht anders vereinbart ist die Angabe einer Auftragsnummer bzw. Purchase Order Nummer auf der Rechnung keine Voraussetzung für die Zahlungsverpflichtung.

6.3 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe fällig. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Zugang des Auftraggebers zur Software bei einem Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen vorübergehend zu deaktivieren, bis die überfällige Rechnung bezahlt wurde.

6.4 Die im jeweiligen Angebot angegebenen Preise enthalten keine Umsatzsteuer oder sonstige Steuern. Diese werden dem Auftragnehmer gegebenenfalls zusätzlich in Rechnung gestellt.

subcontractors shall not affect the Contractor's contractual obligations towards the Customer. The Contractor shall be liable for any non-performance or improper performance of services by a subcontractor as if it were the Contractor's own fault.

5.8 Within the scope of the use of the Software, the Contractor may send the Customer or the Customer's employees registered as users of the Software information on the Software, e.g. on updates, upgrades and new functionalities and also general information relevant in the context of the use of the Software, by e-mail to their respective registered e-mail addresses.

6. Remuneration and Payment Terms

6.1 Billing consists of two phases. When the client books one of the various available packages, billing is done in advance for the respective billing period. This prepayment covers the use of the software according to the scope of the booked package. An additional billing is done retrospectively for services that exceed the pre-booked package. This includes, in particular, the overuse of services not included in the original package. The exact conditions and costs depend on the booked package.

6.2 Invoices are issued sent by e-mail. The Contractor shall collect invoices via an electronic means of payment. If this collection is not possible, the Customer must pay the invoice within 7 days of the invoice date without discount or other deductions. Unless otherwise agreed, the indication of an order number or purchase order number on the invoice is not a prerequisite for the payment obligation.

6.3 In the event of late payment, interest on arrears shall be due at the statutory rate. The Contractor shall be entitled to temporarily deactivate the Client's access to the software in the event of a delay in payment of more than 30 days until the overdue invoice has been paid.

6.4 The prices stated in the respective offer do not include VAT or other taxes. These will be invoiced separately to the Customer if applicable.

7. Limitation of Liability

7.1 The Contractor shall only be liable for slight negligence, both for its own conduct and for attributed conduct, insofar as essential contractual obligations (cardinal obligations) are violated. In this case the liability is limited to the contract-typical and foreseeable damage. Essential contractual obligations are those obligations whose breach jeopardizes the achievement of the purpose of the Agreement, whose fulfillment makes the



7. Haftungsbegrenzung

7.1 Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer, sowohl für eigenes sowie für zugerechnetes Verhalten, nur, sofern wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) verletzt sind. In diesem Fall ist die Haftung begrenzt auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertraut.

7.2 Für die vorgenannten Fälle begrenzter Haftung wird diese zusätzlich der Höhe nach für jeden Schadensfall auf die Höhe der jährlich vom Auftraggeber zu zahlenden Vergütung (die Vergütung, die in den letzten 12 Monaten vor Schadenseintritt vom Auftraggeber gezahlt wurde bzw. zu zahlen wäre bzw., wenn der Vertrag bei Schadenseintritt noch keine 12 Monate lief, der Durchschnitt der bisherigen Vergütung pro Monat x12) und auf das Doppelte der vom Auftraggeber jährlich zu zahlenden Vergütung für alle sich in einem Vertragsjahr ereignenden Schadensfälle begrenzt.

7.3 Für mittelbare und Folgeschäden sowie für entgangenen Gewinn, Personalmehrkosten, nutzlose Aufwendungen und unterbliebene Einsparungen etc. haftet der Auftragnehmer nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

7.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt, sowie für Schäden, die in den Schutzbereich einer vom Auftragnehmer gegebenen eigenständigen Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie fallen, sofern sich aus der jeweiligen Garantievereinbarung nicht etwas anderes ergibt.

7.5 Verletzt der Auftraggeber die ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, haftet der Auftragnehmer im Rahmen der vorstehenden Bestimmungen bei Verlust von Daten der Höhe nach begrenzt auf diejenigen Schäden, die auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber aufgetreten wären.

