

<p style="text-align: center;"><b>Master Subscription and Support Agreement</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Master Subskriptions- und Supportvertrag</b></p>
<p>THIS AGREEMENT IS BETWEEN LIFERAY, GmbH ("PROVIDER"), A GERMAN CORPORATION, AND THE LEGAL ENTITY SPECIFIED IN THE ORDER FORM ("COMPANY") THAT COMPLETES AND SUBMITS AN EXECUTED ORDER FORM (AS DEFINED BELOW) TO PROVIDER.</p> <p>PLEASE READ THIS MASTER SUBSCRIPTION AND SUPPORT AGREEMENT ("AGREEMENT"), WHICH GOVERNS THE ACQUISITION AND USE OF PROVIDER TECHNOLOGY AND SERVICES FROM PROVIDER. BY SUBMITTING AN EXECUTED ORDER FORM, COMPANY ACCEPTS AND AGREES TO BE BOUND BY THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS AGREEMENT.</p> <p>AN INDIVIDUAL ACTING ON BEHALF OF COMPANY HEREBY REPRESENTS AND WARRANTS THAT HE OR SHE HAS THE REQUISITE AUTHORITY TO BIND SUCH LEGAL ENTITY AND ITS AFFILIATES TO THESE TERMS AND CONDITIONS. IF YOU DO NOT HAVE SUCH AUTHORITY OR IF COMPANY DOES NOT AGREE WITH THESE TERMS AND CONDITIONS, DO NOT ACCEPT THIS AGREEMENT AND COMPANY MAY NOT USE THE PROVIDER TECHNOLOGY AND SERVICES.</p>	<p>Diese Vereinbarung wird zwischen der Firma Liferay GmbH, Deutschland („Anbieter“) und der in dem Bestellschein genannten juristischen Person („Unternehmen“) abgeschlossen, die diesen Bestellschein (wie unten ausgeführt) ausgefüllt und unterschrieben dem Anbieter übermittelt.</p> <p>Bitte lesen sie diesen Master Subskriptions- und Supportvertrag genau durch. Dieser enthält die Bedingungen für den Erwerb und die Nutzung der Anbietertechnologie und Dienste des Anbieters. Mit Übermittlung des ausgefüllten und unterschriebenen Bestellscheins erklärt sich das Unternehmen mit den Bedingungen dieses Vertrags einverstanden.</p> <p>Eine Einzelperson, die für ein Unternehmen handelt, sichert hiermit zu, dass sie zur Vertretung des Unternehmens und seiner verbundenen Unternehmen berechtigt ist und diese wirksam an die Bedingungen dieser Vereinbarung bindet. Sollten Sie keine Vertretungsbefugnis haben oder sollte das Unternehmen nicht mit diesem Vertrag einverstanden sein, so nehmen sie diesen Vertrag bitte nicht an, das Unternehmen darf die Anbietertechnologie- und dienste nicht nutzen.</p>
<p><b>1 DEFINITIONS</b></p> <p>„Affiliate“ means any entity controlling, controlled by or under common control with a party. The terms “controlled”, “controlling” and “control” refer to ownership of at least fifty percent (50%) of the shares or voting rights in an entity and/or the right to appoint the management of an entity.</p> <p>„Backup Purposes“ means using the Provider Technology in a backup environment, generally for the purpose of disaster recovery and/or serving as a backup in case a live production server fails.</p> <p>„Business Partner“ means an organization with which Provider has entered into an agreement to promote, market and support certain Provider Technology and Services.</p> <p>„Core“ means an independent execution unit on a processor package that handles computational activities one program thread at a time.</p> <p>„Customized Solution“ means any software that extends the functionality of and is bundled with the Provider Technology.</p> <p>„Developer License“ means a license to use Provider Technology, limited to a certain number of connections, restricted for use only on a developer workstation.</p> <p>„Developer Purpose“ means using the Provider Technology as necessary to develop plugins and/or applications and extend the functionality of the Provider Technology.</p>	<p><b>1 Definitionen</b></p> <p>„Verbundenes Unternehmen“ bedeutet eine juristische Person, die eine Partei beherrscht, von ihr beherrscht wird, oder mit ihr gemeinsam beherrscht wird. Die Begriffe „beherrschen“, „beherrscht“ und „Beherrschung“ bezeichnen den Besitz von mindestens fünfzig Prozent (50 %) der Anteile bzw. der Stimmrechte einer juristischen Person und/oder das Recht zur Bestellung ihrer Geschäftsführung.</p> <p>„Backup-Zwecke“ bedeutet die Nutzung der <i>Anbietertechnologie</i> in einer Backup Umgebung um für den Fall des Ausfalls des Systems und/oder eines Produktionsservers als Backup zu dienen.</p> <p>„Geschäftspartner“ bedeutet eine Organisation, mit der <i>Anbieter</i> einen Vertrag über Promotion, Vermarktung und Unterstützung bestimmter <i>Anbietertechnologie</i> und Dienste abgeschlossen hat.</p> <p>„Rechenkern“ bedeutet eine unabhängige Ausführungseinheit eines Prozessorpakets, die zu einem bestimmten Zeitpunkt rechnerische Programmabläufe übernimmt.</p> <p>„Angepasste Lösung“ bedeutet Produkte oder Dienstleistungen, die die Funktionalität der <i>Anbietertechnologie</i> erweitern und mit der <i>Anbietertechnologie</i> gebündelt werden, ohne diese zu übersetzen, zu bearbeiten, zu arrangieren oder sonst umzuarbeiten.</p> <p>„Entwicklerlizenz“ ist eine Lizenz zur Nutzung der <i>Anbietertechnologie</i> die auf eine bestimmte Anzahl von Verbindungen begrenzt und zur Nutzung auf einer Entwicklerworkstationbestimmt ist.</p> <p>„Entwicklungszwecke“ bedeutet die Nutzung der <i>Anbietertechnologie</i> soweit es erforderlich ist, um Plugins und/oder andere Applicationen zu entwickeln, und Funktionalitäten der <i>Anbietertechnologie</i> zu erweitern.</p>

<p>"Documentation" means all user manuals and technical specification documentation generally made available by Provider, but excluding any manuals or books published by or together with a third party.</p> <p>"End User" means the person using the Customized Solution.</p> <p>"Fees" means the fees for the license(s) and/or Services as specified in an Order Form.</p> <p>"Intellectual Property Rights" means all current and future worldwide intellectual property rights including, without limitation, all patents, trademarks and service marks, copyrights, mask work rights, trade secrets and know-how, and applications and registrations for any of the foregoing.</p> <p>"JVM" means a java virtual machine, which is a program that executes other programs, typically Java bytecode.</p> <p>"Licensed Purpose" means the purpose of use permitted for a particular Licensed Server, either Production Purposes, Non-Production Purposes, or Backup Purposes, in each case as specified in an applicable Order Form.</p> <p>"Licensed Server" means a single Server, to which additional JVMs and Cores may be added as specified in an Order Form, with a license to execute or run the Provider Technology and authorized to receive Services.</p> <p>"Marketplace App" means any software application that is made available through the Liferay Marketplace located at liferay.com/marketplace and whose use is governed by the terms and conditions of its applicable agreement.</p> <p>"Non-Production Purposes" means using the Provider Technology in a non-production environment, excluding developer workstations, generally for the purposes of dev-integration, testing, quality assurance, staging, and user acceptance testing.</p> <p>"Order Form" means a document, which consists of a description of Company's order for license(s) and/or Services and Fees, that expressly states that it is governed by the terms and conditions of this Agreement and may be in the form of Provider's order form, Business Partner's order form or a Company issued purchase order accepted by Provider.</p> <p>"Production Purposes" means using the Provider Technology in a production environment, using live data, generally for the purpose of providing a service to its End Users.</p> <p>"Provider Technology" means the computer software, excluding Marketplace Apps, whose Intellectual Property Rights are owned by Provider and its Affiliates, specified in an Order Form and licensed to Company under the terms of this Agreement, including any releases provided as part of the Services and all modifications, additions, and further enhancements thereto delivered by Provider.</p>	<p>„Dokumentation“ bedeutet alle Handbücher und die technische Dokumentation, die vom <i>Anbieter</i> zur Verfügung gestellt wird, mit Ausnahme von Handbüchern oder Büchern die von oder mit einem Dritten veröffentlicht wurden.</p> <p>„Endanwender“ bedeutet die Person, die die <i>angepasste Lösung</i> nutzt.</p> <p>„Gebühren“ bedeutet die Gebühren für die Lizenz(en) und/oder <i>Dienste</i>, wie in einem <i>Bestellschein</i> angegeben.</p> <p>„Geistige Schutzrechte“ bedeutet alle derzeitigen und künftigen geistigen Schutzrechte weltweit, insbesondere alle Patentrechte, Handels- und Dienstleistungsmarken, Urheberrechte, Halbleiter-Topographien, Geschäftsgeheimnisse und Know-how sowie alle Anmeldungen und Eintragungen derselben.</p> <p>„JVM“ bedeutet eine Java Virtual Machine, die als Programm für die Ausführung anderer Programme, typischerweise des Java- Bytecodes, verantwortlich ist.</p> <p>„Lizenzzweck“ bedeutet den Zweck, für den die Nutzung eines bestimmten <i>Lizenzierten Servers</i>, wie in dem entsprechenden <i>Bestellschein</i> angegeben, gestattet ist, sei es für <i>Produktivzwecke</i>, <i>Nicht-Produktive Zwecke</i> oder <i>Backupzwecke</i>.</p> <p>„Lizenziertes Server“ bedeutet einen einzelnen <i>Server</i>, zu dem, wie in einem <i>Bestellschein</i> ausgeführt, zusätzliche JVMs und Rechenkerne hinzugefügt werden können und der für die Ausführung der <i>Anbietertechnologie</i> und für die Entgegennahme von <i>Diensten</i> lizenziert ist.</p> <p>„Markeplace App“ bedeutet jede Anwendung, die im Liferay Marketplace auf der Webseite Liferay.com/marketplace verfügbar ist, und deren Nutzung durch darauf anwendbare Vertragsbedingungen geregelt ist.</p> <p>„Nicht-Produktive Zwecke“ bedeutet die Nutzung der <i>Anbietertechnologie</i> in einer nicht-produktiven Umgebung für die Integration von Entwicklungen, Tests, Qualitätssicherheit, Staging und Nutzerakzeptanztests. Hiervon ausgeschlossen sind Workstations für Entwickler.</p> <p>„Bestellschein“ bedeutet ein Dokument, das explizit auf die Bedingungen dieses Vertrages Bezug nimmt und die seitens des <i>Unternehmens</i> angebotene Bestellung von Lizenzen und/oder Diensten nebst Gebühren beschreibt und das die Form eines Bestellscheines des <i>Anbieters</i>, des <i>Geschäftspartners</i>, oder einer vom <i>Unternehmen</i> ausgestellten und von dem <i>Anbieter</i> angenommenen <i>Purchase Order</i> hat.</p> <p>„Produktivzwecke“ bedeutet die Nutzung der <i>Anbietertechnologie</i> in einer Produktivumgebung wobei Livedateien verwendet werden, die grundsätzlich für den Zweck der Erbringung von <i>Diensten</i> für Endbenutzer bestimmt sind.</p> <p>„Anbietertechnologie“ bedeutet die Computersoftware, mit Ausnahme von Marketplace Apps, deren <i>Geistige Schutzrechte</i> im Eigentum des <i>Anbieters</i> und seiner <i>verbundenen Unternehmen</i> stehen, wie in einem <i>Bestellschein</i> spezifiziert und gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung an das <i>Unternehmen</i> lizenziert, einschließlich der Releases die als Teil der <i>Dienste</i> zur Verfügung gestellt wurden und sämtlicher Modifikationen, Erweiterungen, und weiterer Verbesserungen an der vom <i>Anbieter</i> ausgelieferten <i>Anbietertechnologie</i>.</p>
--	---

