

# GLOBALER SAAS RAHMENVERTRAG

**Version 1.4: 14 November 2024**

## Präambel

Dieser Globale SaaS Rahmenvertrag („**Rahmenvertrag**“ oder „**Vertrag**“) besteht zwischen Crownpeak Technology GmbH („**Crownpeak**“) und \_\_\_\_\_ („**Kunde**“), und gilt ab dem Datum der Gegenzeichnung des Bestellformulars (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert). Crownpeak und der Kunde werden zusammen als die „Parteien“ und jede einzeln als eine „Partei“ bezeichnet.

Hiermit vereinbaren die Parteien Folgendes:

## 1. Rechte und Pflichten der Parteien

1.1 Dieser Rahmenvertrag, das Bestellformular, jede Leistungsbeschreibung (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) oder jedes Angebot für Professional Services (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert), die Crownpeak-Standards (wie in Abschnitt 2 (Verpflichtungen von Crownpeak) definiert), der KI-Addendum (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) und andere zwischen den Parteien vereinbarte spezifische Anhänge zu diesem Vertrag und Zeitpläne regeln die Rechte und Pflichten der Parteien. Es gilt die folgende Rangfolge: (i) das Bestellformular (ii) die Leistungsbeschreibung (iii) der KI-Addendum (iv) dieser Rahmenvertrag (v) die Crownpeak Standards (alle zusammen die „**Vereinbarung**“). Definitionen sind in Anhang 1 zu diesem Vertrag zu finden, sofern die Begriffe hier nicht ausdrücklich definiert sind.

1.2 Die Dienstleistungen (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) umfassen nicht: (i) die Bereitstellung von Software und/oder Dienstleistungen Dritter, die dem Kunden nicht von Crownpeak zur Verfügung gestellt werden (einschließlich Anwendungen oder On-Premise-Software, die von Dritten und/oder externen Websites bereitgestellt werden), selbst wenn diese mit den Dienstleistungen interagieren oder von den Dienstleistungen aus aufgerufen werden können oder auf einem von Crownpeak bereitgestellten Online-Marktplatz angeboten werden; (ii) die Übertragung von Daten oder Software zum und vom Ausgang des Weitverkehrsnetzes der von Crownpeak zur Erbringung der jeweiligen Leistungen genutzten Rechenzentren; und (iii) jegliche Hardware zur Nutzung der Leistungen, die nicht von Crownpeak bereitgestellt wird.

1.3 Vorbehaltlich der Vertragsbedingungen gewährt Crownpeak dem Kunden hiermit eine beschränkte, nicht-exklusive und nicht übertragbare Lizenz, die in einem Bestellformular genannten Leistungen während der jeweiligen Abonnementlaufzeit (wie in Abschnitt 9.1 (Dauer) definiert) ausschließlich für seine internen Geschäftszwecke gemäß diesem Vertrag zu nutzen und darauf zuzugreifen.

Die Dienstleistungen werden nicht an den Kunden verkauft und unterliegen für die Dauer der Abonnementlaufzeit Lizenz- und Abonnementrechten. Anpassung, Einrichtung, Konfiguration und Schulung sind von den Dienstleistungen nicht umfasst, sofern in den Bestelldokumente, namentlich dem Bestellformular, zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

## 2. Pflichten von Crownpeak

Crownpeak verpflichtet sich: (i) bei der Erbringung der Dienstleistungen alle geltenden Gesetze einzuhalten; (ii) die Kundendaten (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) nicht zu nutzen oder zu verändern, es sei denn, es ist in dieser Vereinbarung etwas anderes festgelegt; (iii) wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zu unternehmen, um die Sicherheit und Integrität der Dienstleistungen aufrechtzuerhalten und angemessene administrative, physische und technische Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um die Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität der Kundendaten zu schützen, wie in den Sicherheitsverfahren von Crownpeak dargelegt, die unter folgender Adresse abrufbar sind: [REDACTED] und (iv) wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zu unternehmen, um die Cloud Services (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) in Übereinstimmung mit den Service-Levels im SLA zur Verfügung zu stellen, die unter folgender Adresse abrufbar sind: [REDACTED] und (v) personenbezogene Daten (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) in Übereinstimmung mit der Crownpeak Auftragsverarbeitungsvereinbarung zu verarbeiten, die unter folgender Adresse abrufbar ist: [REDACTED] und Teil dieses Vertrages darstellt.

Die vorgenannten Sicherheitsverfahren, Service Levels und die Auftragsverarbeitungsvereinbarung werden gemeinsam als „**Crownpeak Standards**“ bezeichnet.

Crownpeak ist berechtigt, die Crownpeak Standards jederzeit nach eigenem Ermessen zu ändern und/oder zu aktualisieren, vorausgesetzt, dass die betreffenden Änderungen und/oder Aktualisierungen das Sicherheitsniveau, die Service-Levels und/oder die Datenschutzverpflichtungen, die in den Crownpeak Standards festgelegt sind, während der Abonnementlaufzeit, in der Crownpeak die Crownpeak Standards ändert und/oder aktualisiert, nicht wesentlich verringern.

Der Kunde kann die aktuellen Service-Levels, Sicherheitsübersichten und Datenschutzrichtlinien von Crownpeak sowie spezifische Ergänzungen für bestimmte Produkte im Crownpeak Trust Center unter folgender Adresse einsehen: [REDACTED].

## 3. Die Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verantwortlich für jedwede eigene Aktivitäten sowie Aktivitäten seiner etwaigen verbundenen Unternehmen und/oder seiner autorisierten Nutzer (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) bei der Nutzung der Dienstleistungen, und für die Einhaltung dieser Vereinbarung.

Der Kunde hat insbesondere folgende Verpflichtungen gegenüber Crownpeak: (i) der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Zuverlässigkeit und Angemessenheit aller Kundendaten sowie für die Art und Weise, in welcher er die Daten erwirbt und weitergibt; (ii) er hat alle Schritte zu unternehmen, um gesetzlich vorgeschriebene oder anderweitig angemessene Sicherheits- und Schutzmaßnahmen, einschließlich Aufbewahrung, Sicherung und Archivierung von Kundendaten, aufrechtzuerhalten; (iii) er hat alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen zu unternehmen, um einen unbefugten Zugriff auf die Dienstleistungen oder deren unbefugte Nutzung zu verhindern, und hat Crownpeak unverzüglich über einen solchen unbefugten Zugriff oder eine solche unbefugte Nutzung zu informieren; (iv) er hat alle Kundenverpflichtungen in den Crownpeak Standards einzuhalten; (v) er darf Crownpeak keine Kundendaten zur Verfügung stellen, bei denen es sich um personenbezogene Daten handelt, welche als sensible Daten im Sinne von Artikel 9 DSGVO zu qualifizieren sind.