7.6 Der Auftragnehmer stellt ein technisches Werkzeug zur Verfügung, gibt aber keine Gewähr oder Garantie dafür ab, dass der Auftraggeber dieses technische Werkzeug im Rahmen geltender Gesetze einsetzen darf. Der Auftragnehmer leistet hierfür auch keine Rechtsberatung. Der Auftraggeber muss für eine ggf. erforderliche rechtliche Beratung einen hierzu befugten Rechtsbeistand (z.B. einen Rechtsanwalt) hinzuziehen und muss die Software so einsetzen, dass sie gegen keine Gesetze verstößt.

7.7 Sollte der Auftraggeber eine Automatisierung für Werbebudgets aktivieren, wird dieses automatisiert von

proper execution of the Agreement possible in the first place and on whose compliance the Customer regularly relies.

7.2 For the aforementioned cases of limited liability, the amount of such liability shall additionally be limited for each case of damage to the amount of the remuneration to be paid annually by the Customer (the remuneration that was paid or would have been paid by the Customer in the last 12 months prior to the occurrence of the damage or, if the Agreement had not yet been running for 12 months when the damage occurred, the average of the previous remuneration per month x12) and to twice the remuneration to be paid annually by the Customer for all cases of damage occurring in a contractual year.

7.3 The Contractor shall only be liable for indirect and consequential damages as well as for lost profits, additional personnel costs, useless expenses and omitted savings, etc. in the event of intent and gross negligence.

7.4 The limitations of liability shall not apply to claims due to intent and gross negligence, in the event of personal injury, in the event of fraudulent intent, insofar as the Product Liability Act applies, as well as for damages which fall within the scope of protection of an independent guarantee, quality or durability guarantee given by the Contractor, insofar as nothing to the contrary results from the respective guarantee agreement.

7.5 If the Customer violates its obligation to properly back up data, the Contractor's liability for loss of data shall be limited to the amount of the damage that would have occurred even if the Customer had properly and regularly backed up the data.

7.6 The Contractor provides a technical tool, but gives no warranty or guarantee that the Customer may use this technical tool within the framework of applicable laws. Nor does the Contractor provide any legal advice in this regard. The Customer must consult an authorized legal advisor (lawyer) for any necessary legal advice and must use the software in such a way that it does not violate any laws.

7.7 If the Customer activates automation for advertising budgets, these will be distributed automatically by the software on the basis of an algorithm. The Contractor shall not be liable for any inadequate distribution of the budget.

8. Confidentiality

8.1 Each of the Parties undertakes to treat as confidential all information received within the framework of the contractual cooperation which (a) is marked as "confidential" or "secret" or with an



der Software auf Basis eines Algorithmus verteilt. Der Auftragnehmer haftet nicht für eine mangelhafte Verteilung des Budgets.

8. Vertraulichkeit

8.1 Jede der Parteien verpflichtet sich, alle im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit erhaltenen Informationen, die (a) als „vertraulich“ oder „geheim“ oder mit einem gleichbedeutenden Hinweis gekennzeichnet sind oder mündlich als vertraulich bezeichnet werden; (b) aufgrund ihres Inhalts als vertraulich anzusehen sind; oder (c) von vertraulichen Informationen, welche zur Verfügung gestellt worden sind, abgeleitet wurden; ausschließlich für die Zwecke der vertraglichen Zusammenarbeit zu verwenden, vertraulich zu behandeln und vor der Kenntnisnahme durch unberechtigte Dritte zu schützen. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung ist allen Personen aufzuerlegen, die mit der Durchführung dieses Vertrages betraut werden.

8.2 Von der Vertraulichkeitsverpflichtung ausgenommen sind Informationen, die (a) öffentlich zugänglich sind oder nachträglich öffentlich zugänglich wurden oder der anderen Partei bei Vertragsschluss bereits bekannt waren; (b) unabhängig und selbstständig von der anderen Partei entwickelt wurden; (c) der anderen Partei von einem Dritten offenbart wurden, der keiner Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegt, oder (d) aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offengelegt werden müssen (in diesem Falle ist die betroffene Partei hierüber unverzüglich zu unterrichten).