<p>“Server” means a physical machine or virtual machine, limited to one (1) JVM and eight (8) cores or fewer.</p> <p>“Services” means the Subscription Services and/or Support Services provided by Provider to Company.</p> <p>“Services Term” means the term for which Services are provided to Company for a particular Licensed Server, as specified in the Order Form.</p> <p>“Source Code” means the human-readable version of the Provider Technology that, when compiled, generates machine-readable executable code.</p> <p>“Subscription Services” means the subscription to receive access to releases of the Provider Technology, as further defined in Exhibit A, Article 2.</p> <p>“Support Services” means the technical support services for the Provider Technology that is provided by Provider, Provider’s Affiliates, and/or its third party contractors under this Agreement, as further defined in Exhibit A, Article 3.</p> <p>“Support Services Level” means the level of Support Services to be provided by Provider to Company under this Agreement, as further defined in Exhibit A and as specified in an Order Form.</p> <p>“Third Party Technology” means any software program, computer code, programming libraries, application programming interfaces, or other materials, whose Intellectual Property Rights are not owned by Provider or its Affiliates but provided to Company.</p>	<p>„Server“ bedeutet einen physischen oder virtuellen Rechner mit höchstens einer (1) JVM und acht (8) Rechenkernen.</p> <p>„Dienste“ bedeutet die vom Anbieter für das Unternehmen zu erbringenden Subskriptionsdienste und/oder Supportdienste.</p> <p>„Leistungslaufzeit“ bedeutet die Laufzeit, für die dem Unternehmen Dienste für einen bestimmten Lizenzierten Server, wie auf dem Bestellschein angegeben, bereitgestellt werden.</p> <p>„Quellcode“ bedeutet die für Menschen lesbare Version der Anbietertechnologie, aus der sich maschinenlesbarer, ausführbarer Code kompilieren lässt.</p> <p>„Subskriptionsdienste“ bedeutet die Subskription um Zugang zu Releases der Anbietertechnologie, wie in Anhang A, Ziffer 2 definiert, zu erhalten.</p> <p>„Supportdienste“ bedeutet die gemäß diesem Vertrag durch den Anbieter, verbundene Unternehmen des Anbieters und/oder dessen/deren Vertragspartner zu erbringenden technischen Supportdienste hinsichtlich der Anbietertechnologie, wie in Anlage A, Ziffer 3 definiert.</p> <p>„Supportdienste-Level“ bedeutet den vom Anbieter im Rahmen dieses Vertrags für das Unternehmen zu erbringenden Level an Supportdiensten, wie in Anlage A definiert und in einem Bestellschein angegeben.</p> <p>„Drittanbieter-Technologie“ bedeutet dem Unternehmen zur Verfügung gestellte Softwareprogramme, Computercode, Programmierbibliotheken, APIs (Anwendungsprogrammierschnittstellen) und anderweitige Materialien, deren Geistigen Schutzrechte nicht im Eigentum des Anbieters oder seiner verbundenen Unternehmen stehen.</p>
<p><b>2 LICENSE AND RESTRICTIONS; BUSINESS PARTNER</b></p> <p><b>2.1 License</b></p> <p><b>2.1.1</b> Subject to the terms and conditions of this Agreement, and provided that Company has paid all applicable Fees to Provider (or a Business Partner, if applicable), Provider grants Company a perpetual, non-exclusive, non-sublicensable, license for an unlimited number of users, to use the Provider Technology (i) in accordance with the Documentation and the Licensed Purpose; and (ii) limited to the number of Licensed Servers.</p> <p>The Provider Technology is provided with certain Third Party Technology. Such Third Party Technology is licensed to Company under its applicable license terms and conditions and/or copyright notices found in the license file, Documentation, or other materials accompanying the Provider Technology or available on Provider’s website.</p> <p><b>2.1.2</b> The license to the Provider Technology granted under this Article 2.1 is non-transferrable.</p> <p><b>2.2 Developer License</b></p> <p><b>2.2.1</b> Subject to the terms and conditions of this Agreement and provided that Company has paid all</p>	<p><b>2 Lizenz und Beschränkungen; Geschäftspartner</b></p> <p><b>2.1 Lizenz</b></p> <p><b>2.1.1</b> Vorbehaltlich der Bedingungen dieses Vertrages und unter der Voraussetzung, dass das Unternehmen alle anfallenden Gebühren an den Anbieter (oder Geschäftspartner, soweit einschlägig) entrichtet hat, räumt der Anbieter dem Unternehmen das dauerhafte, nichtausschließliche, nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Anbietertechnologie (i) entsprechend der Dokumentation und dem Lizenzzweck für eine unbegrenzte Anzahl von Anwendern und (ii) jedoch beschränkt auf die Zahl der lizenzierten Server zu benutzen.</p> <p>Die Anbietertechnologie wird mit Drittanbieter-Technologie zur Verfügung gestellt. Die Drittanbieter-Technologie wird an das Unternehmen gemäß ihrer jeweils geltenden Lizenzbedingungen und/oder Urheberrechtsvermerke lizenziert, wie sie in der Lizenzdatei, der Dokumentation oder anderen begleitenden Materialien oder auf der Anbieterwebseite vorgefunden werden können.</p> <p><b>2.1.2</b> Die Anbietertechnologie und Dokumentation ist nicht übertragbar.</p> <p><b>2.2 Entwicklerlizenz</b></p> <p><b>2.2.1</b> Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Vertrages und unter der Voraussetzung, dass das</p>

<p>applicable Fees due, Provider grants Company a perpetual, non-exclusive, non-sublicensable license, to use Provider Technology on one or more developer workstation(s) solely for Development Purposes and limited to a certain number of sessions (<b>Developer License</b>). For the avoidance of doubt, Company may not use Developer Licenses on any non-production, backup or production server or for any other than Developer Purposes.</p>	<p><i>Unternehmen</i> alle anfallenden <i>Gebühren</i> entrichtet hat, räumt der <i>Anbieter</i> dem <i>Unternehmen</i> das auf eine bestimmte Anzahl von parallel genutzten Sessions begrenzte gebührenfreie, dauerhafte, nichtausschließliche, nicht unterlizenzierbare und weltweit gültige Recht ein, die <i>Anbietertechnologie</i> auf einer oder mehreren Entwickler-Workstation(s) ausschließlich für Entwicklungszwecke zu nutzen, ohne sie zu übersetzen, anzupassen, zu arrangieren oder sonst umzuarbeiten (<b>Entwicklerlizenz</b>). Zum Zwecke der Klarstellung wird darauf hingewiesen, daß das <i>Unternehmen</i> <i>Entwicklerlizenzen</i> insbesondere nicht auf Servern verwenden darf für die die Anwenderlizenz „non-production“, Backup oder „production“ lizenziert wurde, noch dürfen die Entwicklerlizenzen zu anderen als <i>Entwicklungszwecken</i> verwendet werden.</p>
<p>2.2.2 The Developer License is non-transferable.</p>	<p>2.2.2 Die Entwicklerlizenz ist nicht übertragbar.</p>
<p>2.3 <b>Restrictions</b></p>	<p>2.3 <b>Beschränkungen</b></p>
<p>2.3.1 Company may not translate, adapt, arrange or alter Provider Technology, except if and to the extent Sections 69d or 69e of the German Copyright Act (Urheberrechtsgesetz, UrhG) provide otherwise. Thus, the following exceptions apply: (a) Company may translate, adapt, arrange or alter otherwise Provider Technology, if and to the extent that it is necessary for error correction, provided that Company has requested from Provider to correct the error whereupon Provider has failed to do so within reasonable time; (b) Company may decompile Provider Technology, if this is indispensable to obtain the information necessary to achieve interoperability of an independently created computer program with Provider Technology (<b>“Necessary Information”</b>). The decompilation may not be deemed indispensable if Company has not requested from Provider the Necessary Information without receiving it within reasonable time.</p>	<p>2.3.1 Das <i>Unternehmen</i> ist nicht berechtigt, die <i>Anbietertechnologie</i> zu übersetzen, zu bearbeiten, zu arrangieren oder sonst umzuarbeiten, außer in den Fällen, in denen §§ 69d oder 69e Urheberrechtsgesetz ein Anderes bestimmen. Demgemäß gelten die folgenden Ausnahmen: (a) Das <i>Unternehmen</i> kann die <i>Anbietertechnologie</i> übersetzen, bearbeiten, arrangieren oder sonst umarbeiten, wenn und soweit dies zur Fehlerberichtigung notwendig ist, vorausgesetzt, dass das <i>Unternehmen</i> den <i>Anbieter</i> zur Fehlerbeseitigung aufgefordert hat und der <i>Anbieter</i> den Fehler nicht innerhalb angemessener Zeit berichtigt hat; (b) das <i>Unternehmen</i> kann die <i>Anbietertechnologie</i> dekomplieren, wenn dies unerlässlich ist, um die erforderlichen Informationen zur Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit der <i>Provider Technology</i> (<b>„erforderliche Informationen“</b>) zu erhalten. Die Dekompilierung kann nicht als unerlässlich angesehen werden, wenn das <i>Unternehmen</i> nicht die erforderlichen Informationen beim <i>Anbieter</i> angefragt hat, ohne sie innerhalb angemessener Zeit erhalten zu haben.</p>
<p>2.3.2 Company may not remove or alter any product identification, proprietary, copyright or other notices contained in the Provider Technology or Documentation.</p>	<p>2.3.2 Das <i>Unternehmen</i> ist nicht berechtigt, Vermerke der Produktidentifikation, über <i>geistige Schutzrechte</i> an der <i>Anbietertechnologie</i> oder der <i>Dokumentation</i> oder anderweitige Vermerke zu entfernen oder zu ändern.</p>
<p>2.3.3 Company may make a reasonable number of copies of the Provider Technology and Documentation for data archival purposes.</p>	<p>2.3.3 Dem <i>Unternehmen</i> ist die Anfertigung einer angemessenen Anzahl von Kopien der <i>Anbietertechnologie</i> und der <i>Dokumentation</i> zu Datenarchivierungszwecken gestattet.</p>
<p>2.3.4 Company acknowledges that the preceding paragraphs do not apply to Third Party Technology, which is licensed under an open source license.</p>	<p>2.3.4 Das <i>Unternehmen</i> erkennt an, dass die vorstehenden Absätze nicht auf <i>Drittanbieter-Technologie</i>, die nach einer Open Source-Lizenz lizenziert wird, Anwendung finden.</p>
<p>2.3.5 Provider maintains copyright ownership, all industrial property rights and rights of exploitation.</p>	<p>2.3.5 Der Anbieter behält an der <i>Anbietertechnologie</i> die Urheber und gewerblichen Schutzrechte und die Verwertungsrechte.</p>
<p>2.3.6 Provider Technology that is provided for demonstration or testing purposes remains property</p>	<p>2.3.6 Zu Test- oder Demozwecken gelieferte <i>Anbietertechnologie</i> bleibt im Eigentum des Anbieters.</p>