#### 4. Einschränkungen der Rechte des Kunden

Der Kunde ist nicht berechtigt eine oder mehrere der nachfolgend genannten Handlungen vorzunehmen und/oder autorisierte Nutzer oder Dritte die nachfolgend genannten Handlungen vornehmen zu lassen: (i) die Dienstleistungen ganz oder teilweise zu disassemblieren, zurückzuentwickeln, zu dekompileieren oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode abzuleiten; (ii) die Dienstleistungen zu modifizieren, anzupassen, davon abgeleitete Werke zu erstellen oder zu übersetzen; (iii) Rechte an den Dienstleistungen in irgendeiner Form an Dritte (außer an autorisierte Nutzer) abzutreten, zu übertragen, neu zu lizenzieren, unter zu lizenzieren, zu vermieten, zu verleihen, weiterzuverkaufen, zu vertreiben oder anderweitig einzuräumen; (iv) Informationen oder Materialien einzugeben, hochzuladen, zu übertragen oder anderweitig in oder über die Dienstleistungen bereitzustellen, die rechtswidrig oder schädlich sind oder schädlichen Code enthalten, übertragen oder aktivieren; (v) die Dienstleistungen in irgendeiner Weise zu beschädigen, zu zerstören, zu unterbrechen, zu deaktivieren, zu beeinträchtigen, zu stören oder anderweitig zu behindern oder zu schädigen; oder (vi) die Dienstleistungen im Namen eines Dritten oder für andere Zwecke als die internen Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen.

Das vertragliche Verbot, die Software zu modifizieren oder zurückzuentwickeln, gilt nicht, soweit dies dem Kunden nach geltendem Recht erlaubt ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die *Richtlinie der Europäischen Union über die Interoperabilität von Software* oder deren Umsetzungsvorschriften in EU-Mitgliedsstaaten. Insbesondere haben die Regelungen in § 69e UrhG Vorrang vor den Regelungen dieser Vereinbarung.

#### 5. Nutzung der Kundendaten

Im Verhältnis zwischen Crownpeak und dem Kunden behält der Kunde das Eigentum und die Inhaberschaft an sämtlichen Rechten, Titeln und Interessen an allen Kundendaten. Die Kundendaten gelten als vertrauliche Informationen des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung. Der Kunde gewährt hiermit Crownpeak eine nicht-exklusive, weltweite und unentgeltliche Lizenz, die Kundendaten zu kopieren, zu modifizieren, aufzubewahren, zu verteilen und offenzulegen, anzuzeigen sowie die Daten anderweitig zur Erbringung der Dienstleistungen oder zur Anonymisierung der Kundendaten zu nutzen.

„Anonymisiert“ bedeutet, dass die Daten weder direkt noch indirekt mit einem bestimmten Unternehmen oder einer einzelnen Person in Verbindung gebracht werden können, die in ihrer Gesamtheit ein bestimmtes Unternehmen, eine bestimmte Organisation oder eine bestimmte Person identifizieren könnten, oder dass sie diese beschreiben, oder mit ihnen in Verbindung gebracht werden können. Kundendaten, die anonymisiert wurden, gelten nicht als vertrauliche Informationen oder Kundendaten, d.h. Crownpeak darf solche anonymisierten Daten kopieren, modifizieren, aufbewahren, verteilen und offenlegen, anzeigen und anderweitig nutzen und vermarkten, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist.

#### 6. Gewerbliche Schutzrechte von Crownpeak

Crownpeak, seine verbundenen Unternehmen (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) und gegebenenfalls deren Drittanbieter (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) sind Inhaber aller Rechte, Titel und Interessen, einschließlich aller damit verbundenen Rechte an gewerblichen Schutzrechten, an der gesamten proprietären Technologie von Crownpeak (wie in Abschnitt 11 (Vertraulichkeit) definiert) einschließlich Software, Hardware, Produkte, Prozesse, Algorithmen, Benutzeroberflächen, Know-how, Techniken, Designs, und sonstigen materiellen oder immateriellen technischen Materialien oder Informationen („**Crownpeak-Technologie**“), die dem Kunden von Crownpeak im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen und der Crownpeak-Technologie zur Verfügung gestellt werden.

Der Kunde tritt hiermit alle etwaigen Rechte an Vorschlägen, Ideen, Verbesserungswünschen, Rückmeldungen, Empfehlungen oder sonstige Informationen, in allen Fällen mit Ausnahme von Kundendaten und vertraulichen Informationen des Kunden, die vom Kunden oder seinen autorisierten Nutzern im Zusammenhang mit den Dienstleistungen und der Crownpeak-Technologie bereitgestellt werden (das „**Feedback**“), an Crownpeak ab. Soweit eine Abtretung solcher Rechte nach geltendem Recht nicht möglich ist, gilt das Vorstehende als Gewährung einer umfassenden, unentgeltlichen, exklusiven, weltweiten, unbegrenzten, übertragbaren, unterlizenzierbaren, unwiderruflichen, unbefristeten Lizenz zur Nutzung, Änderung, Erstellung von Bearbeitungen und anderweitigen Verwendung oder Einbindung des Feedbacks in die Dienstleistungen.

Der Kunde verpflichtet sich, auf Kosten von Crownpeak weitere angemessene Maßnahmen zu ergreifen, die Crownpeak zur Umsetzung dieses Abschnitts fordert. Crownpeak ist berechtigt, dieses Feedback nach eigenem Ermessen zu verwenden.

Diese Vereinbarung stellt keine Rechteübertragung dar und überträgt dem Kunden keine Inhaberschaft an den Dienstleistungen und der Crownpeak-Technologie oder den gewerblichen Schutzrechten von Crownpeak, seinen Tochtergesellschaften und deren Drittanbietern.

Der Name Crownpeak, das Crownpeak-Logo und die Crownpeak-Produktnamen, die mit den Dienstleistungen verbunden sind, sind Marken von Crownpeak, seinen verbundenen Unternehmen und seinen Drittanbietern, und sofern nicht ausdrücklich in dieser Vereinbarung festgelegt, wird kein Recht und keine Lizenz zu ihrer Nutzung gewährt. Der Kunde erwirbt keine Rechte an der Crownpeak-Technologie oder den Dienstleistungen, einschließlich der damit verbundenen gewerblichen Schutzrechten, es sei denn, dies ist ausdrücklich in dieser Vereinbarung festgelegt.

#### 7. Drittanbieterlösungen

Die Dienstleistungen können die Verwendung einer Drittanbieterlösung enthalten oder erfordern, die mit der Software bereitgestellt wird, einschließlich Open-Source-Software (zusammenfassend „**Drittanbieterlösung**“). Eine Drittanbieterlösung kann von Crownpeak an den Kunden lizenziert werden, wie im Bestellformular angegeben, und ihre Nutzung wird im Rahmen der Vereinbarung geregelt (eine „**CP-Drittanbieterlösung**“), oder eine Drittanbieterlösung kann von einem Drittanbieter an den Kunden unter separaten Lizenzbedingungen, „Read-Me“-Dateien, Hinweisdateien oder anderen derartigen Dokumenten oder Informationen lizenziert werden („**Anbieter-Drittanbieterlösung**“).

Die Rechte des Kunden zur Nutzung einer Drittanbieterlösung unterliegen jenen separaten Lizenzbedingungen, die zwischen dem Kunden und dem Anbieter der Drittanbieterlösung vereinbart wurden oder werden, und werden durch diesen Rahmenvertrag in keiner Weise eingeschränkt.

Bei der Nutzung bestimmter CP-Drittlösungen können zusätzliche Gebühren für Überschreitungen anfallen, wie in Ziffer 8.3 und der Fair-Use - Richtlinie definiert, die im Crownpeak Trust Center unter folgender Adresse zu finden ist: [REDACTED]

#### 8. Vergütung und Zahlung

**8.1 Vergütung.** Die Vergütung für die Dienstleistungen wird in den Bestelldokumente festgelegt. Im Falle der Kündigung durch den Kunden besteht jedweder Anspruch von Crownpeak auf Zahlung der Vergütung fort. Daneben wird die bereits gezahlte Vergütung nicht zurückerstattet, es sei denn, dies ist in diesem Vertrag ausdrücklich festgelegt.