9. Datenschutz und Informationssicherheit

9.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Einrichtung eines Kontos in Bezug auf die Benutzer der Software zur Verfügung gestellt werden (Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Passwort) und persönliche Daten, die sich auf die Nutzung der Software beziehen (Log-Dateien). Diese personenbezogenen Daten werden vom Auftragnehmer als Verantwortlichem verarbeitet, um den Benutzern die Nutzung der Software zu ermöglichen. Hinsichtlich der diesbezüglichen Betroffenenrechte und sonstiger Informationspflichten wird auf die Datenschutzerklärung auf der Internetseite des Auftragnehmers verwiesen.

9.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, auf die Software zuzugreifen, um die Einhaltung der Nutzungsbedingungen der Software, inklusive der Vergütung, durch den Auftraggeber zu verifizieren; um Diagnosen und Analysen zu erstellen und um die Einstellungen der Software anzupassen und zu optimieren, um die Leistung und/oder Sicherheit der Software zu verbessern, vorausgesetzt dass diese Anpassungen keine negativen Auswirkungen auf die Nutzung der Software durch den Auftraggeber haben. Der Auftragnehmer ist des Weiteren berechtigt,

equivalent reference or is verbally designated as confidential; (b) is to be regarded as confidential due to its content; or (c) is derived from confidential information which has been made available; exclusively for the purposes of the contractual cooperation, and to protect it from being disclosed to unauthorized third parties. This confidentiality obligation shall be imposed on all persons entrusted with the execution of this Agreement.

8.2 Excluded from the confidentiality obligation is information which (a) is publicly accessible or subsequently became publicly accessible or was already known to the other party at the time of the conclusion of the Agreement; (b) was independently and autonomously developed by the other party; (c) was disclosed to the other party by a third party who is not subject to a confidentiality obligation, or (d) must be disclosed due to statutory provisions or official or court orders (in this case, the party concerned shall be informed thereof without undue delay).

9. Data Protection and Information Security

9.1 The Contractor processes personal data provided in connection with setting up an account in relation to the users of the Software (name, first name, e-mail address, telephone number, password) and personal data relating to the use of the Software (log files). These personal data are processed by the Contractor as the controller in order to enable the users to use the Software. With regard to the rights of the persons concerned and other information duties in this respect, reference is made to the Privacy Policy on the Contractor's website.

9.2 The Contractor shall be entitled to access the Customer's account of Software in order to verify compliance with these GTC, including the remuneration, by the Customer; to make diagnoses and analyses and to adjust and optimize the settings of the Software in order to improve the performance and/or security of the Software, provided that these adjustments do not have a negative impact on the use of the Software by the Customer. Furthermore, the Contractor is entitled to collect system/metadata about the use of the Software in order to use it in the context of identifying and correcting potential defects and errors in the Software, to produce statistical analyses and to support and optimize the development of the Software.

9.3 In the course of using the Software, the Customer processes personal data. The Customer is the controller of such personal data and the Contractor is a data processor. Such data processing is subject to the Data Processing Agreement, which is expressly incorporated into these GTC and the Agreement.



System-/Metadaten über die Nutzung der Software zu erheben, um diese im Rahmen der Identifikation und Behebung potentieller Mängel und Fehler der Software zu nutzen, um statistische Analysen zu erstellen und um die Entwicklung der Software zu unterstützen und zu optimieren.

9.3 Im Rahmen der Nutzung der Software verarbeitet der Auftraggeber personenbezogene Daten. Der Auftraggeber ist dabei Verantwortlicher und der Auftragnehmer ist ein Auftragsverarbeiter. Diese Auftragsverarbeitung ist in der Vereinbarung Auftragsverarbeitung zwischen den Parteien geregelt, die ausdrücklich in diese AGB und den Vertrag einbezogen wird.

9.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, alle vom Kunden im Rahmen des Supports mit dem Auftraggeber sowie mit der technischen Hotline geführten Telefongespräche aufzuzeichnen und für eine Frist von sechs Monaten aufzubewahren. Die Aufzeichnungen dienen zu Nachweiszwecken über die Inhalte der Telefongespräche bei entsprechenden Beschwerdeangelegenheiten oder sonstigen Streitfällen. Die Aufbewahrungsfrist verlängert sich in diesen Fällen gegebenenfalls bis zur endgültigen Beendigung der Angelegenheit. Der Auftraggeber kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Der telefonische Support ist dann nur noch eingeschränkt möglich.