<p>of the provider. Provider has the right to build Provider Technology in such manner as that it is no longer fully operational after termination of the testing period. Company cannot claim any rights thereof.</p> <p><b>2.4 Business Partner</b></p> <p>When Company purchases Provider Technology and Services through a Business Partner, Provider confirms that it is responsible for providing the Provider Technology and Services to Company under the terms of this Agreement. Provider is not responsible for (i) the actions of Business Partners, (ii) any additional obligations Business Partners have to Company, or (iii) any products or services that Business Partner supply to Company under a separate agreement between Business Partner and Company.</p>	<p>Der Anbieter behält sich vor, die Anbietertechnologie so auszugestalten, dass selbige nach Ablauf der vereinbarten Testdauer nicht mehr voll einsatzfähig ist. Das Unternehmen kann daraus keine Ansprüche ableiten.</p> <p><b>2.4 Geschäftspartner</b></p> <p>Soweit das <i>Unternehmen</i> die <i>Anbietertechnologie</i> und Dienste bei einem <i>Geschäftspartner</i> erwirbt, bestätigt der Anbieter, dass der <i>Anbieter</i> für Lieferung der <i>Anbietertechnologie</i> und der Dienste an das <i>Unternehmen</i> im Rahmen dieser Vereinbarung verpflichtet ist. <i>Anbieter</i> ist jedoch nicht verantwortlich für: (i) Handlungen des <i>Geschäftspartners</i>, (ii) jedwede zusätzliche Verpflichtungen des <i>Geschäftspartners</i> gegenüber dem <i>Unternehmen</i>, oder (iii) jedwede Produkte und Dienste, die der <i>Geschäftspartner</i> dem <i>Unternehmen</i> im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem <i>Geschäftspartner</i> und dem <i>Unternehmen</i> liefert.</p>
<p><b>3 FEES AND PAYMENTS</b></p> <p><b>3.1 License and Fees</b></p> <p>Company shall pay to Provider the Fees in the currency specified in an applicable Order Form and in accordance with the payment terms set forth in this Agreement. Company shall be responsible for all currency conversion fees, wire transfer fees and similar bank payment charges ("Transaction Fees"). Payment of Fees shall be made net of all Transaction Fees.</p> <p><b>3.2 Additional Orders</b></p> <p>Additional orders may be made from time to time under the terms of this Agreement by Company through an Order Form, although Provider has no obligation whatsoever to accept such order. Fees for additional orders shall be assessed at the then current rate. The parties agree that the terms of this Agreement will govern all purchases and use by Company of Provider Technology and Services unless otherwise agreed by the parties in writing.</p> <p>Provider and Company agree that Affiliates of Company may acquire Provider Technology and Services from Provider or Provider's Affiliates by entering an Order Form with Provider or a Provider Affiliate that is governed by the terms and conditions of this Agreement.</p> <p><b>3.3 Payment Terms, Late Payment and Cancellation</b></p> <p>Unless stipulated otherwise in the associated Order Form, all Fees due under this Agreement are payable thirty (30) days from receipt of a correct invoice. Except as otherwise set forth in this Agreement, all Fees paid to Provider are non-refundable.</p> <p>Company will reimburse Provider for all costs (including reasonable attorney's fees) associated with collecting delinquent or dishonored payments by Company that are more</p>	<p><b>3 Gebühren und Zahlungsbedingungen</b></p> <p><b>3.1 Lizenz und Gebühren</b></p> <p>Das <i>Unternehmen</i> zahlt die <i>Gebühren</i> in der in dem <i>Bestellschein</i> angegebenen Währung und nach Maßgabe der in diesem <i>Vertrag</i> festgelegten Zahlungsbedingungen an den <i>Anbieter</i>. Das Unternehmen ist für die Währungsumrechnungskosten, Überweisungskosten und ähnliche Bankkosten („Transaktionskosten“) verantwortlich. Die Zahlung der <i>Gebühren</i> erfolgt ohne vorgenannte Transaktionskosten.</p> <p><b>3.2 Zusätzliche Bestellungen</b></p> <p>Zusätzliche Bestellungen können von dem <i>Unternehmen</i> von Zeit zu Zeit zu den Bedingungen dieses <i>Vertrags</i> durch einen <i>Bestellschein</i> vorgenommen werden, wobei der <i>Anbieter</i> bzw. das verbundene Unternehmen des <i>Anbieters</i> nicht zur Annahme der Bestellungen verpflichtet ist. <i>Gebühren</i> für die zusätzlichen Bestellungen werden zu den dann jeweils geltenden Preisen berechnet. Die Parteien sind damit einverstanden, dass die Bedingungen dieses Vertrages sämtliche Bestellungen der Anbietertechnologie und Dienste regeln, sollte zwischen den Parteien nicht etwas Anderweitiges schriftlich vereinbart worden sein.</p> <p>Der <i>Anbieter</i> und das <i>Unternehmen</i> vereinbaren, dass es verbundenen Unternehmen des <i>Unternehmens</i> gestattet ist, die Software und <i>Dienste</i> von dem <i>Anbieter</i> oder einem verbundenen Unternehmen des <i>Anbieters</i> durch Unterzeichnung eines <i>Bestellscheines</i> mit dem <i>Anbieter</i> oder mit einem verbundenen Unternehmen des <i>Anbieters</i> zu erwerben, vorausgesetzt der <i>Bestellschein</i> unterfällt den Bedingungen dieses Vertrages..</p> <p><b>3.3 Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug und Kündigung</b></p> <p>Soweit auf dem zugehörigen <i>Bestellschein</i> keine andere Regelung getroffen wird, sind alle vertragsgegenständlichen <i>Gebühren</i> im Voraus und spätestens innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungseingang zu entrichten. Soweit nicht anderweitig vereinbart, sind bereits an den Anbieter entrichtete <i>Gebühren</i> nicht erstattungsfähig.</p> <p>Bei Zahlungsverzug von mindestens 30 Tagen erstattet das <i>Unternehmen</i> dem <i>Anbieter</i> sämtliche Kosten (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren), die im Zusammenhang mit</p>

than thirty (30) days past due. At Provider's option, interest charges may be added to any past due amounts at the maximum amount allowed by applicable law. Payments by Company will thereafter be applied first to accrued interest and then to the principal unpaid balance. If payment of undisputed invoices is not current, Provider may suspend performing Services and shall provide Company with written notice of nonpayment. If Company does not remit payment within thirty (30) days from said notice, Provider may, at its sole discretion, terminate the applicable Order Form or this Agreement.

#### **3.4 Taxes**

Fees are exclusive of, and Company is responsible for, shipping costs, duties and taxes (including, as applicable and without limitation, Value Added Tax, sales tax and/or use tax) which shall be paid by Company or reimbursed to Provider, as applicable, at the rate and in the manner for the time being prescribed by law.

#### **3.5 Business Partner Transactions**

Sections 3.1, 3.3 and 3.4 only apply to direct transactions between Provider and Company. In the event that Company acquires Provider Technology and/or Services from a Business Partner, Sections 3.1, 3.3 and 3.4 will not apply but the applicable fees, payment terms and taxes will be agreed separately between Business Partner and Company.

#### **3.6 Rights to Audit License Usage**

Upon request, Company will certify in writing that it has paid the Fees required under this Agreement. Provider will have the right, with reasonable notice, during normal business hours, at Provider's sole expense (except as set forth herein), and in as non-disruptive a manner as reasonably possible, to verify Company's compliance with its payment obligations by having Provider's representatives conduct an audit of Company's usage of the Provider Technology. If Provider believes that the fees paid by Company are not sufficient to satisfy the obligations of Company hereunder, Provider may appoint a mutually acceptable independent auditor to conduct an audit, and Company agrees to pay any fees outstanding as documented by the auditor not later than thirty (30) days after the auditors' report is made available to Company. If the fees paid prior to the audit equal less than ninety percent (90%) of those which were actually due and payable as of the date of the audit, Company shall reimburse Provider the costs incurred for that audit. Any auditor appointed under this Article must agree in writing to the confidentiality terms of this Agreement prior to being permitted to perform such audit. Any such audit may not be conducted more than two (2) times during each twelve (12) month period and may not continue for more than ten (10) business days unless otherwise agreed in writing by Company.

der Beitreibung der *Gebühren* anfallen. Für alle überfälligen Beträge können Zinsen in Höhe der gesetzlichen Zinssätze berechnet werden. Danach erfolgte Zahlungen des *Unternehmens* werden zuerst auf die aufgelaufenen Zinsen und dann auf die Hauptsomme des ausstehenden Saldos angerechnet. Falls der Ausgleich von unbestrittenen Rechnungen nicht innerhalb der gesetzten Frist erfolgt, kann der *Anbieter* die Erbringung der *Dienste* vorübergehend aussetzen und hat das Unternehmen schriftlich über den Zahlungsverzug zu informieren. Sollte das Unternehmen nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Mahnung die unbestrittenen Forderungen begleichen, so kann der *Anbieter* den jeweiligen Bestellschein oder diese Vereinbarung kündigen.

#### **3.4 Steuern**

*Gebühren* verstehen sich netto und das *Unternehmen* ist für die Entrichtung der jeweiligen gesetzlichen Versandkosten, Zölle und Steuern (einschließlich der Mehrwertsteuer) verantwortlich, die seitens des *Unternehmens* in der gesetzlich vorgegebenen Höhe und Weise zu entrichten bzw. an den *Anbieter* zu erstatten ist.

#### **3.5 Geschäftspartner Transaktionen**

Die Regelungen der Ziff. 3.1, 3.3 and 3.4 gelten nur für direkte Transaktionen zwischen dem *Anbieter* und dem *Unternehmen*. Erwirbt das *Unternehmen* die *Anbietertechnologie* und/oder Dienste beim *Geschäftspartner*, so gelten die Regelungen der Ziff. 3.1, 3.3 und 3.4 nicht. In einem solchen Fall werden die Vereinbarungen bezüglich der *Gebühren*, Zahlungsbedingungen und Steuern gesondert zwischen dem *Geschäftspartner* und dem *Unternehmen* getroffen.

#### **3.6 Audit der genutzten Lizenzen**

Auf Aufforderung bescheinigt das *Unternehmen* dem *Anbieter* schriftlich, dass es ausschließlich die vertraglich vereinbarten Lizenzen verwendet, für die es die vertraglich vorgeschriebenen *Gebühren* geleistet hat. Der *Anbieter* ist nach angemessener Vorankündigung berechtigt, durch seine Vertreter während der gewöhnlichen Geschäftszeiten und (soweit in diesem Vertrag keine anderweitige Regelung erfolgt) auf eigene Kosten sowie mit möglichst geringer Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb den ordnungsgemäßen Einsatz der *Anbietertechnologie* im Rahmen der erworbenen Lizenzen zu überprüfen. Gelangt der *Anbieter* zu der Ansicht, dass die von dem *Unternehmen* entrichteten *Gebühren* nicht zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten ausreichen, so kann er einen für beide Parteien akzeptablen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten als Prüfer mit einem Audit beauftragen, und das *Unternehmen* verpflichtet sich zur Übernahme der ausstehenden und vom Prüfer dokumentierten *Gebühren* innerhalb von dreißig (30) Tagen nachdem der Bericht dem *Unternehmen* zugänglich gemacht wurde. Belaufen sich die vor der Buchprüfung entrichteten *Gebühren* auf weniger als neunzig Prozent (90 %) der zum Tag der Buchprüfung tatsächlich zahlbaren *Gebühren*, so erstattet das *Unternehmen* dem *Anbieter* die Kosten des Audits. Der nach Maßgabe dieser Regelung bestellte Prüfer muss sich vor Durchführung des Audits schriftlich zur Einhaltung der Verschwiegenheitsbestimmungen dieses Vertrags verpflichten. Entsprechende Audits dürfen innerhalb eines Zeitraums von jeweils zwölf (12) Monaten höchstens zweimal (2 Mal) durchgeführt werden und höchstens zehn (10) Geschäftstage in Anspruch nehmen, sollte mit dem *Unternehmen* keine anderweitige Vereinbarung getroffen worden sein.