Crownpeak muss sich bezüglich des fortwährenden Anspruchs auf Vergütung jedoch dasjenige anrechnen lassen, was es infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt.

Sofern in einem Bestellformular nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, basiert die Vergütung für die Cloud Services auf einer Basis pro Einheit (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert), und die gekauften Einheiten und der Wert der Einheiten können während einer Abonnementlaufzeit nicht verringert werden. Die Vergütung für Professional Services wird auf der Grundlage von Zeit und Material berechnet, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren.

**8.2 Zahlungsbedingungen.** Sofern in den Bestelldokumenten nicht anders angegeben, ist die Vergütung jährlich im Voraus fällig und zahlbar, netto dreißig (30) Tage nach dem Datum der entsprechenden Rechnung, in der in den Bestelldokumenten angegebenen Währung. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Rechnungen per E-Mail an die im jeweiligen Bestellformular angegebene E-Mail-Adresse, die vom Kunden nach vorheriger schriftlicher Mitteilung aktualisiert werden kann, zu erhalten.

### **8.3 Nutzungsüberschreitungen**

**8.3.1** Crownpeak ist berechtigt, die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden und/oder die Anzahl der von den Dienstleistungen generierten Anfragen zu überprüfen, um die Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Kunden zu überwachen.

Wenn es Nutzungen und/oder Abfragen (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) oder andere Aktivitäten gibt, die über die im Bestellformular und/oder in der Fair-Use-Richtlinie vereinbarten hinausgehen (eine „**Überschreitung**“), wird Crownpeak die Überschreitung:

- (i) ab dem Datum der Überschreitung zum Vergütungssatz auf dem Bestellformular zuzüglich eines Aufschlags von 20 % für die verbleibende Laufzeit der Dienstleistungen in Rechnung stellen;
- (ii) für Überschreitungen betreffend Abfragen zu einem Vergütungssatz, der den Kosten für den Leistungszeitraum (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) entspricht, in dem die Überschreitung von Crownpeak festgestellt wird;

zuzüglich der Anzahl der abonnierten Abfragekapazität für einen Leistungszeitraum plus fünfzehn (15 %) für jede eine (1) Million Abfragen, die über die im Bestellformular angegebene Anzahl für den Leistungszeitraum hinaus getätigt werden, einschließlich linearer Aufteilung auf Hunderttausende Abfragen, wenn weniger als eine (1) Million, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Vereinbarung.

**8.3.2** Vergütung für die Überschreitungen werden für Überschreitungen für den Zeitraum vom Datum der Überschreitung bis zum Ende des Leistungszeitraums (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) in Rechnung gestellt, in dem die Rechnung von Crownpeak gesendet wird.

Nicht genutzte Dienstleistungen in einem Leistungszeitraum können nicht übertragen oder mit einem anderen Leistungszeitraum verrechnet werden. Bestellformulare, die auf den Leistungszeitraum folgen, in dem die Überschreitung in Rechnung gestellt wurde, erhalten automatisch die Vergütung für die Überschreitungen.

**8.4 Bestellungen.** Wenn der Kunde die Vertragsabwicklung verlangt, muss der Kunde das Bestellformular mindestens dreißig (30) Tage vor dem Fälligkeitsdatum der Vergütung einreichen. Sollte der Kunde das Bestellformular nicht rechtzeitig vorlegen, behält sich Crownpeak das Recht vor, nach eigenem Ermessen entweder (i) die Rechnung ohne Erhalt eines Bestellformulars auszustellen oder (ii) die Rechnung nach Erhalt des Bestellformulars auszustellen, wobei die Rechnung sofort fällig und zahlbar ist.

**8.5 Beanstandung von Rechnungen.** Wenn der Kunde Anhaltspunkte dafür hat, dass eine bestimmte Rechnung nicht korrekt ist, muss er Crownpeak innerhalb von sechzig (60) Tagen nach dem Rechnungsdatum schriftlich kontaktieren und den Grund für die Beanstandung darlegen. Der Kunde darf nur die Zahlung des rechtzeitig bestrittenen Betrags gemäß dieser Ziffer 8.5 zurückhalten.

**8.6 Zahlungsverzug.** Wenn ein Rechnungsbetrag nicht bis zum Fälligkeitsdatum bei Crownpeak eingeht und die Rechnung nicht beanstandet wird, zahlt der Kunde Verzugszinsen in Höhe von 1,5 % des ausstehenden Betrags pro Monat oder den gesetzlich zulässigen Höchstsatz, je nachdem, welcher Wert höher ist.

Wenn ein Rechnungsbetrag nicht bis zum Fälligkeitsdatum bei Crownpeak eingeht, ist Crownpeak unbeschadet seiner Kündigungsrechte berechtigt, den Zugriff auf die Dienstleistungen zu sperren oder die Nutzung der Dienstleistungen einzuschränken, bis diese Beträge vollständig beglichen sind.

**8.7 Steuern und Abzüge.** Die an Crownpeak zu zahlende Vergütung sind ohne Abzüge zu entrichten

Eine Aufrechnung seitens des Kunden ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn die Gegenforderung des Kunden unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

Sofern nicht anders angegeben, enthält die Vergütung von Crownpeak keine direkten oder indirekten lokalen, staatlichen, bundesstaatlichen oder ausländischen Steuern, Abgaben, Zölle oder ähnliche staatliche Veranlagungen jeglicher Art, einschließlich Mehrwert-, Nutzungs- oder Quellensteuern (zusammenfassend als „**Steuern**“ bezeichnet).

Alle Zahlungen im Rahmen dieser Vereinbarung sind frei und ohne Abzug von Steuern durch den Kunden zu leisten. Der Kunde ist für die Zahlung aller Steuern im Zusammenhang mit seinen Käufen im Rahmen dieses Vertrags verantwortlich, mit Ausnahme von Steuern, die auf den Nettoeinnahmen oder dem Vermögen von Crownpeak basieren. Wenn der Kunde Steuern einbehält, ist er dazu verpflichtet die Zahlung an Crownpeak um den im Bestellformular angegebenen Betrag zu erhöhen.

Wenn Crownpeak gesetzlich verpflichtet ist, Steuern zu zahlen oder zu erheben, zu deren Zahlung der Kunde gemäß dieser Ziffer 8.7 verantwortlich ist, ist der entsprechende Betrag dem Kunden in Rechnung zu stellen und muss von diesem bezahlt werden, es sei denn, der Kunde legt Crownpeak eine gültige, von der zuständigen Steuerbehörde genehmigte Steuerbefreiungsbescheinigung vor.

## 9. Vertragslaufzeit

**9.1 Dauer.** Der Begriff „**Abonnementlaufzeit**“ bezeichnet die anfängliche Laufzeit (wie hierin definiert) und jede Verlängerungslaufzeit (wie unten definiert) des Abonnements des Kunden für die vereinbarten Dienstleistungen.

Die „**Anfangslaufzeit**“ beginnt mit dem Startdatum des Abonnements, das auf dem ersten Bestellformular des Kunden für die Cloud Services angegeben ist, oder, falls nichts anderes ausdrücklich angegeben ist, für eine Laufzeit von sechsunddreißig (36) Monaten.

Dieser Rahmenvertrag bleibt vom Datum des Inkrafttretens bis zum Ende der Abonnementlaufzeit in Kraft.