9.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, alle vom Kunden durchgeführten Aktionen mit der „User Behavior Analyse Tracking“ durch ein „Product Analytic Tool“ aufzuzeichnen und für eine Frist von sechs Monaten aufzubewahren. Die Aufzeichnungen dienen zur Verbesserung der Software. Der Auftraggeber kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

9.6 Der Auftraggeber willigt widerruflich ein, dass Case Studies und Testimonials für 1 Jahr genutzt werden dürfen. Wenn von beiden Seiten zu Marketingmaßnahmen zugestimmt worden ist, ist dem Auftragnehmer eine Nutzung von 3 Jahren gewährt.

10. Laufzeit

10.1 Die Laufzeit des Vertrages richtet sich nach der vom Vertragspartner gewählten Option, wobei zwischen einer monatlichen und einer jährlichen Vertragslaufzeit gewählt werden kann. Eine Kündigung des Vertrages kann jederzeit über die dafür vorgesehene Funktion auf unserer Website erfolgen. Die Kündigung erfolgt zum Ende der aktuellen Zahlungsperiode.

10.2 Der Vertrag kann von jeder Partei im Falle einer wesentlichen Vertragsverletzung der jeweils anderen Partei jederzeit gekündigt werden, wenn die Vertragsverletzung nicht innerhalb eines Monats geheilt wird. Diese Frist beginnt ab dem Zeitpunkt der Zustellung der schriftlichen Anzeige der wesentlichen Vertragsverletzung.

10.3 Jede Partei kann den Vertrag jederzeit fristlos

9.4 The Contractor is entitled to record all telephone conversations conducted with the Customer and with the technical hotline as part of the support and to retain them for a period of six months. The recordings serve as evidence of the content of the telephone conversations in the event of complaints or other disputes. In such cases, the retention period may be extended until the final conclusion of the matter. The Customer can revoke this consent at any time. Telephone support is then only possible to a limited extent.

9.5 The Contractor is entitled to record all actions performed by the Customer with the "User Behavior Analysis Tracking" by means of a "Product Analytic Tool" and to retain them for a period of six months. The recordings are used to improve the software. The Customer may revoke this consent at any time.

9.6 The Customer revocably agrees that case studies and testimonials may be used for 1 year. If both parties have agreed to marketing measures, the contractor is granted use for 3 years.

10. Term

10.1 The term of the contract is determined by the option chosen by the contracting party, with the choice between a monthly and an annual contract term. The contract can be terminated at any time using the designated function on our website. Termination will take effect at the end of the current payment period.

10.2 The Agreement may be terminated by either party at any time in the event of a material breach of contract by the respective other party if the breach of contract is not cured within one month. This period shall commence from the date of delivery of the written notice of the material breach of contract.

10.3 Either party may terminate the Agreement at any time without notice if the other party goes into liquidation or an application for insolvency has been filed and not withdrawn within four weeks from the filing of the application.

11. Trial Period

10.1 The contractor shall grant the Customer a test period if necessary. The duration of the test period is specified in the offer.

10.2 The Customer is obliged to use the software during the test period.

10.3 If a test period is defined within the offer, the Customer may terminate the contract during the test period at any time by written notice with effect to the end of the test period if the use of Decify does not result in an increase in data quality



kündigen, wenn die andere Partei in Liquidation geht oder ein Insolvenzantrag gestellt und nicht innerhalb von vier Wochen ab Antragstellung zurückgenommen wurde.

11. Vertragsstrafe

11.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, für jeden Fall einer schuldhaften Verletzung der in dieser Vereinbarung oder der gesetzlich geregelten Pflichten zum Schutz von vertraulichen Informationen unter Verzicht auf die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs eine Vertragsstrafe an den Auftragnehmer zu zahlen, deren Höhe dieser nach seinem Ermessen festsetzen kann, deren Angemessenheit der Auftraggeber von einem zuständigen Gericht überprüfen lassen. Weitergehende Ansprüche des Auftragnehmers bleiben davon unberührt; eine etwaige Vertragsstrafe wird hierbei angerechnet. Dem Auftraggeber bleibt vorbehalten, einen fehlenden oder geringeren Schaden nachzuweisen.

11.2 Bei Verstoß gegen die Urheberrechte (Ziff. 2) beträgt die Vertragsstrafe je nach Schwere des Verstoßes zwischen 500 und 10.000 Euro.