<p><b>4 TERM AND TERMINATION</b></p> <p><b>4.1 Term and Termination of the Agreement</b> This Agreement shall become effective as of the Order Form Acceptance Date (as defined below) and shall remain in effect until no Order Form is found to be in effect for greater than thirty (30) consecutive days. Termination of this Agreement will not operate to terminate any other Order Form and the terms and conditions of this Agreement will continue in full force and effect to the extent necessary to give effect to any Order Form in effect at the time of termination of this Agreement and until such time as the applicable Order Form expires or is terminated in accordance with Article 4.2 below.</p> <p><b>4.2 Term and Termination of Order Form</b> An Order Form shall become effective on the date of last signature on a fully executed Order Form (in the case of a purchase order, the date the purchase order is explicitly accepted by Provider) ("Order Form Acceptance Date") and shall remain in effect until all Services Terms and any Renewal Terms for the Order Form have expired or been terminated. A Services Term begins on the start date specified in the Order Form and continues for the term specified therein. Thereafter, a Services Term shall automatically renew for successive one (1) year terms (each, a "Renewal Term") immediately following the end of the Services Term, unless either party provides written notice of non-renewal at least thirty (30) days prior to the end of the Services Term or a Renewal Term.</p> <p>The termination of an individual Order Form will not terminate any other Order Form or this Agreement unless otherwise specified in the written notice of termination.</p> <p>Either party may terminate an Order Form, this Agreement, and any other Order Form(s) in existence at the time with immediate effect by written notice to the other party if the other party has been declared bankrupt or if a moratorium of payments has been declared, or if any proceeding of bankruptcy, insolvency or other law for the relief of debtors, including the appointment of any receiver or trustee or assignment for the benefit of creditors shall be instituted.</p> <p><b>4.3 Reinstatement Fees</b> In the event Company terminates Services or does not renew Services within thirty (30) days after the expiration of a Service Term or Renewal Term, reinstatement fees may apply under Provider's then current policies if Company reinstates Services.</p> <p><b>4.4 Survival</b> The parties' rights and obligations under Articles 1 ("Definitions"), 2 ("License and Restrictions"), 3.4 ("Taxes"), 4 ("Term and Termination"), 5 ("Defects of Quality and Title; Liability"), 6 ("Public Announcements and Non-Public Reference") and 8 ("Miscellaneous") shall survive final expiration or termination of this Agreement.</p> <p><b>4.5 Termination for Good Cause</b> Nothing in this Agreement shall be construed to preclude any party to terminate this Agreement or any Order Form for good cause.</p>	<p><b>4 Laufzeit und Beendigung des Vertragsverhältnisses</b></p> <p><b>4.1 Laufzeit und Beendigung des Vertrags</b> Dieser <i>Vertrag</i> gilt vom <i>Tag</i> der Annahme des Bestellscheins (wie nachfolgend definiert) bis zu dem Zeitpunkt zu dem seit mehr als dreißig (30) Tagen kein <i>Bestellschein</i> mehr in Kraft ist. Von der Beendigung dieses <i>Vertrags</i> bleiben die in ihrer Ausführung betroffenen Bestellscheine unberührt. Die Bedingungen dieses <i>Vertrags</i> bleiben so lange vollständig wirksam, wie dies zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung für die Wirksamkeit der <i>Bestellscheine</i> erforderlich ist sowie bis zum Ablauf oder zur Beendigung der betreffenden <i>Bestellscheine</i> nach Maßgabe von Teilziffer 4.2.</p> <p><b>4.2 Laufzeit des Bestellscheins</b> Ein <i>Bestellschein</i> tritt mit dem Zeitpunkt der letzten Unterschrift auf einem vollständig ausgefüllten <i>Bestellschein</i> in Kraft (im Falle einer Purchase Order tritt diese mit dem Datum der ausdrücklichen Annahme durch den <i>Anbieter</i> in Kraft) („Annahme des Bestellscheins“) und gilt bis zu der Beendigung oder Kündigung der <i>Leistungslaufzeit</i> oder der <i>Verlängerungslaufzeit</i> des <i>Bestellscheines</i> fort. Die <i>Leistungslaufzeit</i> beginnt mit dem in dem jeweiligen <i>Bestellschein</i> genannten Vertragsbeginn für die darin genannte Dauer. Danach verlängert sich die Leistungslaufzeit automatisch für ein (1) weiteres Jahr (jeweils die „Verlängerungslaufzeit“), außer eine der beiden Parteien hat schriftlich bis spätestens dreißig (30) Tage vor Ablauf der <i>Leistungslaufzeit</i> oder der <i>Verlängerungslaufzeit</i> die Kündigung des <i>Bestellscheins</i> ausgesprochen.</p> <p>Die Beendigung eines einzelnen <i>Bestellscheins</i> beendet keinen anderen <i>Bestellschein</i> oder diesen <i>Vertrag</i>, es sei denn aus der schriftlichen Erklärung ergibt sich anderes.</p> <p>Die Parteien können einen <i>Bestellschein</i>, diesen <i>Vertrag</i> und alle weiteren zu diesem Zeitpunkt bestehenden <i>Bestellscheine</i> mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung an die jeweils andere Partei kündigen, wenn die andere Partei für zahlungsunfähig erklärt wird oder ihre Zahlungen einstellt, insbesondere wenn über das Vermögen der anderen Partei die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt, oder diese eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgewiesen wurde.</p> <p><b>4.3 Wiederaufnahmegebühren</b> Kündigt das <i>Unternehmen</i> Dienste oder verlängert das <i>Unternehmen</i> diese nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ablauf der <i>Leistungslaufzeit</i> oder der <i>Verlängerungslaufzeit</i>, so fallen ggf. Wiederaufnahmegebühren entsprechend den jeweils geltenden Bestimmungen des Anbieters an, wenn das <i>Unternehmen</i> die <i>Dienste</i> wieder in Anspruch nehmen möchte.</p> <p><b>4.4 Fortbestand von Bestimmungen</b> Die Rechte und Pflichten der Parteien aus Ziffer 1 („Definitionen“), 2 („Lizenz und Beschränkungen“), 3.4 („Steuern“), 4 („Laufzeit und Beendigung des Vertragsverhältnisses“), 5 („Sach- und Rechtsmängel; Haftungsregelungen“), 6 („Öffentliche Stellungnahmen und nichtöffentliche Referenzen“) und 8 („Sonstige Regelungen“) bleiben auch nach endgültigem Ablauf bzw. Beendigung dieses <i>Vertrags</i> wirksam.</p> <p><b>4.5 Kündigung aus wichtigem Grund</b> Die Kündigung dieses <i>Vertrages</i> oder eines <i>Bestellscheines</i> aus wichtigem Grund bleibt unberührt.</p>
--	--

<p><b>5 DEFECTS OF QUALITY AND TITLE; LIABILITY</b></p> <p><b>5.1 Defects of Quality and Title</b> The limitation period for any claims of Company arising from defects of quality and title of Provider Technology, Documentation and, insofar as applicable, Support Services is one (1) year.</p> <p><b>5.2 Limitation of Liability</b> In any event, Provider is only liable for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• damages caused by a wilful or negligent breach of an essential contractual obligation on the part of Provider, but in case of a negligent breach only for damages that are typical for the present type of contract and were foreseeable at the time of the conclusion of the applicable Order Form. An essential contractual obligation is an obligation whose fulfilment is necessary for a proper execution of the contract so that Company relies on its correct fulfilment;</li> <li>• damages resulting from loss of life, bodily injury or damage to health, which are caused by a wilful or negligent breach of duty on the part of Provider;</li> <li>• damages caused by wilful or negligent breach of the duties arising from an obligation in accordance with Section 311 Paragraph 2 of German Civil Code (BGB);</li> <li>• other damages caused by a wilful or grossly negligent breach of duty on the part of Provider, but in case of a grossly negligent breach only for damages that are typical for the present type of contract and were foreseeable at the time of the conclusion of the applicable Order Form;</li> <li>• damages caused by a defect in the Provider Technology or Documentation, if Provider has guaranteed the quality of the Provider Technology or if Provider fraudulently concealed the defect (Section 444 of the German Civil Code (BGB)).</li> </ul> <p>In the event of loss of data, Provider's liability as set forth in the preceding sentence is limited to the costs which would normally, that is if Company performed reasonable backups, incur for the recovery of the data. In case of slight negligence on Provider's part, Provider is only liable to the extent set forth in the preceding sentence, if Company performed a back up immediately before Provider's act leading to the loss of data.</p> <p>Provider's liability in accordance with the German Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz) remains unaffected.</p> <p><b>5.3 Injunctive Relief of Company and Right of Cancellation of Provider</b> Company is obliged to inform Provider immediately of any third party claims regarding Provider Technology.</p> <p>If, based on the infringement of a third party's Intellectual Property Rights, a court prohibits Company's use of the Provider Technology and/or Documentation or a third party institutes legal proceedings to prohibit Company's use of the Provider Technology and/or Documentation or it is in Provider's</p>	<p><b>5 Sach- und Rechtsmängel; Haftungsregelungen</b></p> <p><b>5.1 Sach- und Rechtsmängel</b> Die Gewährleistungsfrist für Sach- und Rechtsmängel der <i>Anbietertechnologie</i>, der <i>Dokumentation</i> sowie, soweit anwendbar, der <i>Dienste</i> beträgt ein (1) Jahr ab dem gesetzlichen Gewährleistungsbeginn.</p> <p><b>5.2 Haftungsbeschränkung</b> Die Haftung des Anbieters ist in jedem Fall beschränkt auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schäden aufgrund einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht durch den <i>Anbieter</i>, wobei die Haftung im Falle der fahrlässigen Verletzung auf Schäden beschränkt wird, die für die vorliegende Vertragsart typisch sind und zum Zeitpunkt der Ausfertigung des jeweiligen <i>Bestellscheins</i> vorhersehbar waren. Als wesentlich gelten Vertragspflichten, deren Erfüllung zur ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrags erforderlich ist sodass das <i>Unternehmen</i> auf die ordentliche Erfüllung dieser Pflichten vertraut.</li> <li>• Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit aufgrund einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des <i>Anbieters</i>;</li> <li>• Schäden aufgrund einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung der Pflichten aus einem Schuldverhältnis im Sinne von § 311 Abs. 2 BGB;</li> <li>• anderweitige Schäden aufgrund einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch den <i>Anbieter</i>, wobei die Haftung im Falle der grob fahrlässigen Verletzung auf Schäden beschränkt wird, die für die vorliegende Vertragsart typisch sind und zum Zeitpunkt der Ausfertigung des jeweiligen <i>Bestellscheins</i> vorhersehbar waren;</li> <li>• Schäden durch einen Mangel in der <i>Anbietertechnologie</i> oder der <i>Dokumentation</i>, soweit der <i>Anbieter</i> eine Garantie für die Beschaffenheit der <i>Anbietertechnologie</i> übernommen hat oder der <i>Anbieter</i> den Mangel arglistig verschwiegen hat (§ 444 BGB).</li> </ul> <p>Im Falle von Datenverlusten wird die vorstehend ausgeführte Haftung des <i>Anbieters</i> auf die Kosten beschränkt, die für die Wiederherstellung der Daten normalerweise, d.h. im Falle angemessener Datensicherungen seitens des <i>Unternehmens</i>, anfielen. Bei leichter Fahrlässigkeit des <i>Anbieters</i> besteht nur dann eine Haftung des <i>Anbieters</i> in dem im vorausgehenden Satz festgelegten Umfang, wenn das <i>Unternehmen</i> unmittelbar vor der Handlung des <i>Anbieters</i>, die zum Datenverlust geführt hat, eine Datensicherung durchgeführt hat.</p> <p>Die Haftung des <i>Anbieters</i> nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.</p> <p><b>5.3 Unterlassungsansprüche des Unternehmens und Kündigungsrecht des Anbieters</b> Das Unternehmen verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich über Schutzrechtsberührungen Dritter hinsichtlich der Anbiertechnologie zu informieren.</p> <p>Untersagt ein Gericht aufgrund der Verletzung <i>geistiger Schutzrechte</i> Dritter die Nutzung der <i>Anbietertechnologie</i> und/oder der <i>Dokumentation</i> durch das <i>Unternehmen</i>, oder strengt ein Dritter Klage mit dem Ziel an, die Nutzung der <i>Anbietertechnologie</i> und/oder <i>Dokumentation</i> durch das</p>
---	--