Der Rahmenvertrag gilt darüber hinaus so lange, bis alle Bestelldokumente (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert), die diesem Rahmenvertrag unterliegen, abgelaufen oder gekündigt sind, es sei denn, dieser Rahmenvertrag wird in Übereinstimmung mit Ziffern 9 und 10 früher gekündigt.

**9.2 Verlängerung der Vertragslaufzeit.** Am Ende der Anfangslaufzeit verlängern sich die Abonnements des Kunden automatisch um weitere zwölf (12) Monate („**Verlängerungslaufzeit**“) sofern nicht eine der Parteien die Kündigung mindestens sechzig (60) Tage vor dem Ende der Anfangslaufzeit oder dem Ende jeder Verlängerungslaufzeit erklärt.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Die Parteien sind sich einig, dass im Falle einer Verlängerung die Vergütung automatisch um 6 % oder um den Verbraucherpreisindex erhöht wird, je nachdem, welcher Wert höher ist.

## 10. Aussetzung der Dienstleistungen und Kündigung

**10.1 Kündigung.** Im Falle eines wesentlichen Verstoßes gegen den Vertrag durch eine der Parteien hat die andere Partei das Recht, den Cloud-Services-Teil des Vertrags sofort zu kündigen, wenn ein solcher Verstoß nicht behoben werden kann oder, falls er behoben werden kann, nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach einer schriftlichen Mitteilung der anderen Partei, in der der Verstoß im Detail beschrieben wird, behoben wurde. Die Nichtzahlung oder die verspätete Zahlung der Vergütung oder der Verstoß des Kunden gegen Abschnitt 4 (Beschränkungen) des Rahmenvertrags gelten als Verstöße, die nicht behoben werden können.

**10.2 Aussetzung der Dienstleistungen.** Unbeschadet der oben genannten Kündigungsrechte kann Crownpeak den Zugang und die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden sofort einschränken oder aussetzen, wenn (i) ein behebbarer Verstoß vorliegt, oder (ii) die fortgesetzte Nutzung und der Zugang zu den Dienstleistungen einer Partei, Dritten oder den Dienstleistungen schaden könnte (einschließlich Rufschädigung).

**10.3 Rechtsfolgen.** Eine Ausübung des Rechts zur Aussetzung der Dienstleistungen oder Kündigung des Vertrags durch Crownpeak entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung, alle vor einer solchen Kündigung angefallenen Beträge sowie alle für die restliche Laufzeit des Abonnements unbezahlten Beträge zuzüglich aller anfallenden Steuern zu zahlen.

Bei Kündigung der Vereinbarung erlischt das Recht des Kunden auf Zugang und Nutzung der Dienstleistungen und Crownpeak kann geeignete technische Maßnahmen ergreifen, um die weitere Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden zu verhindern; Crownpeak ist somit von seiner Verpflichtung befreit, den Zugang zu den von der Kündigung betroffenen Dienstleistungen zu gewähren und diese bereitzustellen.

Der Kunde ist verpflichtet, (i) die Nutzung der betroffenen Dienstleistungen einzustellen und (ii) alle Daten und Informationen, die dem Kunden von oder im Namen von Crownpeak im Zusammenhang mit den betroffenen Dienstleistungen zur Verfügung gestellt wurden, zurückzugeben oder auf Anweisung von Crownpeak zu vernichten oder zu löschen.

## 11. Vertraulichkeit

**11.1 Vertrauliche Informationen.** Der Begriff „vertrauliche Informationen“ bezeichnet alle vertraulichen und geschützten Informationen einer Partei („**offenlegende Partei**“), die der anderen Partei („**empfangende Partei**“) mündlich oder schriftlich offengelegt werden und die als vertraulich bezeichnet werden oder die angesichts der Art der Informationen oder der Umstände der Offenlegung vernünftigerweise als vertraulich angesehen werden.

Dies umfasst (a) die Bedingungen dieser Vereinbarung (einschließlich der Preisgestaltung und anderer Bedingungen, die in allen Bestellformularen und Leistungsbeschreibungen im Rahmen dieser Vereinbarung enthalten sind), (b) die Kundendaten, (c) die proprietären Technologie oder Computersoftware einer Partei in allen Versionen und Ausdrucksformen und der Dienstleistungen, unabhängig davon, ob diese patentiert oder urheberrechtlich geschützt ist, Gegenstand eines anhängigen Patent- oder Registrierungsantrags ist oder die Grundlage für eine patentierbare Erfindung bildet (zusammenfassend die „**proprietäre Technologie**“), (d) die Crownpeak-Standards, die Sicherheitsinformationen, Audits und/oder Berichte von Crownpeak und (e) der jeweiligen Geschäfts- und Marketingpläne, Technologien und technischen Informationen, Produktdesigns und Geschäftsprozesse jeder Partei.

Zu den vertraulichen Informationen gehören nicht solche: (i) die der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind oder werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber der offenlegenden Partei verletzt wurde, und/oder (ii) die sich in Besitz der empfangenden Partei befanden oder ihr bekannt waren, bevor sie die Daten von der offenlegenden Partei erhalten hat, und/oder (iii) die der empfangenden Partei von einem Dritten rechtmäßig offengelegt wurden, und/oder (iv) die von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wurden, ohne dass sie vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei verwendet hat.

**11.2 Vertraulichkeitsverpflichtungen.** Die empfangende Partei darf vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei nur mit vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der offenlegenden Partei für Zwecke außerhalb des Anwendungsbereichs dieser Vereinbarung offenlegen oder verwenden. Jede Partei darf vertrauliche Informationen gegenüber ihrem Personal, ihren Wirtschaftsprüfern, Buchhaltern, Rechtsanwälten oder Beratern und denjenigen ihrer verbundenen Unternehmen offenlegen, die Vertraulichkeitsverpflichtungen unterliegen, die mindestens so streng sind wie die Verpflichtungen, die in diesem Vertrag enthaltenen sind.

**11.3 Schutz vertraulicher Informationen.** Die empfangende Vertragspartei wendet mindestens die gleiche Sorgfalt an, um eine unbefugte Nutzung der vertraulichen Informationen zu verhindern, die sie für ihre eigenen vertraulichen und geschützten Informationen gleicher Art verwendet, jedoch keinesfalls weniger als einen angemessenen Sorgfaltsstandard. Die hierin enthaltenen Vertraulichkeitsverpflichtungen ersetzen alle früheren Geheimhaltungsvereinbarungen zwischen den Parteien in Bezug auf den von dieser Vereinbarung erfassten Gegenstand.

**11.4 Gesetzliche Offenlegung.** Die empfangende Partei kann vertrauliche Informationen offenlegen, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist, vorausgesetzt, dass sie, wenn dies gesetzlich zulässig ist, die offenlegende Partei unverzüglich benachrichtigt, angemessene Vorkehrungen trifft, um die Offenlegung auf den erforderlichen Mindestumfang zu beschränken, und in angemessener Weise mit der offenlegenden Partei kooperiert, um den Schutz der Vertraulichkeit dieser vertraulichen Informationen sicherzustellen.

**11.5 Abhilfemaßnahmen.** Wenn die empfangende Partei vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei unter Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtungen offenlegt oder verwendet oder mit der Offenlegung oder Verwendung droht, hat die offenlegende Partei das Recht, von der empfangenden Partei Unterlassung zu verlangen. Weitere gesetzliche Rechte der offenlegenden Partei bleiben hierdurch unberührt.