12. Allgemeines

13.1 Dieser Vertrag unterliegt dem materiellen Recht der Bundesrepublik Deutschland. Im Falle von Meinungsverschiedenheiten aufgrund dieses Vertrages verpflichten sich die Parteien, zunächst eine gütliche Einigung zu finden. Sollte dies nicht möglich sein, so einigen sich die Parteien bereits jetzt auf München als allgemeinen Gerichtsstand.

13.2 Der Auftragnehmer hat das Recht, die Tatsache, dass der Auftraggeber seine Software nutzt bzw. sein Kunde ist, öffentlich zu äußern und den Namen und das Logo des Auftraggebers für diesen Zweck in seinen Marketingmaterialien, auch im Internet auf seiner Webseite und/oder auf seinen Seiten in den sozialen Medien, zu nutzen. Jeder andere Gebrauch des Namens oder Logos des Auftraggebers bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

13.3 Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich. Sollten einzelne Teile dieses Vertrages unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen des Vertrages nicht. Alle Mitteilungen unter diesem Vertrag bedürfen der Schriftform und werden mit erster Zustellung wirksam.

13.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen (Vertragsübernahme), wenn durch die Vertragsübernahme nicht schwerwiegende Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt werden, beispielsweise wenn der Dritte keine ausreichende Gewähr für die Erfüllung der Vertragspflichten bietet. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber im Falle einer solchen Vertragsübernahme auf elektronischem Wege mit angemessener Frist vorab über die Vertragsübernahme und den neuen Vertragspartner informieren und dem Auftraggeber ein Widerspruchsrecht für den Fall

or the performance of the online marketing measures.

10.4 In the event of termination, the costs for the setup shall be invoiced. Further costs such as the monthly flat rate shall only be invoiced if the Customer has not used the software during the test period (Clause 11.2).

12. Contractual penalty

12.1 The Customer undertakes to pay a contractual penalty to the Contractor for each case of culpable breach of the obligations to protect confidential information regulated in this agreement or by law, waiving the defense of continuation of the infringement, the amount of which the Contractor may determine at its discretion and the appropriateness of which the Customer may have reviewed by a competent court. Further claims of the Contractor shall remain unaffected by this; any contractual penalty shall be set off against this. The Customer reserves the right to prove that no or less damage has been incurred.

12.2 In the event of a breach of copyright (Clause 2), the contractual penalty shall be between EUR 500 and EUR 10,000, depending on the severity of the breach.

13. Miscellaneous

13.1 This Agreement shall be governed by the substantive law of the Federal Republic of Germany. In the event of any conflicts arising from this Agreement, the parties undertake to first reach an amicable settlement. Should this not be possible, the parties agree already now on Munich as general place of jurisdiction.

13.2 The Contractor shall have the right to publicly state the fact that the Customer uses the Software or is its customer and to use the Customer's name and logo for this purpose in its marketing materials, including on the Internet on its website and/or on its social media pages. Any other use of the Customer's name or logo shall require the Customer's prior consent.

13.3 Ancillary agreements must be made in writing. Should individual parts of this Agreement be invalid, this shall not affect the validity of the remaining provisions of this Agreement. All notices under this Agreement shall be in writing and shall become effective upon first delivery.

13.4 The Contractor shall be entitled to assign its rights and obligations under this Agreement to a third party (Assignment), if the Assignment does not impair serious interests of the Customer, for example if the third party does not provide sufficient guarantee for the performance of the



einräumen, dass schwerwiegende Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt werden könnten.

13.5 Der Auftragnehmer kann Änderungen an diesen AGB vornehmen, wenn diese aufgrund geänderter Umstände, beispielsweise bei wesentlichen Änderungen der Gesetzgebung oder der Rechtsprechung, des relevanten Markt- und Geschäftsumfelds oder aufgrund technischer Entwicklungen notwendig werden und für den Auftraggeber zumutbar sind. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber in einem angemessenen Zeitraum, mindestens einen Monat, vor Inkrafttreten der Änderungen, über die Änderungen in elektronischer Form informieren. Der Auftraggeber ist berechtigt, solchen Änderungen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Änderungsmitteilung zu widersprechen. Im Falle eines Widerspruchs des Auftraggebers hat der Auftragnehmer das Recht, das Vertragsverhältnis außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Widerspricht der Auftraggeber nicht, gilt seine Zustimmung nach Ablauf der oben genannten Fristen als erteilt. Auf die Dauer der Frist und auf die Bedeutung ihres ergebnislosen Ablaufs wird der Auftragnehmer bei der Ankündigung der Änderungen dieser AGB ausdrücklich hinweisen.