<p>reasonable opinion likely that such action will be taken, Provider may, at its sole option and expense and within commercially feasible means, (i) replace, with functionally equivalent software, or modify the affected Provider Technology and/or Documentation so that it does not infringe; ; or (ii) obtain the rights necessary for Company to continue to use the Provider Technology consistent with this Agreement or (iii) Company or Provider may terminate this Agreement with immediate effect and, if Company returns the affected Provider Technology, Provider will provide Company a pro rata refund based upon the time period remaining under the applicable Order Form.</p>	<p><i>Unternehmen</i> untersagen zu lassen, oder besteht nach vernünftiger Einschätzung des <i>Anbieters</i> die Wahrscheinlichkeit einer solchen Klage, so kann der <i>Anbieter</i> nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten und mit wirtschaftlich angemessenen Mitteln (i) die betreffende <i>Anbietertechnologie</i> durch funktional gleichwertige Software und/oder <i>Dokumentation</i> ersetzen, sodass keine Rechtsverletzung mehr vorliegt; oder (ii) notwendige Rechte erwerben, die es dem <i>Unternehmen</i> ermöglichen, die <i>Anbietertechnologie</i> im Einklang mit dieser Vereinbarung weiter zu nutzen, oder (iii) das <i>Unternehmen</i> oder der <i>Anbieter</i> können diese Vereinbarung mit sofortiger Wirkung kündigen, wobei der <i>Anbieter</i> dem <i>Unternehmen</i> anteilig für die Restlaufzeit zu viel gezahlte Gebühren rückerstattet, soweit das Unternehmen die betroffene Anbiertertechnologie zurückgibt.</p>
<p><b>6 PUBLIC ANNOUNCEMENTS AND NON-PUBLIC REFERENCE</b></p> <p>Neither party will, without the other party's prior written consent, make any news release or public announcement of this Agreement, its value, or its terms and conditions. Notwithstanding the foregoing, Provider may use Company's name and logo, consistent with Company's trademark policies, on customer lists, which may be made publically available on Provider's website, and may make any news release or public announcement of Company's use of Provider Technology provided that it was already made public knowledge.</p>	<p><b>6 Öffentliche Stellungnahmen und nichtöffentliche Referenzen</b></p> <p>Den Parteien sind ohne die vorherige schriftliche Genehmigung der jeweils anderen Partei Pressemitteilungen oder öffentliche Bekanntgaben zu diesem Vertrag, der Vertragssumme oder der Vertragsbestimmungen oder anderweitige Hinweise auf oder Verlautbarungen zum Bestehen dieses Vertrags untersagt. Unbeschadet der vorstehenden Regelung ist der Anbieter berechtigt, den Namen und das Logo des <i>Unternehmens</i> nach Maßgabe der Markenrichtlinien des <i>Unternehmens</i> auf Kundenlisten die auf der Webseite des Anbieters öffentlich zugänglich gemacht werden können zu nutzen. Dem Anbieter sind Pressemitteilungen oder öffentliche Bekanntgaben über die Nutzung der Anbiertertechnologie gestattet, sofern die Nutzung bereits öffentlich bekannt ist.</p>
<p><b>7 USE OF SUPPORT SERVICES</b></p> <p>For every unique Customized Solution, Company must purchase the same Support Services Level for all Licensed Servers. For the avoidance of doubt, Company may not (i) purchase a Platinum Support Services Level for one Licensed Server used for Production Purposes and Gold Support Services Level for any additional Licensed Servers used for Production Purposes. Furthermore or (ii) purchase a Platinum Support Services Level for one Licensed Server used for Production Purposes and a Gold Support Services Level for a Licensed Server used for Non-Production Purposes. During the term that Company is receiving Services from Provider for a Customized Solution, Company is required to purchase Services equal to the total number of Servers that Provider Technology is deployed, installed, used, or executed on for that Customized Solution.</p>	<p><b>7 Nutzung der Supportdienste</b></p> <p>Für jede individuell <i>angepasste Lösung</i> muss das <i>Unternehmen</i> für alle <i>lizenzierten Server</i> denselben <i>Supportdienste-Level</i> erwerben. Zur Vermeidung von Zweifeln wird klargestellt, dass das <i>Unternehmen</i> nicht berechtigt ist, (i) für weitere lizenzierte Produktionsserver den <i>Supportdienste-Level</i> Gold zu erwerben, wenn sie für den ersten lizenzierten Produktionsserver den <i>Supportdienste-Level</i> Platinum erwirbt, oder (ii) für einen lizenzierten Produktionsserver den <i>Supportdienste-Level</i> Platinum und für einen nichtproduktiven Server den <i>Supportdienste-Level</i> Gold zu erwerben. Für die Zeit während der das Unternehmen Dienste des Anbieters für eine <i>Angepasste Lösung</i> erhält, hat das Unternehmen Dienste zu erwerben die der Anzahl der Server entsprechen auf denen die Anbiertertechnologie als <i>Angepasste Lösung</i> eingesetzt, installiert, benutzt oder ausgeführt wird.</p>
<p><b>8 MISCELLANEOUS</b></p> <p><b>8.1</b> Headings to articles in this Agreement are for convenience only and shall not have any effect on construction and interpretation.</p> <p><b>8.2</b> No provision shall be construed adversely to a party solely on the ground that the party was responsible for the preparation of this Agreement or that provision.</p> <p><b>8.3</b> This Agreement may only be varied or amended in writing signed by an authorized signatory of each party.</p> <p><b>8.4 Nondisclosure</b> It is expected that the parties may disclose to each other certain information that may be considered confidential. Confidential</p>	<p><b>8 Sonstige Regelungen</b></p> <p><b>8.1</b> Die Überschriften der einzelnen Ziffern dieses <i>Vertrags</i> dienen lediglich der besseren Orientierung nicht aber der Auslegung dieses <i>Vertrags</i>.</p> <p><b>8.2</b> Die Bestimmungen dieses <i>Vertrags</i> sind nicht deshalb gegen eine Partei auszulegen, weil diese für die Ausarbeitung dieses <i>Vertrags</i> oder der jeweiligen Bestimmungen zuständig war.</p> <p><b>8.3</b> Änderungen dieses <i>Vertrags</i> bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform und müssen von einem bevollmächtigten Vertreter der jeweiligen Partei unterfertigt werden.</p> <p><b>8.4 Vertraulichkeitsregelungen</b> Es ist davon auszugehen, dass die Parteien einander ggf. bestimmte Informationen offenbaren, die als vertraulich</p>

information means: (a) the Source Code; (b) confidential information disclosed by either party in writing that is marked as confidential at the time of disclosure; (c) confidential information disclosed by either party in any other manner that is identified as confidential at the time of disclosure and summarized and designated as confidential in a written memorandum delivered to the receiving party within thirty (30) days of the initial disclosure; (d) information that given its nature or the circumstances surrounding its disclosure, a reasonable person should have an expectation of confidentiality for; (e) all information relating to the provision of Services; (f) all information relating to the security arrangements of either party; and (g) all data owned or held by Company and stored on Provider Technology (jointly "Confidential Information").

Confidential Information shall not include information which: (i) is or becomes a matter of public knowledge through no fault of the receiving party; (ii) is or becomes available to the receiving party from a source other than the disclosing party, provided that such source was not known by the receiving party to be bound by a duty of confidentiality with respect to such information; (iii) is disclosed by the disclosing party to a third party without a duty of confidentiality; (iv) is independently developed by the receiving party without use of the Confidential Information of the other party; (v) is in the rightful possession of the receiving party without an obligation of confidentiality; or (vi) is disclosed by the receiving party with the disclosing party's prior written approval.

In the event that pursuant to the requirements of a governmental agency or by operation of applicable statutory law or by order of a competent court or recognized stock exchange a party becomes legally compelled to disclose any of the other party's Confidential Information, the party required to make such disclosure shall provide the other party with prompt prior written notice of any such requirement so that the other party may seek a protective order or other appropriate remedy and/or waive compliance with the non-disclosure provisions of this Agreement. In the event that such protective order, other remedy or waiver is not obtained, the party required to make the disclosure shall furnish only that portion of the Confidential Information that such party, in the opinion of counsel, is legally required to disclose and shall exercise reasonable efforts to preserve for the remainder the confidentiality of the other party's Confidential Information.

Except as otherwise specified herein, the disclosing party shall retain all Intellectual Property Rights in any Confidential Information disclosed to the other party. The parties agree, during the term of a valid Order Form and for a period of two (2) years after termination or expiration of a valid Order Form, to hold each other's Confidential Information in confidence and to protect the disclosed Confidential Information of the other party by using the same degree of care to prevent the unauthorized use, dissemination or publication of the Confidential Information as they use to protect their own confidential information of a like nature but in any event no less than a reasonable degree of care. The parties agree not to make each other's Confidential Information available in any form to any third party except that third party subcontractors shall be permitted to exercise the

betrachtet werden können. Vertrauliche Informationen bedeutet: (a) der *Quellcode*, (b) von einer Partei offengelegte vertrauliche Informationen, die bei Offenlegung als vertraulich gekennzeichnet sind, (c) von einer Partei auf andere Weise offengelegte vertrauliche Informationen, die bei Offenlegung als vertraulich kenntlich gemacht werden und in einer schriftlichen Aktennotiz zusammengefasst und als vertraulich gekennzeichnet werden, die der empfangenden Partei innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der ersten Offenlegung übergeben wird, (d) Informationen, bei der eine verständige Person aufgrund deren Natur oder der Umstände ihrer Offenlegung vertraulichen Charakter vermuten würde, (e) alle Informationen, die sich auf die Erbringung von *Diensten* beziehen, (f) alle Informationen, die sich auf die Sicherheitsvorkehrungen einer Partei beziehen, und (g) alle Daten, die Eigentum des *Unternehmens* sind oder von ihm verwahrt werden und die auf *Anbietertechnologie* gespeichert sind (nachstehend zusammenfassend „**vertrauliche Informationen**“ genannt).

Nicht als vertraulich werden Informationen angesehen: (i) die ohne Verschulden der empfangenden Partei Gemeingut sind oder werden, (ii) die der empfangenden Partei aus einer anderen Quelle als der offenlegenden Partei bekannt sind oder werden, stets vorausgesetzt jedoch, dass die Quelle bezüglich der vertraulichen Informationen nach Kenntnis der empfangenden Partei keiner Verschwiegenheitspflicht unterliegt, (iii) die von der offenlegenden Partei einem Dritten ohne Auferlegung einer Verschwiegenheitspflicht offenbart werden, (iv) die ohne Rückgriff auf die *vertraulichen Informationen* der anderen Partei von der empfangenden Partei selbständig entwickelt werden, (v) die sich im rechtmäßigen Besitz der empfangenden Partei befinden, ohne dass diesbezüglich eine Verschwiegenheitspflicht auferlegt wurde, oder (vi) die von der empfangenden Partei mit der vorherigen schriftlichen Genehmigung der offenlegenden Partei offengelegt werden.

Für den Fall, dass eine Partei kraft Gesetzes oder gerichtlicher oder behördlicher Entscheidung verpflichtet ist, *vertrauliche Informationen* der jeweils anderen Partei offenzulegen, so hat die Partei, von der die Offenlegung verlangt wird, die jeweils andere Partei unverzüglich und schriftlich über das Verlangen zu unterrichten, sodass die andere Partei Schutzmaßnahmen ergreifen und gegen die Offenlegung vorgehen oder auf die Einhaltung der Vertraulichkeitsregelungen dieses *Vertrags* verzichten kann. Falls die Schutzmaßnahmen nicht greifen, gibt die Partei, von der die Offenlegung verlangt wird, nur den Teil der Informationen preis, zu deren Offenlegung sie nach Meinung ihres Rechtsbestands rechtlich verpflichtet ist, und unternimmt angemessene Anstrengungen, um die verbleibende Vertraulichkeit der vertraulichen Informationen der anderen Partei zu wahren.

Soweit in diesem *Vertrag* keine anderweitige Regelung getroffen wird, verbleiben sämtliche *geistigen Schutzrechte* an den von der anderen Partei offengelegten *vertraulichen Informationen* bei der offenlegenden Partei. Die Parteien verpflichten sich während der Laufzeit eines *Bestellscheins* und darüber hinaus für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren nach Beendigung des *Bestellscheins*, über die wechselseitigen *vertraulichen Informationen* Verschwiegenheit zu wahren und die offengelegten *vertraulichen Informationen* der anderen Partei mit derselben Sorgfalt vor unbefugter Nutzung, Verbreitung oder Veröffentlichung zu schützen wie eigene vertrauliche Informationen, mindestens jedoch mit angemessener Sorgfalt. Die Parteien verpflichten sich, die *vertraulichen Informationen* der jeweils anderen Partei in keiner