## 12. Gewährleistung; Garantien und Zusicherungen

### 12.1 Gewährleistung.

**12.1.1** Crownpeak ist verpflichtet, (i) die Cloud Services in gemäß der im SLA genannten Spezifikationen zu erbringen und (ii) die Professional Services professionell und fachgerecht zu erbringen.

Im Falle der Verletzung dieser Pflicht wird Crownpeak die Professional Services zunächst erneut erbringen, sofern dies für Crownpeak zumutbar ist. Falls Crownpeak nicht in der Lage ist, die Professional Services innerhalb eines wirtschaftlich angemessenen Zeitraums wie vorstehend unter Abschnitt 12.1.1 beschrieben zu erbringen, ist der Kunde berechtigt, die entsprechende Leistungsbeschreibung (wie in Anhang 1 zu diesem Vertrag definiert) zu kündigen und den Teil der für diese Professional Services gezahlten Vergütung zurückzufordern.

Dies gilt jedoch nicht für: (i) Probleme, die durch den Missbrauch der Dienstleistungen durch den Kunden oder außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Crownpeak verursacht werden; (ii) Probleme, die durch die Nichterfüllung der Mindestsystemanforderungen durch den Kunden verursacht werden; (iii) Beta-Dienstleistungen oder unentgeltliche Dienstleistungen.

**12.1.2** Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden gemäß Abschnitt 12.1.1 beträgt ein Jahr. Die gilt nicht für Ansprüche wegen vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung.

**12.1.3** Im Übrigen ist jegliche Gewährleistung von Crownpeak ausgeschlossen. Namentlich ist die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen, soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht. Ausgeschlossen ist ebenfalls § 536a Abs. 2 BGB. Von diesem Gewährleistungsausschluss unberührt bleiben Fälle, in denen Crownpeak gemäß Abschnitt 14 haftet.

**12.2 Keine Garantie von Crownpeak.** Nichts in dieser Vereinbarung stellt eine Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, von Crownpeak dar. Darüber hinaus erkennt der Kunde an und stimmt zu, dass: (a) der Dienst in keiner Weise eine Rechtsberatung darstellt; (b) die Dienstleistungen nicht sicherstellen, dass der Kunde die geltenden Datenschutzgesetze einhält; und (c) der Kunde allein für die Einhaltung aller geltenden Gesetze verantwortlich ist.

**12.3 Garantie und Zusicherung des Kunden.** Der Kunde garantiert und sichert zu, dass er alle anwendbaren Datenschutzgesetze einhält und dass er alle erforderlichen Zustimmungen gemäß den anwendbaren Gesetzen in Bezug auf die Kundendaten und personenbezogenen Daten eingeholt hat, die der Kunde an Crownpeak zur Verarbeitung im Rahmen der Dienstleistungen gemäß diesem Rahmenvertrag überträgt oder zur Verfügung stellt, und wird Crownpeak in Bezug auf alle Kosten, Ansprüche, Haftungen und Forderungen entschädigen, die Crownpeak im Zusammenhang mit einer Verletzung dieser Erklärung entstehen.

### 13. Freistellung

**13.1 Freistellung durch Crownpeak.** Crownpeak wird den Kunden und seine Mitarbeiter, leitenden Angestellten und Direktoren sowie die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen gegen alle Ansprüche Dritter verteidigen und schadlos halten, die behaupten, dass die Cloud Services gewerbliche Schutzrechte des Dritten verletzen oder missbrauchen.

Im Falle eines solchen Anspruchs wird Crownpeak den Kunden und seine verbundenen Unternehmen von allen Schadensersatzansprüchen, die Dritten gegen den Kunden gerichtlich endgültig und rechtskräftig zugesprochen werden, sowie von allen Kosten (einschließlich angemessener Anwaltskosten), die im Zusammenhang mit einem solchen Anspruch entstehen, freistellen.

**13.2** Bei allen Ansprüchen, die unter Ziffer 13.1 (Freistellung durch Crownpeak) fallen, wird Crownpeak nach eigener Wahl entweder: (i) die Rechte zur Nutzung des angeblich verletzenden Teils der Cloud Services beschaffen; oder (ii) den angeblich verletzenden Teil der Cloud Services durch eine nicht verletzende Alternative ersetzen oder modifizieren, ohne die Funktionalität wesentlich zu beeinträchtigen; oder (iii) den angeblich verletzenden Teil der Cloud Services oder der Vereinbarung kündigen.

**13.3 Freistellung durch den Kunden.** Der Kunde verpflichtet sich, Crownpeak und seine verbundenen Unternehmen und Subunternehmer („Crownpeak-Gruppe“) gegen jegliche Ansprüche Dritter im Zusammenhang mit Kundendaten und/oder der Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden zu verteidigen und schadlos zu halten.

Im Falle eines solchen Anspruchs wird der Kunde die Crownpeak-Gruppe von sämtlichen Schadensersatzansprüchen, die Dritten gegen die Crownpeak-Gruppe gerichtlich endgültig und rechtskräftig zugesprochen werden zugesprochen werden, sowie von allen Kosten (einschließlich angemessener Anwaltskosten), die im Zusammenhang mit einem solchen Anspruch entstehen, freistellen.

**13.4 Freistellungsbedingungen.** Den Parteien entsteht keine Verpflichtung oder Haftung gemäß dieser Ziffer 13 (Freistellung), die sich aus einer Verletzung ergeben, die durch Modifikation, Missbrauch und / oder Kombinationen der Dienstleistungen oder Kundendaten mit anderen Produkten, Dienstleistungen, Software, Daten, Inhalten und/oder Methoden verursacht wird.

Darüber hinaus entsteht für Crownpeak keine Verpflichtung oder Haftung, die sich aus der Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden oder einen seiner Endbenutzer nach der Aufforderung, diese Nutzung einzustellen, ergeben.

**13.5** Die in diesem Abschnitt 13 (Freistellung) vorgesehenen Rechtsmittel sind die einzigen und ausschließlichen Rechtsmittel für alle Ansprüche Dritter wegen Verletzung und oder widerrechtlicher Aneignung von gewerblichen Schutzrechten durch die Dienstleistungen und/oder durch die Nutzung von Kundendaten.

**13.6** Die Verpflichtungen aus dieser Ziffer 13 (Freistellung) bestehen nur, wenn die Partei, die von einer anderen Partei Verteidigung, Zahlung oder Freistellung verlangt, (a) diese Partei unverzüglich über die Geltendmachung des Anspruchs informiert, (b) dieser Partei gestattet, die Verteidigung und Beilegung des Anspruchs zu kontrollieren, und (c) mit dieser Partei (auf deren Kosten) bei der Verteidigung und Beilegung des Anspruchs angemessen zusammenarbeitet. Die Beilegung eines Anspruchs beinhaltet keine finanzielle oder spezifische Leistungsverpflichtung oder ein Haftungsanerkennnis seitens der Partei, gegen die der Anspruch erhoben wird.

#### **14. Haftungsausschluss**

**14.1** Crownpeak haftet für alle Schäden, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehen, gleichgültig aus welchem tatsächlichen oder rechtlichen Grund, nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen.

**14.2** Crownpeak haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

**14.3** Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung gemäß Abschnitt 14.2 haftet Crownpeak bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf.