contractual obligations. In the event of such a n Assignment, the Contractor shall inform the Customer electronically with reasonable notice in advance about the Assignment and the new contractual partner and shall grant the Customer a right of objection in the event that serious interests of the Customer could be impaired.

13.5 The Contractor may make changes to these GTC if these become necessary due to changed circumstances, for example in the event of significant changes in legislation or case law, the relevant market and business environment or due to technical developments and if the changes are reasonable for the Customer. The Contractor shall inform the Customer of the changes in electronic form within a reasonable period of time, at least one month, before the changes come into force. The Customer shall be entitled to object to such changes within 14 days after receipt of the change notification. In the event of an objection by the Customer, the Contractor shall have the right to terminate the contractual relationship extraordinarily without observing a notice period. If the Customer does not object, its consent shall be deemed to have been granted after expiry of the above-mentioned periods. The Contractor shall expressly point out the duration of the period and the significance of its expiry without result when announcing the changes to these GTC.



DECIFY SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert den Support und die Verfügbarkeit der DECIFY Software. Es gilt ausschließlich für Kunden mit einer vertraglich vereinbarten Super-Enterprise-Lizenz. Es findet keine Anwendung auf andere Lizenztypen oder Vertragsmodelle.

1. Support

1.1 Der Support umfasst Unterstützung und Beratung des Auftraggebers bei der Behebung von Problemen bei der Nutzung der Software, einschließlich der Überprüfung, Diagnose und Korrektur von erheblichen Mängeln und Fehlern der Software sowie der Bereitstellung von Bugfixes, Korrekturen, Modifikationen, Änderungen, Erweiterungen, Upgrades und neuer Versionen der Software (Updates), um die Funktionsfähigkeit der Software zu gewährleisten.

1.2 Der Support erstreckt sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der Software, soweit diese verursacht wurden durch:

- (i) Fahrlässigkeit, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung seitens des Auftraggebers,
- (ii) Bedienung, Nutzung der Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der vom Auftragnehmer vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen,
- (iii) Modifikationen an der Software, die nicht vom Auftragnehmer durchgeführt oder genehmigt wurden,
- (iv) Handlungen Dritter,
- (v) Produkte von Drittanbietern, und/oder
- (vi) höhere Gewalt.

1.3 Bei jeder Anfrage/Störungsmeldung wird der Auftragnehmer nach pflichtgemäßem Ermessen eine Priorität entsprechend der unten definierten Kriterien angeben. Der Auftragnehmer kann redundante Störungsmeldungen durch den Auftraggeber, die sich auf dieselbe Störung beziehen, zu einer Störungsmeldung zusammenführen.

1.4 Der Auftragnehmer gewährleistet für den Support die hier definierten Erreichbarkeitszeiten unter den angegebenen Kontaktdaten. „Werktags“ bezieht sich dabei auf Montag bis Freitag, außer an Feiertagen am

DECIFY SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

This Service Level Agreement (SLA) defines the support and availability of the DECIFY software. It applies exclusively to customers with a contractually agreed Super-Enterprise license. It does not apply to other license types or contract models.

1. Support

1.1 Support includes assistance and advice to the customer in resolving issues related to the use of the software, including reviewing, diagnosing, and correcting significant defects and errors in the software, as well as providing bug fixes, corrections, modifications, changes, extensions, upgrades, and new versions of the software (updates) to ensure the functionality of the software.

1.2 Support does not cover issues with or damage to the software if caused by:

- (i) Negligence, misuse, or improper operation by the customer,
- (ii) Operation or use of the software not in accordance with the documentation or failure to comply with the specifications or restrictions specified by the contractor,
- (iii) Modifications to the software not carried out or approved by the contractor,
- (iv) Actions by third parties,
- (v) Third-party products, and/or
- (vi) Force majeure.