<p>licenses granted under this Agreement or to use each party's Confidential Information solely for the purpose of implementing this Agreement.</p> <p>Each party agrees to (i) restrict disclosure of the Confidential Information to those third parties and/or its employees who have a "need to know" such information in order to undertake their work with respect to this Agreement or otherwise to the benefit of the parties and have themselves an agreement with the receiving party sufficient to require them to treat the other party's Confidential Information in a manner materially similar as is set out herein (jointly the "Staff") and (ii) to take all reasonable steps to ensure that Confidential Information is not disclosed or distributed by its Staff in violation of the provisions of this Agreement.</p> <p>Upon termination or expiration of this Agreement, except as necessary to give any existing Order Form effect or as otherwise required by law, both parties shall return or destroy all copies of the other party's Confidential Information furnished under this Agreement except any copies necessary to exercise the continuing rights specified in Article 3 ("Term and Termination") above. Each party will at all times be responsible for ensuring that its Staff retains the confidentiality of the other party's Confidential Information in accordance with this Agreement and each Party will indemnify the other party from and against any losses, costs or damages resulting from or arising out of a breach of this Article by any Staff of the indemnifying party.</p> <p><b>8.5 Retention, Set-off</b></p> <p>Company may exercise its rights of retention only if counterclaim is undisputed or finally and non-appealably established by court.</p> <p>Company may not set-off against claims of Provider, unless Provider does not contest Company's counterclaims or these counterclaims have been finally and non-appealably established by court.</p> <p><b>8.6 Governing Law and Jurisdiction</b></p> <p>This Agreement, and all matters arising out of or relating to this Agreement, shall be governed by the substantive laws of Germany with the exclusion of its conflict of laws rules. The U.N. Convention on Contracts for the International Sale of Goods of 11 April 1980 is hereby excluded from application to this Agreement.</p> <p>The exclusive court of venue is Frankfurt am Main, Germany. Provider is allowed to sue Company at its general venue.</p> <p><b>8.7 Assignment</b></p> <p>Neither party may assign, transfer or otherwise dispose of any of its rights or obligations under this Agreement and/or any Order Form without the other party's prior written consent which shall not be unreasonably withheld, delayed or conditioned; the party required to give its consent may however attach reasonable conditions to its consent. Either party may, upon written notice and without the prior approval of the other party,</p>	<p>Weise Dritten verfügbar zu machen. Ausgenommen hiervon sind Dritte, die Subunternehmer sind und denen die Nutzung der vertragsgegenständlichen Lizenzen gestattet ist, oder die die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zweck der Durchführung dieses <i>Vertrags</i> nutzen.</p> <p>Die Parteien verpflichten sich, (i) die Offenlegung der <i>vertraulichen Informationen</i> auf diejenigen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten und Mitarbeiter (nachstehend zusammenfassend „<b>Personal</b>“ genannt) zu beschränken, die zur Durchführung ihrer Arbeiten im Zusammenhang mit diesem <i>Vertrag</i> auf diese Informationen angewiesen sind, und die Geheimhaltungsverpflichtungen unterliegen, die im Wesentlichen den in dieser Vereinbarung geregelten Geheimhaltungspflichten entsprechen, und (ii) dafür Sorge zu tragen, dass die <i>vertraulichen Informationen</i> von ihrem <i>Personal</i> nicht in vertragswidriger Weise offengelegt oder verbreitet werden.</p> <p>Mit Beendigung oder Ablauf dieses <i>Vertrags</i> geben beide Parteien sämtliche Exemplare und Kopien der vertraulichen Informationen die im Rahmen dieses <i>Vertrags</i> übermittelt wurden, der jeweils anderen Partei zurück oder vernichten diese; hiervon ausgenommen sind Exemplare, die zur Wahrnehmung der in Ziffer 4 („Laufzeit und Beendigung des Vertragsverhältnisses“) festgelegten fortbestehenden Rechte erforderlich sind oder soweit für solche Informationen längere gesetzliche Aufbewahrungsfristen gelten. Jede Partei trägt jederzeit die Verantwortung dafür, dass ihr <i>Personal</i> über die <i>vertraulichen Informationen</i> der jeweils anderen Partei nach Maßgabe dieses <i>Vertrags</i> Verschwiegenheit bewahrt, und jede Partei haftet oder stellt die jeweils andere Partei von der Haftung für alle Verluste, Kosten und Schäden frei, die auf die schuldhaftige Verletzung dieses <i>Vertrags</i> durch <i>Personal</i> der freistellenden Partei zurückzuführen sind.</p> <p><b>8.5 Zurückbehaltungsrechte, Aufrechnung von Forderungen</b></p> <p>Zurückbehaltungsrechte darf das Unternehmen nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt worden ist.</p> <p>Aufrechnungsrechte gegenüber dem <i>Anbieter</i> stehen dem <i>Unternehmen</i> nur zu, wenn die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt worden ist.</p> <p><b>8.6 Geltendes Recht, Gerichtsstand</b></p> <p>Dieser <i>Vertrag</i> und alle Vertragsangelegenheiten unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss der Regelungen des internationalen Privatrechts. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11. April 1980 ist hiermit ausgeschlossen.</p> <p>Als ausschließlicher Gerichtsstand für alle Klagen im Zusammenhang mit diesem <i>Vertrag</i> wird Frankfurt am Main, Deutschland, vereinbart. Der Anbieter ist auch berechtigt, das <i>Unternehmen</i> an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.</p> <p><b>8.7 Übertragbarkeit</b></p> <p>Die Parteien sind ohne die vorherige schriftliche Einwilligung der jeweils anderen Partei, die nicht ohne angemessenen Grund vorenthalten oder verzögert werden darf, nicht berechtigt, ihre Rechte aus diesem <i>Vertrag</i> oder dem <i>Bestellschein</i> abzutreten, zu übertragen oder sonst über sie zu verfügen; die einwilligungspflichtige Partei kann ihre Einwilligung jedoch von angemessenen Bedingungen abhängig</p>
--	--

<p>(i) assign this Agreement to an Affiliate as long as the Affiliate has sufficient credit to satisfy its obligations under this Agreement and the scope of license to the Provider Technology or of the Services is not affected; and (ii) assign this Agreement pursuant to a merger or a sale of all or substantially all of such party's assets or stock except where such merger or sale is to a competitor of Provider, in which case written consent from Provider shall be required. Any assignment in violation of this Article is void.</p> <p><b>8.8 Notice</b> All notices permitted or required under this Agreement shall be in writing and shall be delivered in person, by certified or registered express mail, electronic mail, or facsimile. Notice shall be deemed received the day of personal delivery, or transmission by electronic mail or facsimile or five (5) days after deposit in the mail. Company shall direct all notices to Provider under this Agreement to the following address</p>	<p>machen. Jede Übertragung, die gegen diese Ziffer verstößt, ist unwirksam. Jede Partei kann jedoch nach Übermittlung einer schriftlichen Mitteilung an die jeweils andere Partei und ohne Einwilligung der anderen Partei, (i) diese Vereinbarung an ein <i>verbundenes Unternehmen</i> übertragen, soweit dieses <i>verbundene Unternehmen</i> über ausreichende Mittel verfügt, die Verpflichtungen aus diesem Vertrag vollständig zu erfüllen und soweit dadurch der Umfang der Lizenz für <i>Anbietertechnologie</i> oder der Dienste nicht beeinflusst wird; und (ii) diese Vereinbarung im Rahmen einer Verschmelzung oder des Verkaufs aller oder wesentlicher Teile von Vermögenswerten oder Unternehmensanteilen an den Erwerber übertragen, es sei denn ein solcher Erwerber ist ein Mitbewerber des Anbieters. Übertragung dieser Vereinbarung an einen Mitbewerber des Anbieters bedarf der schriftlichen Einwilligung des Anbieters.</p> <p><b>8.8 Vertragliche Mitteilungen</b> Die im Rahmen dieses <i>Vertrags</i> zulässigen oder erforderlichen Mitteilungen sind schriftlich oder per E-Mail an die nachstehend bezeichneten Anschriften zu richten. Eine Mitteilung gilt am Tag der persönlichen Übergabe, der Übermittlung bei E-Mail oder Fax oder fünf (5) Tag nach Aufgabe zur Post als angenommen. Das Unternehmen verpflichtet sich alle vertraglichen Mitteilungen an den Anbieter an folgende Adresse zu übermitteln:</p>
<p>Liferay, GmbH Attn / z. Hd. Legal Department (Rechtsabteilung) Mergenthalerallee 77 65760 Eschborn, Germany (Deutschland) E-mail: legal@liferay.com FAX: + 49 (0) 6196 92 193 99</p>	
<p>All notices permitted or required under this Agreement from Provider to Company shall be addressed to the Company's Designated Contact at Company's address specified on an Order Form or as updated from time to time as provided pursuant to this Article.</p> <p><b>8.9 Relationship Between the Parties</b> In all matters relating to this Agreement, Company and Provider shall act as independent contractors. Neither party will represent that it has any authority to assume or create any obligation, expressed or implied, on behalf of the other party, or to represent the other party as agent, employee or in any other capacity. Nothing herein shall oblige parties to enter into any further agreement(s) with each other.</p> <p><b>8.10 Force Majeure</b> Neither party shall be liable to the other for failure or delay in the performance of a required obligation under this Agreement and/or Order Form if such failure or delay is caused by riot, fire, flood, explosion, earthquake or other natural disaster, government regulation, or other similar cause beyond such party's reasonable control, reasonable standards applied, provided that such party gives prompt written notice of such condition and resumes its performance as soon as reasonably possible.</p> <p>If such an event causes Provider to be not able to perform its obligations under this Agreement, Provider may postpone the performance of its obligations for the period the event persists, if the event is under normal circumstances of temporary nature. In this case, the terms of this Agreement and the applicable</p>	<p>Die im Rahmen dieses <i>Vertrags</i> zulässigen oder erforderlichen Mitteilungen sind schriftlich oder per E-Mail an den <i>bezeichneten Ansprechpartner</i> an die im <i>Bestellschein</i> genannte oder an eine entsprechend dieser Ziffer aktualisierte Adresse des <i>Unternehmens</i> zu richten.</p> <p><b>8.9 Beziehung zwischen den Parteien</b> In sämtlichen dieser Vereinbarung unterfallenden Angelegenheiten treten das <i>Unternehmen</i> und der <i>Anbieter</i> als unabhängige Vertragsparteien auf. Keine der Parteien wird den Eindruck erwecken, dass sie befugt ist, die andere Partei ausdrücklich oder implizit zu verpflichten oder sie zu vertreten, sei es als Beauftragter, Angestellter oder in anderweitiger Eigenschaft. Diese Vereinbarung verpflichtet die Parteien nicht, weitere Verträge miteinander abzuschließen.</p> <p><b>8.10 Höhere Gewalt</b> Die Parteien haften nicht für Nichterfüllung oder Verzug hinsichtlich ihrer Pflichten aus diesem <i>Vertrag</i> und/oder einem <i>Bestellschein</i>, wenn die Nichterfüllung bzw. der Verzug auf unvorhersehbare Umstände wie Unruhen, Feuer, Überschwemmungen, Explosionen, Erdbeben oder andere Naturkatastrophen, staatliche Regelungen, Arbeitskämpfe oder ähnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich unter Anlegung vernünftiger Maßstäbe der Kontrolle der betreffenden Partei entziehen, vorausgesetzt, dass diese Partei unverzüglich schriftlich über diesen Umstand informiert und ihre Leistung wiederaufnimmt sobald dies vernünftigerweise möglich ist.</p> <p>Ist der <i>Anbieter</i> aufgrund solcher Umstände an der Erfüllung seiner Vertragspflichten gehindert, so kann der <i>Anbieter</i> die Vertragserfüllung aussetzen, solange die Umstände fortbestehen, soweit diese normalerweise vorübergehender Natur sind. In diesem Fall verlängert sich die Laufzeit dieses</p>

<p>Order Form are extended by the same period. Company is not obligated to provide consideration for this period.</p> <p>The right of each party to terminate this Agreement or the applicable Order Form for good cause remains unaffected by this article.</p> <p><b>8.11 Export Compliance and Privacy</b> The Provider Technology provided to Company is subject to export control restrictions. As such, Company shall not export or re-export the Provider Technology to any country or to any person where such export is prohibited by applicable export control, anti-terrorism and anti-corruption laws and regulations. Should Company decide to use, export or re-export the Provider Technology, Company shall be wholly responsible for its compliance with applicable export restrictions, prohibitions, requirements and obligations. Should Company breach this Article 8.11, Company shall defend, indemnify and hold Provider and its suppliers harmless from and against any and all violations of such laws or regulations by Company or any of its agents, officers, employees, directors or consultants and Provider may terminate this Agreement and/or the applicable Order Form and its obligations thereunder without liability to Company.</p> <p>Company acknowledges and agrees that to provide the Services, it may be necessary for Company information to be transferred between Provider, its Affiliates, Business Partners, and/or subcontractors, which may be located worldwide.</p> <p><b>8.12 Severability</b> If any provision or provisions of this Agreement and/or any Order Form shall be held to be invalid, illegal or unenforceable in whole or in part by any court of competent jurisdiction or other competent authority, this Agreement and/or any affected Order Form will continue to be valid and enforceable as to the other provisions and/or the remainder of the affected provision(s).</p> <p>The affected provision(s) will be deemed amended to the minimum extent necessary to render it valid and enforceable in conformity with applicable law and parties' intent as expressed in this Agreement and/or the Order Form, as far as the invalidity of the provision was not caused by a violation of the German statutory provisions on General Terms and Conditions (Sections 305 – 310 of the German Civil Code, BGB).</p> <p><b>8.13 No Waiver</b> The failure of any party to enforce any of the provisions hereof shall not be construed to be a waiver of the right of such party thereafter to enforce such provisions. This Agreement may not be waived, except in writing by the Party granting the waiver.</p> <p><b>8.14 Entire Agreement, Priority, Inconsistent or Conflicting Terms</b> This Agreement, including all exhibits hereto, and all Order Forms, sets forth the entire agreement between the parties and supersedes prior proposals, agreements and representations between them, whether written or oral, relating to the subject matter contained herein. Each party acknowledges that in</p>	<p><i>Vertrags</i> und des betreffenden <i>Bestellscheins</i> um diesen Zeitraum. Das <i>Unternehmen</i> ist für diesen Zeitraum nicht zur Zahlung einer Vergütung verpflichtet.</p> <p>Das Recht der Parteien zur Beendigung dieses <i>Vertrags</i> oder des betreffenden <i>Bestellscheins</i> aus wichtigem Grund bleibt von dieser Regelung unberührt.</p> <p><b>8.11 Ausfuhrbestimmungen und Datentransfer</b> Die <i>Anbietertechnologie</i>, die dem <i>Unternehmen</i> zur Verfügung gestellt wird, kann Ausfuhrbeschränkungen unterliegen. Das <i>Unternehmen</i> verpflichtet sich, die <i>Anbietertechnologie</i> nicht in ein Land oder an eine Person (wieder)auszuführen, in das oder an die die Ausfuhr gemäß den anwendbaren Exportkontroll-, Antiterrorismus-, und Antikorruptionsvorschriften und -gesetzen untersagt ist. Sollte das <i>Unternehmen</i> die <i>Anbietertechnologie</i> (wieder)ausführen, so liegt es allein in der Verantwortlichkeit des <i>Unternehmens</i>, dass es den anwendbaren rechtlichen Ausfuhrverpflichtungen, -auflagen oder -voraussetzungen entspricht und nicht gegen Ausfuhrverbote verstößt. Das <i>Unternehmen</i> stellt den <i>Anbieter</i> von der Haftung für alle Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten und Auslagen frei, die im Zusammenhang mit der Verletzung dieser Ziffer 8.11 durch das <i>Unternehmen</i> oder ihre Vertreter, leitenden Angestellten, Mitglieder der Geschäftsführung oder Mitarbeiter stehen und der <i>Anbieter</i> kann diesen <i>Vertrag</i> und/oder den anwendbaren <i>Bestellschein</i> und seine sich daraus ergebenden Verpflichtungen kündigen, ohne dafür dem <i>Unternehmen</i> gegenüber zu haften.</p> <p>Das Unternehmen versteht und erklärt sich damit einverstanden, dass für die Erbringung von Diensten Transfer von Informationen zwischen dem Anbieter, seinen verbundenen Unternehmen, Geschäftspartnern und Subunternehmen, die weltweit ansässig sein können, erforderlich sein kann.</p> <p><b>8.12 Teilnichtigkeit</b> Erweisen sich einzelne Bestimmungen dieses <i>Vertrags</i> und/oder eines <i>Bestellscheins</i> kraft einer Entscheidung eines zuständigen Gerichts oder einer zuständigen Behörde ganz oder teilweise als ungültig, so bleiben die weiteren Bestimmungen und der Rest der betreffenden Bestimmungen dieses <i>Vertrags</i> und/oder des jeweiligen <i>Bestellscheins</i> weiterhin gültig.</p> <p>Die betreffende Bestimmung gilt, soweit ihre Unwirksamkeit nicht auf einem Verstoß gegen die gesetzlichen Bestimmungen des Rechts allgemeiner Geschäftsbedingungen (§§ 305 – 310 BGB) beruht, im geringstmöglichen erforderlichen Maße als geändert, sodass sie nach geltendem Recht und im Einklang mit den von den Parteien in diesem <i>Vertrag</i> bzw. im <i>Bestellschein</i> ausgedrückten Absichten gültig und durchsetzbar wird.</p> <p><b>8.14 Ausschluss des Rechtsverzichts</b> Unterlässt es eine Partei, einzelne Bestimmungen dieses <i>Vertrags</i> geltend zu machen, so gilt dies nicht als Verzicht auf das Recht der Partei, die betreffenden Bestimmungen zu einem späteren Zeitpunkt geltend zu machen. Der Verzicht auf diesen <i>Vertrag</i> bedarf zu seiner Gültigkeit einer schriftlichen Verzichtserklärung der verzichtenden Partei.</p> <p><b>8.15 Gesamte Abrede, Vorrangigkeit und widersprüchliche oder entgegenstehende Bedingungen</b> Dieser <i>Vertrag</i> einschließlich aller Anlagen und <i>Bestellscheine</i> stellt die gesamte Abrede der Parteien zum Vertragsgegenstand dar und tritt an die Stelle aller vorausgehenden wechselseitigen schriftlichen oder mündlichen Angebote, Vereinbarungen und Zusicherungen. Die Parteien</p>
---	--

entering into this Agreement it has not relied on any representation, warranty or collateral contract or other assurance except those set out therein. This Agreement, including this Article 8.15, may be changed only if agreed to in writing and signed by an authorized signatory of each party.

In the event of any conflict or inconsistency between the provisions in the body of this Agreement and any exhibit hereto or any Order Form, the terms of this Agreement shall prevail, provided however, that an Order Form may amend or override the terms and conditions of this Agreement only if (and limited to the extent) that the Order Form specifically identifies the provision(s) the parties intend to amend or override.

For purposes of clarity, if a Company's purchase order is accepted by Provider, such acceptance is limited to the terms of the quantities, descriptions, Services, Fees, delivery schedule, and Services Terms, and any additional or different terms or conditions, or any other attempt by Company to vary in any degree any of the terms of this Agreement by such purchase order, shall be rejected by the parties and null and void.

In the event both Provider's order form and Company's purchase order are executed by Company and presented to Provider for a specific order, the terms of Provider's order form shall prevail.

#### **8.15 Controlling Version**

This Agreement is written in German and in English. In case of a difficulty of interpretation between the two versions, the German version will prevail.

erkennen ausdrücklich an, dass sie beim Abschluss dieses *Vertrags* nicht auf Zusicherungen, Gewährleistungs-, und Nebenabreden oder anderweitige Zusagen vertrauen, die nicht in diesem *Vertrag* enthalten sind.

Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform und der Unterfertigung durch einen bevollmächtigten Vertreter beider Parteien. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Schriftformklausel.

Im Falle widersprüchlicher oder entgegenstehender Bedingungen zwischen den Bestimmungen des Hauptteiles dieses *Vertrags* und eines diesbezüglichen Anhangs oder eines *Bestellscheines* gilt vorrangig dieser Vertrag. Ein *Bestellschein* kann jedoch die Bedingungen dieses Vertrages nur insoweit ergänzen oder ersetzen, insoweit er diejenigen Bestimmungen, die ergänzt oder ersetzt werden sollen, genau bezeichnet.

Zur Klarstellung wird darauf hingewiesen dass eine Purchase Order des *Unternehmens* vom *Anbieter* nur bezüglich der Beschreibung der Anzahl, der Dienste, der Gebühren, der Lieferzeit und der Leistungslaufzeit angenommen wird. Darüber hinausgehende widersprüchliche oder entgegenstehende Bestimmungen der Purchase Order werden nicht Vertragsbestandteil und sind unwirksam.

Sollte der Kunde sowohl seine Purchase Order als auch den Bestellscheinvordruck des *Anbieters* unterzeichnen und dem *Anbieter* übermitteln, so gilt vorrangig der Bestellscheinvordruck des *Anbieters*.

#### **8.16 Vorrangige Version**

Dieser Vertrag ist in der deutschen und der englischen Sprache verfasst. Im Falle von Interpretationsschwierigkeiten gilt vorrangig die deutsche Version dieser Vereinbarung.

<p style="text-align: center;"><b>EXHIBIT A</b> <b>SUBSCRIPTION AND SUPPORT</b> <b>STANDARD TERMS AND CONDITIONS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Anlage A</b> <b>Subskription und Support</b> <b>Standard-Vertragsbedingungen</b></p>
<p><b>1. DEFINITIONS</b></p> <p>Support is provided in the English language.</p> <p>“Acknowledge Receipt Time” means the time by which Provider must respond to the Incident reporter acknowledging receipt of the Incident. Acknowledge Receipt Times are only supported in response to an Incident that is submitted to Provider via phone. Incidents submitted via the web shall have a one (1) Business Day Acknowledge Receipt Time.</p> <p>“Business Day” means the days between Monday and Friday of the week, inclusive.</p> <p>“Business Hour” means a clock hour during Standard Business Hours.</p> <p>“Designated Contact” means the Company’s contact designated to communicate with Provider for the provision of Services.</p> <p>“Incident” means a single, discrete technical problem in the Provider Technology that cannot be reasonably subdivided, and also that is not overly broad in scope that prevents it from substantially conforming to the applicable Documentation.</p> <p>“Standard Business Hours” means the hours of 9:00 a.m. to 6:00 p.m., Central European Time (or, Central European Summer Time, as applicable) (unless otherwise specified in an applicable Order Form), each Business Day.</p> <p>“Support Center Hours” means the operating hours of support.</p> <p><b>2. SUBSCRIPTION</b></p> <p>Provider will periodically make available service packs, updates, corrections and bug fixes (collectively, “Updates”) for electronic download from Provider’s website. Provider shall notify Company’s designated personnel of availability of Updates. Company is responsible for validating and installing any Updates in Company’s operating environments.</p> <p><b>3. SUPPORT SERVICES</b></p> <p>Provider will provide support to Company for all Support Services Levels except Limited according to the terms set forth below. For the avoidance of doubt, Provider shall have no obligation to provide Support Services for the Limited Support Services Level.</p> <p><b>3.1 Severity Levels</b></p> <p>Severity 1 (“Critical”) Incidents: A Severity 1 Incident means the (i) production system is severely impacted or completely shut down, or (ii) system operations or mission-critical applications are inoperable.</p> <p>Severity 2 (“Major”) Incidents: A Severity 2 Incident means (i) the</p>	<p><b>1. Begriffsbestimmungen und Beschreibungen</b></p> <p>Support wird in der englischen Sprache geleistet.</p> <p>„Quittung“ bedeutet die Zeit, innerhalb derer der <i>Anbieter</i> dem Melder des <i>Vorfalles</i> den Eingang der Vorfallmeldung bestätigen muss. Quittungsfristen werden nur zur Reaktion auf <i>Vorfälle</i> unterstützt, die dem Anbieter telefonisch gemeldet werden. Bei <i>Vorfällen</i>, die über das Internet gemeldet werden, beträgt die Quittungsfrist einen (1) Geschäftstag.</p> <p>„Geschäftstag“ bezeichnet die Tage von Montag bis einschließlich Freitag der Woche.</p> <p>„Geschäftsstunde“ bedeutet die Zeitstunde während der Reguläre Geschäftszeiten.</p> <p>Bezeichneter Ansprechpartner“ bedeutet den Ansprechpartner des <i>Unternehmens</i>, der für die Kommunikation mit dem <i>Anbieter</i> im Zusammenhang mit den <i>Diensten</i> festgelegt wird</p> <p>„Vorfall“ bedeutet ein einzelnes, abgrenzbares, nicht weiter sinnvoll untergliederbares und nicht übermäßig umfangreiches technisches Problem in der Anbietertechnologie, das zu wesentlichen Abweichungen der Anbietertechnologie von den in der anwendbaren Dokumentation beschriebenen Funktionalitäten führt.</p> <p>„Reguläre Geschäftszeiten“ bedeutet die Zeiten von 09:00 bis 18:00 Uhr mitteleuropäische Zeit (bzw. mitteleuropäische Sommerzeit) an Geschäftstagen soweit in einem <i>Bestellschein</i> nicht anderweitig vereinbart.</p> <p>„Support-Center-Arbeitszeiten“ bedeutet die Betriebsstunden des Supports.</p> <p><b>2. Subskription</b></p> <p>Der <i>Anbieter</i> erstellt in regelmäßigen Abständen Service Packs, Updates, Korrekturen und Fehlerbehebungen (insgesamt „Updates“), die zum elektronischen Download bereitgestellt werden. Der <i>Anbieter</i> unterrichtet die bezeichneter Mitarbeiter des <i>Unternehmens</i> über verfügbare Updates. Das <i>Unternehmen</i> ist für die Validierung und Installation der jeweiligen Updates in den Betriebsumgebungen des <i>Unternehmens</i> verantwortlich.</p> <p><b>3. Supportdienste</b></p> <p>Der <i>Anbieter</i> erbringt für das <i>Unternehmen</i> zu den nachstehenden Bedingungen Support für alle <i>Supportdienste</i>-Level mit Ausnahme des Dienste-Levels Limited. Um jeden Zweifel auszuschließen, ist der <i>Anbieter</i> nicht zur Erbringung von <i>Supportdiensten</i> für den Dienste-Level Limited verpflichtet.</p> <p><b>3.1 Schweregrade</b></p> <p><i>Vorfälle</i> des Schweregrads 1 („Kritisch“): Vorfälle des Schweregrads 1 bedeuten, dass (i) das Produktionssystem des Kunden schwerwiegend beeinträchtigt wird oder vollständig ausfällt oder (ii) der Systembetrieb oder unternehmenswichtige Anwendungen funktionsunfähig sind.</p> <p><i>Vorfälle</i> des Schweregrads 2 („Major“): Vorfälle des</p>

<p>system is functioning with limited capabilities, or (ii) is unstable with periodic interruptions, or (iii) mission critical applications, while not being affected, have experienced material system interruptions.</p> <p><u>Severity 3 ("Minor") Incidents:</u> A Severity 3 Incident means (i) the system is fully functional but there are observed errors that do not impact the usability of the system.</p> <p><b>3.2 Designated Contacts</b></p> <p>Provider will provide Services to Company only by communication with the Designated Contacts, two (2) Designated Contacts for Gold level and three (3) for Platinum level. Company may purchase additional Designated Contacts at additional cost. Company shall use commercially reasonable efforts to maintain consistent Designated Contacts during the term of this Agreement. Company may not use a single Designated Contact to act as a mere forwarding service for other Company personnel.</p> <p><b>3.3 Response Times</b></p> <p>Once Company has contacted Provider about an Incident, Provider will provide an acknowledgement of receipt within the applicable time frame specified below, in accordance with Company's appropriate Support Services Level. Provider will be responsible for fixing reproducible bugs, testing fixes, and delivering appropriate patches to Company within commercially reasonable means. Bug fixes will be delivered to Company development team, unless Company notifies Provider otherwise. As used in this Article, a response means a qualified Provider engineer has been assigned to the Incident and has begun to work to resolve the Incident.</p>	<p>Schweregrads 2 bedeuten, (i) dass das System mit eingeschränkter Leistung arbeitet oder (ii) instabil ist und in regelmäßigen Abständen Unterbrechungen unterliegt oder (iii) aufgabenkritische Anwendungen, die für sich genommen störungsfrei laufen, wesentlichen Systemunterbrechungen unterliegen.</p> <p><u>Vorfälle des Schweregrads 3 („Minor“):</u> Vorfälle des Schweregrads 3 bedeuten, (i) dass das System vollständig funktionsfähig ist, aber Fehler beobachtet werden, die die Einsatzfähigkeit des System nicht beeinträchtigen.</p> <p><b>3.2 Bezeichnete Ansprechpartner</b></p> <p>Der <i>Anbieter</i> erbringt die <i>Dienste</i> für das <i>Unternehmen</i> ausschließlich über die Kommunikation mit den <i>bezeichneten Ansprechpartnern</i>. Das <i>Unternehmen</i> kann bis zu zwei (2) <i>bezeichnete Ansprechpartner</i> für den <i>Supportdienste-Level Gold</i> und bis zu drei (3) <i>bezeichnete Ansprechpartner</i> für den <i>Supportdienste-Level Platinum</i> benennen. Das <i>Unternehmen</i> kann gegen Entrichtung des entsprechenden Entgelts zusätzliche <i>bezeichnete Ansprechpartner</i> vereinbaren. Das <i>Unternehmen</i> bemüht sich in wirtschaftlich angemessener Weise, während der Laufzeit dieses <i>Vertrags</i> einen Wechsel der <i>bezeichneten Ansprechpartner</i> zu vermeiden. Das <i>Unternehmen</i> darf einen einzelnen <i>bezeichneten Ansprechpartner</i> nicht als bloße Vermittlungsstelle für andere Mitarbeiter des <i>Unternehmens</i> einsetzen.</p> <p><b>3.3 Reaktionsfristen</b></p> <p>Nach Meldung eines <i>Vorfalls</i> durch das <i>Unternehmen</i> bestätigt der <i>Anbieter</i> den Empfang innerhalb der jeweiligen, nachstehend ausgeführten Fristen nach Maßgabe des entsprechenden <i>Supportdienste-Levels</i> des <i>Unternehmens</i>. Der <i>Anbieter</i> ist für die Behebung reproduzierbarer Fehler, den Test von Fehlerbehebungen und die Übermittlung entsprechender Software-Patches an das <i>Unternehmen</i> mittels wirtschaftlich angemessener Maßnahmen verantwortlich. Fehlerbehebungen werden dem Entwicklerteam des <i>Unternehmens</i> zur Verfügung gestellt, soweit nicht das <i>Unternehmen</i> dem <i>Anbieter</i> etwas anderes mitteilt. Eine Reaktion im Sinne dieser Bestimmung gilt als erfolgt wenn ein qualifizierter Entwickler des <i>Anbieters</i> für den <i>Vorfall</i> abgestellt wurde und mit der Arbeit an einer Problemlösung für den <i>Vorfall</i> begonnen hat.</p>
--	---

**English:**

**PLATINUM LEVEL**

Severity Level	Support Center Hours	Acknowledge Receipt Time
1	24x7	1 clock hour
2	Standard Business Hours	2 Business Hours
3	Standard Business Hours	2 Business Hours

**GOLD LEVEL**

Severity Level	Support Center Hours	Acknowledge Receipt Time
1	Standard Business Hours	4 Business Hours
2	Standard Business Hours	4 Business Hours
3	Standard Business Hours	4 Business Hours

The prescribed response times above may be extended by mutual agreement of both parties in writing on a per Incident basis.

**German:**

**Platinum-Stufe**

Schweregrad	Support-Center-Arbeitszeiten	Quittung
1	24x7	1 Zeitstunde
2	Reguläre Geschäftszeiten	2 Geschäftsstunden
3	Reguläre Geschäftszeiten	2 Geschäftsstunden

**Gold-Stufe**

Schweregrad	Support-Center-Arbeitszeiten	Quittung
1	Reguläre Geschäftszeiten	4 Geschäftsstunden
2	Reguläre Geschäftszeiten	4 Geschäftsstunden
3	Reguläre Geschäftszeiten	4 Geschäftsstunden

Die vorstehend festgelegten Reaktionsfristen können durch schriftliche Vereinbarung der Parteien oder vorfallbezogen verlängert werden.

<p><b>3.4 Support Exclusions</b></p> <p>Provider is not obligated to provide Support Services in the following situations:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Provider Technology has been modified, changed, damaged by Company in any way, except as directed by or under agreement with Provider, with or without malicious intent;</li><li>b) The Incident is caused by Company's negligence, malicious intent, hardware malfunction, or other causes beyond the reasonable control of Provider;</li><li>c) The Incident is caused by Third Party Technology;</li><li>d) Company has been previously provided a fix for an Incident reported to Provider and where Company has not installed such fix within forty-five (45) days after its being given to Company;</li><li>e) The deployment environment is not approved or supported by Provider, as identified at <a href="http://www.liferay.com/services/support/support-matrix">http://www.liferay.com/services/support/support-matrix</a>; or</li><li>f) Provider has discontinued Services for the version of the Provider Technology in accordance with Provider's End of Service Life (EOSL) Policy, a copy of which can be found at <a href="http://www.liferay.com/products/liferay-portal/ee/end-of-service-life">http://www.liferay.com/products/liferay-portal/ee/end-of-service-life</a>.</li></ul> <p>Notwithstanding the above, Provider may nevertheless, but is not obligated to, offer to provide support to Company. Provider is, in these cases, only obligated to make a reasonable effort to treat the Incident, and Company is not entitled to a final resolution of the Incident.</p> <p><b>3.5 Conditions for Providing Support</b></p> <p>Prior to logging an Incident with Provider, Company will endeavor to diagnose the nature of the Incident to ensure that it is resident in the Provider Technology and not a third party application or component. During the collaborative initial phase of reporting an Incident, Company will reciprocate a reasonable level of time and resources in accordance with the severity of Incident. Company acknowledges that Provider's ability to perform certain Support Services may be conditioned upon access to and completeness of</p>	<p><b>3.4 Ausschlussregelungen für den Support</b></p> <p>In den folgenden Situationen ist der <i>Anbieter</i> nicht zur Erbringung von <i>Supportdiensten</i> verpflichtet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Die <i>Anbietertechnologie</i> wurde durch das <i>Unternehmen</i>, sei es vorsätzlich oder nicht, modifiziert, verändert oder beschädigt, soweit dies nicht nach Anweisung des Anbieters erfolgt oder mit ihm vereinbart worden ist;</li><li>b) Der <i>Vorfall</i> ist auf Fahrlässigkeit oder Vorsatz des <i>Unternehmens</i>, Hardware-Ausfall oder andere Ursachen zurückzuführen, die sich unter Anlegung vernünftiger Maßstäbe der Kontrolle des <i>Anbieters</i> entziehen;</li><li>c) Der <i>Vorfall</i> ist durch <i>Drittanbieter-Software</i> verursacht;</li><li>d) Dem <i>Unternehmen</i> wurde bereits eine Fehlerbehebung für einen dem Anbieter gemeldeten <i>Vorfall</i> zur Verfügung gestellt und das <i>Unternehmen</i> hat diese Fehlerbehebung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Zurverfügungstellung installiert;</li><li>e) Die Anwendungsumgebung, wie unter <a href="http://www.liferay.com/services/support/support-matrix">http://www.liferay.com/services/support/support-matrix</a> aufgeführt, ist vom <i>Anbieter</i> nicht genehmigt oder wird von ihm nicht unterstützt.</li><li>f) Der Anbieter hat seine Dienste für die <i>Anbietertechnologie</i> gemäß seiner End of Service Life (EOSL) Policy eingestellt. Die End of Service Life (EOSL) Policy ist unter <a href="http://www.liferay.com/products/liferay-portal/ee/end-of-service-life">http://www.liferay.com/products/liferay-portal/ee/end-of-service-life</a> erhältlich.</li></ul> <p>Unbeschadet dem vorstehenden Absatz kann der <i>Anbieter</i> dennoch, auch wenn er zur Erbringung von <i>Supportdiensten</i> nicht verpflichtet ist anbieten, Supportdienste für das <i>Unternehmen</i> zu erbringen. In diesen Fällen ist der <i>Anbieter</i> nur verpflichtet, sich in angemessenem Umfang um die Behandlung des <i>Vorfalls</i> zu bemühen und das <i>Unternehmen</i> kann nicht die endgültige Lösung des <i>Vorfalls</i> fordern.</p> <p><b>3.5 Voraussetzungen für die Supporterbringung</b></p> <p>Vor Meldung eines <i>Vorfalls</i> beim <i>Anbieter</i> ist das <i>Unternehmen</i> bestrebt, die Art des <i>Vorfalls</i> zu diagnostizieren, um zu gewährleisten, dass der <i>Vorfall</i> der <i>Anbietertechnologie</i> und nicht einer <i>Drittanbieteranwendung</i> oder -komponente zuzurechnen ist. Während der kooperativen Anfangsphase der <i>Vorfalls</i>meldung wendet das <i>Unternehmen</i> seinerseits ein angemessenes, der Dringlichkeit des <i>Vorfalls</i> entsprechendes Maß an Zeit und Ressourcen auf. Dem <i>Unternehmen</i> ist bekannt, dass der Anbieter</p>
---	--

certain Company information as reasonably requested by Provider. Such information may include, but is not limited to, the type of hardware Company is using, a description of the Incident for which Company seeks Support Services, and additional software Company is using that falls outside the Support Services scope of coverage.

im Rahmen der *Supportdienste* auf Zugang zu bestimmten und vollständigen Informationen des Unternehmens angewiesen ist und wird diese, wie vom Anbieter unter Anwendung angemessener Maßstäbe angefordert, zur Verfügung stellen. Zu solchen Informationen gehören unter anderem die Art der Hardware, die das *Unternehmen* einsetzt, die Beschreibung des *Vorfalls*, für welchen *Supportdienste* ersucht werden, und die zusätzliche vom Unternehmen eingesetzte Software, die nicht vom Bereich der *Supportdienste* erfasst wird.