Die Haftung bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung gemäß diesem Abschnitt 14.3 ist allerdings beschränkt auf:

- (i) pro Kalenderjahr auf den Gesamtbetrag, den der Kunde in den zwölf (12) Monaten, die dem ersten haftungsbegründenden Ereignis unmittelbar vorausgehen gemäß dem anwendbaren Bestellformular oder der anwendbaren Leistungsbeschreibung für die haftungsbegründenden Dienstleistungen tatsächlich gezahlt hat oder zahlen musste;
- (ii) (ii) im Falle der Verletzung der in Ziffer 11 (Vertraulichkeit) niedergelegten Verpflichtungen pro Kalenderjahr auf das doppelte des Gesamtbetrags, den der Kunde in den zwölf (12) Monaten, die dem ersten haftungsbegründenden Ereignis unmittelbar vorausgehen gemäß dem anwendbaren Bestellformular oder der anwendbaren Leistungsbeschreibung für die haftungsbegründenden Dienstleistungen tatsächlich gezahlt hat oder zahlen musste, oder
- (iii) (ii) jeweils den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, sofern dieser höher ist.

**12.4** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen nach dieser Vereinbarung gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von Crownpeak übernommener Garantien im Sinne einer ausdrücklichen vertraglichen Zusage zur Übernahme einer verschuldensunabhängigen Haftung; in diesem Fall sind die für die Garantie geltenden Haftungsbestimmungen dispositiv.

**14.5** In allen anderen Fällen ist die Haftung von Crownpeak, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

**14.6** Die vorstehenden Haftungsklauseln gemäß diesem Abschnitt 14 gelten auch im Falle von Datenverlust, Datenverschlechterung und Datenschutzverletzungen. Darüber hinaus haftet Crownpeak im Falle von Datenverlust und Datenverschlechterung nicht, soweit die Schäden durch eine regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Kunden vermieden worden wären. Der Kunde wird eine regelmäßige und vollständige Datensicherung selbst oder durch einen Dritten durchführen bzw. durchführen lassen und ist hierfür allein verantwortlich.

#### **15. Höhere Gewalt**

Keine der Parteien ist für die Nichterfüllung und/oder Verzögerung der vertraglichen Leistungen (mit Ausnahme der Zahlungsverpflichtungen) verantwortlich, wenn diese durch ein Ereignis verursacht werden, das sich ihrer Kontrolle entzieht und nicht mit wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen behoben werden kann, einschließlich Kriegshandlungen, höhere Gewalt, Erdbeben, Überschwemmungen, Epidemien, Pandemien, Embargos, Aufruhr, Sabotage, Arbeitskräftemangel oder -streiks, behördliche Maßnahmen oder Ausfälle des Internets (die nicht auf Handlungen oder Unterlassungen der Parteien zurückzuführen sind), vorausgesetzt, dass die verzögerte Partei (i) die andere Partei unverzüglich über die Ursache informiert und (ii) wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternimmt, um den Ausfall oder die Verzögerung ihrer Leistung unverzüglich zu beheben.

Dauert ein solches Ereignis länger als dreißig (30) Tage an, kann die leistungsunfähige Partei den Vertrag durch schriftliche Mitteilung kündigen. Die betroffene Partei ist von ihren Verpflichtungen (oder dem betroffenen Teil) befreit, solange das Ereignis höherer Gewalt andauert und die Erfüllung dieser Verpflichtungen (oder des betroffenen Teils) behindert, wobei ein Ereignis höherer Gewalt den Kunden nicht von seiner Verpflichtung entbindet, die fällige Vergütung in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrags zu leisten.

Die betroffene Partei hat die andere Partei unverzüglich zu benachrichtigen und angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um die Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt innerhalb einer angemessenen Frist abzumildern. Jede Partei kann diese Vereinbarung kündigen, wenn das Ereignis höherer Gewalt länger als fünfundvierzig (45) Tage andauert.

#### **16. Modifikationen**

**16.1** Crownpeak behält sich das Recht vor, bestimmte Leistungen und/oder Funktionen der Leistungen während des Abonnementzeitraums zu ändern, zu ergänzen und/oder anzupassen („**Modifikationen**“): (i) wenn und soweit dies erforderlich ist, um den geltenden Gesetzen, einer gerichtlichen Entscheidung oder einer Aufforderung einer staatlichen Stelle zu entsprechen, sofern eine solche Übereinstimmung nicht anderweitig von Crownpeak im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren sichergestellt werden kann; und/oder (ii) die Beziehung zwischen Crownpeak und einem Drittanbieter von Dienstleistungen oder Technologien, die für die Erbringung der Dienstleistungen oder Funktionen erforderlich sind, ausläuft, beendet wird und/oder Crownpeak dazu verpflichtet, die Art und Weise der Nutzung solcher Dienstleistungen oder Technologien zu ändern, und/oder (iii) Crownpeak sich aus geschäftlichen Gründen dazu entschlossen hat, solche Änderungen, Ergänzungen oder Anpassungen vorzunehmen.

**16.2** Jede wesentliche Funktionseinschränkung und/oder vorübergehende Unterbrechung der Dienstleistungen durch Crownpeak aufgrund einer Gesetzesänderung wird von Crownpeak mit angemessener Frist dem Kunden angekündigt.

#### **17. Ausfuhrkontrollen; Compliance**

**17.1 Ausfuhrkontrolle.** Der Kunde und seine autorisierten Nutzer dürfen im Zusammenhang mit diesem Vertrag keine regulierten Gegenstände oder Informationen direkt oder indirekt an Personen außerhalb der USA exportieren, re-exportieren, übertragen oder Dritten zur Verfügung stellen, sofern nicht alle Ausfuhrkontrollgesetze und -vorschriften der US-Regierung und der Länder oder zwischenstaatlichen Organisationen, in deren Zuständigkeitsbereich der Kunde tätig ist, erfüllt worden sind.

Der Kunde ist verpflichtet, alle Ausfuhrkontrollgesetze und -vorschriften einzuhalten, die von der US-Regierung und allen Ländern oder zwischenstaatlichen Organisationen, in deren Zuständigkeitsbereich der Kunde tätig ist, erlassen werden, wie z.B. die Export Administration Regulations („EAR“) des US-Handelsministeriums, die Handels- und Wirtschaftssanktionen des Office of Foreign Assets Control des US-Finanzministeriums und die International Traffic in Arms Regulations („ITAR“) des US-Außenministeriums, und der Kunde darf nicht dafür sorgen, dass Crownpeak gegen diese Vorschriften verstößt.

**17.2 Compliance.** Der Kunde verpflichtet sich, alle anwendbaren Gesetze, Statuten und Vorschriften zur Bekämpfung von Korruption und Bestechung einzuhalten. Der Kunde erklärt ferner, dass er im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung keine illegalen oder unzulässigen Bestechungsgelder, Schmiergelder, Zahlungen, Geschenke oder Wertgegenstände von Crownpeak-Mitarbeitern oder -Vertretern erhalten oder angeboten bekommen hat. Angemessene Geschenke und Einladungen, die im Rahmen des normalen Geschäftsverkehrs gewährt werden, verstoßen nicht gegen die oben genannte Einschränkung. Erfährt der Kunde von einem Verstoß gegen die vorstehende Verpflichtung und /oder Erklärung, wird er Crownpeak umgehend darüber informieren.

## 18. Geltendes Recht und Gerichtsstand

18.1 Wenn der Kunde seinen Sitz in den USA hat, unterliegt der Vertrag dem materiellen Recht von Kalifornien, Vereinigte Staaten, unter Ausschluss der Kollisionsnormen, die zur Anwendung der Gesetze einer anderen Gerichtsbarkeit führen würden. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Los Angeles, Kalifornien. Das UN-Kaufrecht (CISG) findet auf diese Vereinbarung keine Anwendung.

18.2 Hat der Kunde seinen Sitz in Deutschland, so unterliegt der Vertrag dem materiellen Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss von Kollisionsnormen, die zur Anwendung des Rechts eines anderen Staates führen würden. Das UN-Kaufrecht (CISG) findet auf diese Vereinbarung keine Anwendung.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag und/oder dessen Durchführung ist Berlin, Deutschland. Die gesetzlichen Vorschriften über ausschließlich Gerichtsstände bleiben unberührt.

18.3 Hat der Kunde seinen Sitz weder in den USA noch in Deutschland, so unterliegt dieser Vertrag dem Recht von England und Wales unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen, und jede Klage oder jedes Verfahren im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist ausschließlich bei den Gerichten in London, UK, anhängig zu machen. Das UN-Kaufrecht (CISG) findet auf diese Vereinbarung keine Anwendung.

## 19. Umfang der Vereinbarung

Diese Vereinbarung stellt die gesamte Vereinbarung der Parteien in Bezug auf die Dienstleistungen dar und ersetzt alle etwaigen früheren oder gleichzeitigen Vereinbarungen.

Jedwede Änderung dieser Vereinbarung bedarf zu ihrer Wirksamkeit einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung der Parteien. Dieses Schriftformerfordernis gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

## 20. Sonstiges

**20.1 Back-Ups.** Sofern in der Spezifikation der Bestelldokumente nicht anders angegeben, liegt es in der alleinigen Verantwortung des Kunden, für eine ausreichende Sicherung seiner Kundendaten zu sorgen.

Die Dienstleistungen sind kein Ersatz für die primären Datenquellen des Kunden, sind nicht für Back-up-Zwecke gedacht und ersetzen kein Backup- oder Speichersystem für elektronische Daten.

**20.2 Mitteilungen.** Crownpeak kann Mitteilungen durch Veröffentlichung auf seiner öffentlichen Website, seinem Serviceportal oder in der *Community* bekanntgeben. Crownpeak kann dem Kunden spezifische Mitteilungen wie folgt versenden: (i) per elektronischer Post an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse; oder (ii) per schriftlicher Mitteilung an die vom Kunden angegebene Adresse per Post.

Der Kunde kann Mitteilungen an Crownpeak per E-Mail an den zuständigen Customer Success Manager und cc: [legal@crowpeak.com](mailto:legal@crowpeak.com) übermitteln.

**20.3 Salvatorische Klausel.** Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam, nichtig oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt, und die Parteien werden in Verhandlungen nach Treu und Glauben versuchen, die unwirksame, nichtige, oder nicht durchsetzbare Bestimmung durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen, die dem rechtlichen und wirtschaftlichen Sinn der unwirksamen, nichtigen oder nicht durchsetzbaren Bestimmung so weit wie möglich entspricht.

**20.4 Kein Verzicht.** Das Versäumnis einer der Parteien, ein Recht geltend zu machen, stellt keinen Verzicht auf dieses Recht dar.

**20.5 Rechtsverhältnis zwischen den Parteien.** Zwischen Crownpeak und dem Kunden besteht kein Joint Venture und keine Gesellschaft.

Keine der Parteien darf Mitarbeiter der anderen Partei abwerben.

**20.6 Abtretung.** Keine der Parteien darf den Vertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten, wobei diese Zustimmung nicht unangemessen verweigert oder verzögert werden darf, mit der Maßgabe, dass eine solche Zustimmung nicht im Falle einer Fusion oder einem Erwerb aller oder im Wesentlichen aller Vermögenswerte des abtretenden Unternehmens erforderlich ist.

Ungeachtet des vorstehenden Satzes erkennt der Kunde an und erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Crownpeak von Zeit zu Zeit seine Ansprüche und Rechte zum Erhalt von Zahlungen vom Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung an Dritte abtreten, veräußern oder anderweitig übertragen kann, ohne den Kunden davon in Kenntnis zu setzen oder dessen Zustimmung einzuholen.

**20.7 Fortbestand von Regelungen.** Alle Regelungen dieses Rahmenvertrags, die ihrer Rechtsnatur nach einer Beendigung forstbestehen sollen, überdauern eine Beendigung. Dies gilt insbesondere für die Regelungen zu entstandenen Zahlungsansprüchen, Nutzungsbeschränkungen und Freistellungspflichten, Vertraulichkeitsverpflichtungen, Gewährleistungsausschluss und Haftungsbeschränkungen.

**20.8 Dritte Parteien.** Außer im Falle einer gültigen Abtretung im Rahmen dieser Vereinbarung hat keine andere Person als eine Vertragspartei irgendwelche Rechte zur Durchsetzung einer Bestimmung der Vereinbarung.

**20.9 Öffentlichkeitsarbeit.** Crownpeak ist berechtigt, den Kunden auf der Website von Crownpeak und in Verkaufspräsentationen als Kunden von Crownpeak zu bezeichnen und etwaige Marken des Kunden für diese Zwecke zu verwenden.

## Anhang 1 zum GLOBALEN SAAS RAHMENVERTRAG:

### Definitionen

„**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet jede juristische Person, die die betreffende juristische Person direkt oder indirekt kontrolliert, von ihr kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit ihr steht; und ‚Kontrolle‘ im Sinne dieser Definition bedeutet direktes oder indirektes Eigentum oder Kontrolle von mehr als 50 % der Stimmrechte der betreffenden juristischen Person, wobei eine solche Tochtergesellschaft nur so lange als Tochtergesellschaft gilt, wie diese Kontrolle andauert. Kundenverbundene Unternehmen können Dienstleistungen, die den Bedingungen dieses MSA unterliegen, durch Ausfüllen eines Bestellformulars erwerben.

„**KI-Addendum**“ bezeichnet den zusätzlichen Addendum, der Teil dieser Vereinbarung ist und unter [REDACTED] abrufbar ist, für die Nutzung der KI Assistant Suite von Crownpeak oder ähnlicher zukünftiger KI-Produkte oder -Dienstleistungen gilt, wenn diese von einem Kunden erworben werden.

„**Anwendbare Gesetze**“ bedeutet: (i) im Fall von Crownpeak die anwendbaren Gesetze, Regeln, Vorschriften und Verordnungen in Bezug auf die Bereitstellung der Dienstleistungen; und/oder (ii) in Bezug auf den Kunden die anwendbaren Gesetze, Regeln, Vorschriften und Verordnungen in Bezug auf den Zugang zu den Dienstleistungen oder deren Nutzung durch den Kunden.

„**Autorisierte Nutzer**“ bezeichnet die (i) Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden oder der verbundenen Unternehmen des Kunden und (ii) Berater und Vertreter, die Zugriff auf die Dienstleistungen benötigen und sich damit einverstanden erklären, die Dienstleistungen ausschließlich zur Unterstützung des internen Geschäfts des Kunden oder der verbundenen Unternehmen des Kunden zu nutzen und die Nutzung gleichen Verpflichtungen und Einschränkungen zu unterwerfen, wie sie in dieser Vereinbarung festgelegt sind. Ein autorisierter Nutzer ist keine Partei dieser Vereinbarung und schließt Wettbewerber von Crownpeak aus.

„**Cloud Services**“ bezeichnet bestimmte Softwareprogramme, Plattformen und damit zusammenhängende Produkte und Dienstleistungen, die von Crownpeak über eine Software-as-a-Service-Methode bereitgestellt werden („**Cloud Services**“). Alle neuen Versionen, Korrekturen, Updates und/oder andere Software, die dem Kunden von Crownpeak zur Verfügung gestellt werden, gelten als Cloud Services im Rahmen dieser Vereinbarung.

„**Kundeninhalt**“ bezeichnet die Informationen, die der Kunde auf die Crownpeak-Plattform hochlädt, um die Dienstleistungen zu nutzen (unter anderem und je nach Art der bereitgestellten Dienstleistungen Website-Inhalte oder Produktbeschreibungen des Kunden).

„**Kundendaten**“ bezeichnet alle Informationen, Programme, Software, Anwendungen, Codes in jeglicher Form, Skripte, Bibliotheken oder Daten, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden oder die verbundenen Unternehmen des Kunden oder einen autorisierten Nutzer eingegeben, hochgeladen oder gespeichert werden (einschließlich, unter anderem und je nach Art der bereitgestellten Dienstleistungen, Benutzerforen im Zusammenhang mit der Plattform, Audit-Berichte, die Einwilligungen für die Teilnahme oder Abmeldung zeigen, Produktsuchergebnisse unter Verwendung von KI), in Verbindung mit der Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden oder die verbundenen Unternehmen des Kunden oder einen autorisierten Nutzer, zusätzlich zu den Kundeninhalten.

„**Dashboard**“ bezeichnet für DQM eine logische Gruppierung von Webseiten, über die in Crownpeak DQM berichtet wird. Es umfasst in der Regel alle Seiten einer einzelnen Website, kann aber auch nur einen Abschnitt einer Website darstellen.

„**Umgebung**“ bedeutet für eine bestimmte Konfiguration oder Instanz eines Softwaresystems, in der bestimmte Aufgaben, Tests oder Vorgänge durchgeführt werden, einschließlich Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen, und für Fredhopper-Produkte, wie in der Fredhopper-Produktbeschreibung näher beschrieben.

„**Fredhopper-Produktbeschreibung**“ bedeutet die jeweils aktuelle Fredhopper-Produktbeschreibung, die auf Anfrage bei Crownpeak erhältlich ist.

„**Anfangslaufzeit**“ hat die in Ziffer 9.1 angegebene Bedeutung.

„**Instanz**“ bezeichnet ein oder mehrere Kundenkonten, die in der Regel als Teil des First Spirit- oder DQM-Pakets verkauft werden.

„**Gewerbliche Schutzrechte**“ bezeichnet alle nicht patentierten Erfindungen, Patentanmeldungen, Patente, Gebrauchsmuster, Designrechte, Urheberrechte, Marken, Dienstleistungsmarken, Handelsnamen, Domainnamenrechte, Rechte an Maskenwerken, Know-how und andere Rechte an Geschäftsgeheimnissen sowie deren Anmeldungen und alle anderen geistigen Eigentumsrechte, Derivate davon und Schutzformen ähnlicher Art überall auf der Welt.

„**Bestellformular**“ bezeichnet ein Bestellformular, das von Crownpeak und dem Kunden oder einem verbundenen Unternehmen des Kunden gemeinsam ausgeführt wird und den Kauf von Einheiten belegt, in dem je nach Produkt unter anderem die Dienstleistungen, die Laufzeit der Dienstleistungen, die Anzahl der Einheiten, die anwendbare Vergütung und der Abrechnungszeitraum sowie alle anderen zwischen den Parteien vereinbarten Geschäftsbedingungen angegeben sind. Jedes Bestellformular, das einmal gemeinsam ausgeführt wurde, unterliegt dieser Vereinbarung und wird Teil dieser Vereinbarung. Es wird hiermit durch diese Bezugnahme in die Vereinbarung aufgenommen.

„**Bestelldokumente**“ bezeichnet sowohl ein Bestellformular als auch eine Leistungsbeschreibung zusammen oder einzeln, je nach Art der Dienstleistungen.

„**Personenbezogene Daten**“ hat die in der AVV zugewiesene Bedeutung, wie in Ziffer 2 (Verpflichtungen von Crownpeak) genannt.

„**Professional Services**“ bezeichnet (i) Beratungsleistungen (wie Implementierung, Schulung, strategische Beratung und technische Dienstleistungen) und (ii) verwaltete Dienstleistungen, wie in einer Leistungsbeschreibung beschrieben.

„**Projekt**“ bezeichnet für FirstSpirit eine logische Gruppierung von Inhalten und Konfigurationen, die für die Bereitstellung von Inhalten für ein digitales Erlebnis, häufig eine Website, geeignet ist.

„**Abfrage**“ oder „**Abfragen**“ bezeichnet die Informationsanfrage eines Drittnutzers der Website des Kunden an ein Suchsystem auf der Website. Diese Anfrage besteht in der Regel aus einem oder mehreren Schlüsselwörtern oder Phrasen, die der Nutzer eingibt, wie in der Fredhopper-Produktbeschreibung näher beschrieben.

„**Verlängerungszeitraum**“ hat die in Abschnitt 9.2 angegebene Bedeutung.

„**Dienstleistungen**“ bezeichnet die Cloud Services und Professional Services, die Crownpeak dem Kunden im Rahmen des Vertrags bereitstellt. Die Dienstleistungen umfassen die Professional Services, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist. Die spezifischen Cloud Services sind in einem Bestellformular aufgeführt und die spezifischen Professional Services können in einem Bestellformular und/oder einer Leistungsbeschreibung aufgeführt sein.

„**Service Level Agreement**“ oder „**SLA**“ bezeichnet das Service Level Agreement, in dem die Service-Levels wie die Verfügbarkeit gemäß Abschnitt 2 (Pflichten von Crownpeak) festgelegt sind.

„**Servicezeitraum**“ bezeichnet jeden Zwölfmonatszeitraum ab dem Startdatum der Services.

„**Leistungsbeginn**“ bezeichnet das im Bestellformular festgelegte Datum.

„**Leistungszeitraum**“ bezeichnet jeden Zwölfmonatszeitraum, der am Leistungsdatum beginnt.

„**Leistungsbeschreibung**“ oder „**SOW**“ bezeichnet ein von den Parteien ausgefertigtes Dokument, das bestimmte Professional Services beschreibt, die vom Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung erworben werden. Für First Spirit Professional Services kann dies als „**Angebot**“ bezeichnet werden. Jede Leistungsbeschreibung enthält diese Vereinbarung und unterliegt dieser Vereinbarung, sofern nicht ausdrücklich abweichend bestimmt.

„**Abonnement**“ bezeichnet jedes Abonnement der Dienstleistungen, die Crownpeak dem Kunden gegebenenfalls für einen autorisierten Nutzer bereitstellt.

„**Drittanbieter**“ bezeichnet einen Anbieter einer Drittanbieterlösung, der nicht Crownpeak oder seine verbundenen Unternehmen ist.

„**Drittanbietererlösung**“ wird in Ziffer 7 (Drittanbieterlösungen) beschrieben.

„**Einheit**“ bezeichnet ein Projekt, eine Instanz, ein Abonnement, eine Abfrage, eine Umgebung, ein Dashboard, ein vereinbartes Nutzungsvolumen, eine Drittanbieterlösung oder andere Einheiten oder Metriken, die von den Dienstleistungen abhängen und im Bestellformular genannt sind.