1.3 For each request or incident report, the contractor will determine a priority based on the criteria defined below at its reasonable discretion. The contractor may consolidate redundant incident reports from the customer that relate to the same incident into one report.

1.4 The contractor guarantees the availability of support during the defined business hours and through the specified contact details. "Business days" refer to Monday through Friday, excluding public holidays at the contractor's location.

- Availability: Business days 10 AM – 5 PM (CET)
- Email: support@decify.ai
- Languages: German and English



Sitz des Auftragnehmers.

- Erreichbarkeit: Werktags 10 – 17 Uhr (CET)
- E-Mail: support@decify.ai
- Sprachen: Deutsch und Englisch

1.5 Der Auftragnehmer gewährleistet für den Support die hier definierten Reaktionszeiten. Die Reaktionszeit stellt hierbei die Zeit dar zwischen der ersten Anfrage/Störungsmeldung durch den Auftraggeber (elektronisch) und der ersten Rückmeldung (elektronisch) des Auftragnehmers. Für die Reaktionszeit sind dabei nur Zeitintervalle während der Erreichbarkeitszeiten maßgeblich.

- **Priorität 1 (Show Stopper):**
Wenn die Software nicht mehr funktioniert und das Business des Kunden stark beeinträchtigt ist. Reaktionszeit: 3 Stunden.
- **Priorität 2 (Critical):**
Funktionalität der Software nicht wie beschrieben und dadurch wesentliche Beeinträchtigung der Nutzung der Software insgesamt. Reaktionszeit: 8 Stunden.
- **Priorität 3 (Major):**
Funktionalität der Software nicht wie beschrieben, sonstige Nutzung der Software ist nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Reaktionszeit: 48 Stunden.
- **Priorität 4 (Minor):**
Funktionalität der Software nicht beeinträchtigt, allgemeine Frage. Reaktionszeit: 1 Woche.

1.6 Der Auftragnehmer ist stets bemüht und legt höchsten Wert darauf, Störungen so schnell wie möglich zu beheben, es ist jedoch nicht möglich, vorab allgemein bestimmte feste Störungsbehebungszeiten festzulegen und zu garantieren, da Störungen verschiedenste Art und mannigfaltige Ursachen haben können. Der Auftragnehmer wird sich nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben und wird den Auftraggeber regelmäßig über den Fortschritt der Störungsbehebung informieren.

1.7 Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich durch Zugriff auf die Software. Zur Ermöglichung von Support und Softwarepflege gewährt der Auftraggeber dem Auftragnehmer umfassenden und unbeschränkten Zugriff auf die Software und die mit der Software verarbeiteten Daten.

1.8 Der Auftraggeber definiert einen Supportkoordinator. Ausschließlich der Supportkoordinator wird der Auftragnehmer hinsichtlich des Supportes kontaktieren bzw. Störungen melden.

1.5 The contractor guarantees the response times defined below for support. Response time is the time between the customer's first request or incident report (electronically) and the contractor's first response (electronically). Only time intervals during the defined availability hours are considered for response times.

- **Priority 1 (Show Stopper):** When the software no longer functions and the customer's business is severely impacted. Response time: 3 hours.
- **Priority 2 (Critical):** Software functionality is not as described, causing significant impairment of overall software usage. Response time: 8 hours.
- **Priority 3 (Major):** Software functionality is not as described, but the overall software usage is not or only slightly impaired. Response time: 48 hours.
- **Priority 4 (Minor):** Software functionality is not impaired; general question. Response time: 1 week.

1.6 The contractor always strives to resolve incidents as quickly as possible. However, it is not possible to define or guarantee fixed resolution times in advance, as incidents may vary in type and complexity. The contractor will use its best efforts to resolve incidents as quickly as possible and will regularly inform the customer about the progress of the resolution.

1.7 Incident resolution generally involves access to the software. To facilitate support and software maintenance, the customer grants the contractor comprehensive and unrestricted access to the software and the data processed with the software.

1.8 The customer defines a support coordinator. Only the support coordinator will contact the contractor for support or report incidents.

2. Availability of the Software

2.1 The contractor will provide the software to the customer with an availability of at least 99.5% per calendar month (hereinafter referred to as "minimum availability"). The software is considered available if there is an uninterrupted connection between the servers hosting the software and the internet access point, and the customer is able to log in and access the software. The minimum availability does not apply to test and development servers.

2.2 If the guaranteed availability of the software as per Section 2.1 of the SLA is not met, the customer is entitled to a partial refund of the monthly usage fee according to the following schedule:



2. Verfügbarkeit der Software

2.1 Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber die Software mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99,5% des jeweiligen Kalendermonats zur Verfügung stellen (nachfolgend „Mindestverfügbarkeit“). Verfügbar ist die Software in diesem Zusammenhang, wenn zwischen den Servern, auf denen die Software gehostet wird, und dem Übergabepunkt zum Internet eine ununterbrochene Verbindung besteht und der Auftraggeber in der Lage ist, sich anzumelden und Zugriff auf die Software hat. Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich nicht auf Test- und Entwicklungsserver.

2.2 Falls die garantierte Verfügbarkeit der Software gemäß Ziffer 2.1 des SLA nicht eingehalten wird, hat der Auftraggeber Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung der monatlichen Nutzungsgebühr gemäß folgender Staffelung:

- 98 % – 99,4 % Verfügbarkeit: Rückerstattung von 25 % der monatlichen Nutzungsgebühr.
- 95 % – 97,9 % Verfügbarkeit: Rückerstattung von 50 % der monatlichen Nutzungsgebühr.
- Unter 95 % Verfügbarkeit: Rückerstattung von 100 % der monatlichen Nutzungsgebühr.

2.3 Die Rückerstattungen erfolgen in Form einer Gutschrift, die mit der nächsten Rechnung verrechnet wird. Die maximale Rückerstattung ist auf 100 % der monatlichen Nutzungsgebühr begrenzt.

2.4 Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn der Endkunde wesentliche Funktionen der Software nicht nutzen kann. Dies gilt insbesondere, wenn:

- Tracking-Dienste nicht funktionieren,
- Link Surveys nicht erreichbar oder nutzbar sind,
- Client Surveys nicht bereitgestellt oder verarbeitet werden können.

Zeiträume geplanter Wartungsarbeiten oder Störungen, die außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters liegen, gelten nicht als Nichtverfügbarkeit.

2.5 Die Verpflichtung zur Rückerstattung gilt nicht, wenn die Nichterfüllung der Verfügbarkeitsanforderung durch einen der folgenden Umstände verursacht wurde:

- Höhere Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, behördliche Maßnahmen),
- Unbefugte Eingriffe Dritter, die trotz angemessener Sicherheitsmaßnahmen erfolgen,
- Geplante Wartungsarbeiten, die mindestens

- 98% – 99.4% availability: Refund of 25% of the monthly usage fee.
- 95% – 97.9% availability: Refund of 50% of the monthly usage fee.
- Below 95% availability: Refund of 100% of the monthly usage fee.

2.3 Refunds are issued in the form of a credit note applied to the next invoice. The maximum refund is capped at 100% of the monthly usage fee.

2.4 Downtime is defined as periods when the end customer cannot use essential functions of the software. This particularly applies when:

- Tracking services are not functioning,
- Link surveys are inaccessible or unusable,
- Client surveys cannot be provided or processed.

Scheduled maintenance periods or disruptions beyond the provider's control are not considered downtime.

2.5 The obligation to provide refunds does not apply if the failure to meet availability requirements is caused by any of the following:

- Force majeure (e.g., natural disasters, war, governmental actions),
- Unauthorized third-party interference despite reasonable security measures,
- Scheduled maintenance announced at least 48 hours in advance,
- Failure by the customer to fulfill their cooperation obligations, such as providing necessary data or complying with security requirements.

2.6 The above-mentioned refunds are the sole and exclusive remedy for failure to meet the availability requirements. Additional claims by the customer, particularly claims for damages, are excluded.



- 48 Stunden im Voraus angekündigt wurden,
- Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten des Auftraggebers, z. B. die Bereitstellung notwendiger Daten oder die Einhaltung von Sicherheitsvorgaben.

2.6 Die oben genannten Rückerstattungen sind die alleinige und ausschließliche Rechtsfolge bei einer Nichterfüllung der Verfügbarkeitsverpflichtung. Weitere Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen.