

TERMS AND CONDITIONS (RISKCONSOLE EXPRESS ONLINE AGREEMENT)

TERMS AND CONDITIONS

1. GENERAL. The following terms and conditions (“**Terms and Conditions**”) govern this Agreement. To the extent there is a conflict between the Terms and Conditions and any Schedule, Exhibit or Statement of Work, the order of precedence of documents constituting this Agreement will be as follows: (a) any Statements of Work; (b) Terms and Conditions; (c) Schedules (d) attachments or exhibits to Schedules, and (e) any other document incorporated herein.

2. DEFINITIONS. As used in this Agreement, and in addition to any other terms defined in this Agreement), the following terms will have the following meanings:

2.1. "Affiliate" means any entity that controls, is controlled by, or is under common control with Ventiv. For purposes of the Agreement, “control” means possessing, (i) directly or indirectly, the power to direct or cause the direction of the management, policies or operations of an entity, whether through ownership of voting securities, by contract or otherwise; or (ii) the ownership of, or the power to vote, at least fifty percent (50%) of the voting stock, shares or interests of such entity.;

2.2. "Business Day" collectively means Monday through Friday with the exception of countrywide holidays in Germany as well as any other date announced by Ventiv to Customer as a holiday from time-to-time in advance in writing; such days may vary each year

2.3. "Change Request" has the meaning set forth in Section 8.2;

2.4. "Confidential Information" means any information or material in tangible or intangible form that: (i) is confidential and proprietary to the disclosing party, possesses an element of value to the disclosing party, is not generally known to the disclosing party's competitors, and would damage the disclosing party if disclosed; or (ii) the disclosing party obtains from any third party which the disclosing party treats as proprietary whether or not owned by the disclosing party;

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. ALLGEMEINES. Das Vertragsverhältnis unterliegt den nachstehend aufgeführten allgemeinen Geschäftsbedingungen („Allgemeine Geschäftsbedingungen“). Soweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von den Anhängen, Anlagen oder Leistungsbeschreibungen abweichen, findet die nachstehende Rangfolge Anwendung: (a) Leistungsbeschreibungen, (b) Allgemeine Geschäftsbedingungen, (c) Anhänge (d) Anlagen zu Anhängen und (e) sonstige diesen Vertrag begründende Dokumente.

2. DEFINITIONEN. Die nachstehend aufgeführten Begriffe haben im vorliegenden Vertrag (zusätzlich zu sonstigen in diesem Vertrag definierten Begriffen) die folgende Bedeutung:

2.1. „Verbundenes Unternehmen“ meint jedes Unternehmen, welches Ventiv beherrscht oder von Ventiv selbst oder von dieser gemeinsam mit einem weiteren Unternehmen beherrscht wird. „Beherrschen“ im Sinne dieses Vertrags meint (i) die Befugnis zum Erteilen von Anweisungen (oder zur Veranlassung von Anweisungen) an die Geschäftsleitung, zum Bestimmen der Unternehmensrichtlinien oder der Geschäftstätigkeit eines Unternehmens, sei es direkt oder indirekt, sei es durch Beteiligung am stimmberechtigten Kapital, durch Vertrag oder anderweitig, oder (ii) Inhaberschaft oder die Ausübung des Stimmrechts von mindestens fünfzig Prozent (50%) der stimmberechtigten Aktien oder Anteile an einem Unternehmen.

2.2. „Werktag“ bezeichnet die Tage Montag bis Freitag, mit Ausnahme der deutschen bundeseinheitlichen Feiertage, sowie aller sonstigen Tage, die Ventiv dem Kunden von Zeit zu Zeit vorab schriftlich als Urlaubstage ankündigt; diese können von Jahr zu Jahr variieren.

2.3. „Change Request“ hat die in Ziffer 8.2 dargelegte Bedeutung;

2.4. „Vertrauliche Informationen“ bezeichnet alle materiellen oder immateriellen Informationen und Materialien, die: (i) vertraulich sind und im Eigentum der offenlegenden Partei stehen, einen elementaren Wert für die offenlegende Partei darstellen, der Konkurrenz der offenlegenden Partei nicht allgemein bekannt sind und deren Offenlegung sich schädigend auf die offenlegende Partei auswirken würde, oder (ii) die die offenlegende Partei durch dritte Parteien erhält und die seitens der offenlegenden Partei als geschützt behandelt werden, unabhängig davon, ob diese im Eigentum der offenlegenden Partei stehen oder nicht;

2.5. "Customer Data" means any information and data (including texts, graphics, photographs, audio visual elements, music, illustrations, videos or other content) provided to Ventiv by or on behalf of Customer for processing, and any and all updates or modifications thereto or Derivative Works thereof made by Customer or Ventiv;

2.6. "Customer Support Services" has the meaning set forth in Section 8.1 (d);

2.7. "Deliverables" means those Services detailed in the Initial Order Form to be performed during the implementation of the System as applicable, to enable Production Use of the System, including without limitation, (i) Project Management – managing the progress of project delivery; (ii) Business Analysis – requirements gathering, specifications, QA testing; (iii) Configuration – setup of Customer database including custom fields and custom business rules; (iv) Data Conversion – convert source data into format used by the Software; (v) Reporting – deploy standard templates, complete custom report development, (vi) Training – training for Customer testing and go-live;

2.8. "Derivative Works" means any suggestions, contributions, enhancements, improvements or modifications or modifications to the referenced materials;

2.9. "Documentation" means the user documentation and any other operating, training, and reference manuals relating to the use of the Software, as supplied by Ventiv to Customer, as well as any Derivative Works thereto;

2.10. "Intellectual Property Rights" means all rights in and to any of the following, however constituted: trade secrets, patents, copyrights, trademarks, service marks, URLs, trade dress, brand features, know-how, moral rights, contract rights, code (executable, source and other) and similar rights of any type under the laws of any applicable governmental authority, or international treaty, including, without limitation, all applications and registrations relating to any of the foregoing

2.11. "Order Form" means the initial order form signed by the parties as well as subsequent order forms, which will serve as the mechanism by which Customer may purchase additional software and services following the Effective

2.5. „Kundendaten“ bezeichnet alle Informationen und Daten (einschließlich Texte, grafische Darstellungen, Fotos, audiovisuellen Elemente, Musik, Illustrationen, Videos und sonstigen Inhalte) die Ventiv vom Kunden oder in dessen Namen zur Abwicklung zur Verfügung gestellt wurden, einschließlich aller Aktualisierungen und Änderungen dieser Daten oder hieraus durch den Kunden oder Ventiv hergestellter Abgeleiteter Werke;

2.6. „Kunden-Support-Leistungen“ hat die in Ziffer 8.1 (d) beschriebene Bedeutung;

2.7. „Liefergegenstand“ bezeichnet die im Statement of Work bezeichneten Leistungen welche während der Implementierung des Systems durchzuführen sind, um die Produktivnutzung zu ermöglichen, einschließlich (i) Projektmanagement – Steuerung des Projektfortschritts (ii) Anforderungsanalyse – Sammeln der Anforderungen und Spezifikationen, QA Tests (iii) Konfiguration – Aufsetzen der Datenbank des Kunden einschließlich Standardfeldern, und Standard Geschäftsfällen (iv) Datenumwandlung – Umwandlung von Quelldaten in Formate, die von der Software genutzt werden (v) Reporting – Einsatz von Standard Templates, Entwicklung eines vollständige Standard Reporting (vi) Training – Schulung für Tests des Kunden und go-live;

2.8. „Abgeleitete Werke“ bezeichnet alle Vorschläge, Beiträge, Optimierungen, Verbesserungen oder Änderungen, oder Änderungen der vorgenannten Materialien;

2.9. „Dokumentation“ meint die Nutzerdokumentation und alle sonstigen Betriebs-, Schulungs- und Bezugshandbücher hinsichtlich der Anwendung der dem Kunden von Ventiv bereitgestellten Software und aller hieraus Abgeleiteten Werke;

2.10. „Geistige Eigentumsrechte“ meint sämtliche Rechte - wie auch immer diese zur Entstehung gelangt sind - an: Geschäftsgeheimnissen, Patenten, Urheberrechten, Markenzeichen für Waren und Dienstleistungen, URLs, Handelsaufmachungen, Markeneigenschaften, Know-how, Urheberpersönlichkeitsrechten, vertraglichen Rechten, gesetzlich geregelten Rechten (vollstreckbarer, verursachungsabhängiger und sonstiger Art) und ähnlichen Rechten jedweder Art im gesetzlichen Rahmen zuständiger Regierungsbehörden oder anwendbarer internationaler Abkommen, einschließlich, ohne Einschränkung, allen Anträgen und Registrierungen in Bezug auf Vorgenanntes;

2.11. „Bestellschein“ meint den ersten von den Parteien unterzeichneten Bestellschein sowie alle folgenden Bestellscheine; diese geben ein Verfahren vor, nach welchem der Kunde nach dem Datum des Inkrafttretens,

Date that incorporates the terms and conditions of this Agreement;

2.12. "Production Use" means the capability to use, or the actual use of, the System in a live environment;

2.13. "Project" means the scope of work to be performed by Ventiv as set forth in the Initial Order Form.

2.14. "Project Plan" means the methodology for completing the Project to be agreed by the Parties at the initial requirements meeting following execution of the Agreement.

2.15. "Services" means all services Ventiv performs for Customer under this Agreement and includes in particular the Services described in Section 8 and services purchased using a new Order Form;

2.16. "Software" means the object code to Ventiv's proprietary software products listed in **Schedule A**, and any modified, updated or enhanced versions of or additional modules to such software products that Ventiv provides to Customer either pursuant to the support provisions or a new Order Form, as well as the Software Configurations and Documentation for such software products, including any Derivative Works of such software and of documentation;

2.17. "Software Configuration" means any of the Deliverables set forth in the Initial Order Form related to the configuration or adaptation of the Software or the Standard Reports or Templates within the Software or the creation of business rules using the Software.

2.18. "Specifications" means the software specifications set forth in the Documentation and in the Initial Order Form for the relevant Software products; those documents will conclusively describe the agreed quality ("*vereinbarte Beschaffenheit*") of the System;

2.19. "Statement of Work" or "SOW" means the Initial Order Form attached to this Agreement, if any, as well as any changes or amendment to such Statement of Work or any New Statement of Work attached to a new Order Form;

zusätzliche Software oder Leistungen unter Einschluss der Bedingungen dieses Vertrags erwerben kann;

2.12. „Produktivnutzung“ meint die Anwendbarkeit oder die tatsächliche Anwendung des Systems in einer realen Arbeitsumgebung;

2.13. „Projekt“ meint den Umfang der von Ventiv durchzuführenden Arbeiten, wie in der Leistungsbeschreibung dargelegt.

2.14. „Projektplan“ bezeichnet die Vorgehensweise zur Durchführung des Projekts, die von den Vertragsparteien nach Abschluss des Vertrages im Rahmen der Erstbesprechung der Anforderungen vereinbart wird.

2.15. „Leistungen“ bezeichnet alle Leistungen, die Ventiv für den Kunden gemäß vorliegendem Vertrag erbringt, und umfasst insbesondere die in Ziffer 8 sowie die im Rahmen eines neuen Bestellscheins erworbenen Leistungen;

2.16. „Software“ meint den Maschinencode der in **Anhang A**, genannten proprietären Software-Produkte von Ventiv und alle geänderten, aktualisierten oder verbesserten Versionen dieser Softwareprodukte oder zusätzlicher Module, die Ventiv dem Kunden gemäß den Support-Bedingungen oder aufgrund eines neuen Bestellscheins zur Verfügung stellt, sowie auf die jeweilige Software Konfiguration und Dokumentation dieser Software-Produkte, einschließlich aller von dieser Software und der Dokumentation Abgeleiteten Werke;

2.17. „Software Konfiguration“ meint die Teile des Liefergegenstandes, welche sich auf die Konfiguration oder Anpassung der Software oder der Standard Reports oder Templates innerhalb der Software oder das Anlegen von Regeln bei der Nutzung der Software (*business rules*) beziehen;

2.18. „Spezifikationen“ bezieht sich auf die in der Dokumentation und der Leistungsbeschreibung für die entsprechenden Software-Produkte dargelegten Software-Spezifikationen; diese Dokumente beschreiben die vereinbarte Beschaffenheit des Systems abschließend;

2.19. „Leistungsbeschreibung“ oder „SOW“ meint die Leistungsbeschreibung wie gegebenenfalls zu diesem Vertrag beigefügt sowie auf jegliche Änderungen oder Nachträge zu einem solchen SOW, oder jede neue Leistungsbeschreibung, welche Anlage eines neuen Bestellscheins ist;

2.20. "System" is the collective reference to the Software, the Software Configuration, Documentation, Ventiv Server, and other technology that together comprise the Software as a Service offered to Customer under this Agreement; and

2.21. "Term" has the meaning set forth in Section 13.1 of this Agreement.

2.22. "Ventiv Content" means any information, data, materials, software, files, texts, graphics, photographs, audio visual elements, music, illustrations, videos or other content available through the System which is proprietary to Ventiv, its licensors or Ventiv's affiliates;

2.23. "Ventiv Server" means those computer servers that Ventiv owns, leases or otherwise controls whether in its own data center or the data center of a third company with which Ventiv has a contractual relationship;

3. RIGHTS OF USE AND USE RESTRICTIONS

3.1. Rights of Use. Subject to payment of the accruing fees set forth in the Order Form and compliance with these Terms and Conditions, Ventiv grants to Customer the limited, non-exclusive, non-assignable (except as permitted under Section 15.4 of these Terms and Conditions) right, without the right to sublicense (except as permitted under Section 3.2 below) and exclusively for internal business purposes, to remotely access and use the System that is located on the Ventiv Server in accordance with the terms of this Agreement for the duration of the Term. Use of the System is limited to employees of Customer for whom Ventiv has received written notification and those parties specifically authorized in Section 3.2 below. Such notification is deemed to be provided when requesting passwords. Use of the System is further limited to the number of users listed in the Order Form. Users may be divided into user type describing the level of access granted to such user (such access rights detailed in **Schedule A**). Users may not exceed the access granted to them by the user type they have been assigned. Ventiv authorizes Customer to use, copy and distribute Ventiv Content provided that (1) the use and distribution is limited to Customer, its representatives and/or its clients, and (2) all copies of Ventiv Content will retain all copyright or proprietary notices. Any other use or

2.20. „System“ meint insgesamt die Software, die Software Konfiguration, die Dokumentation, den Ventiv-Server und die sonstigen Technologien, die zusammen die dem Kunden gemäß vorliegendem Vertrag angebotene Software as a Service darstellen; und

2.21. „Laufzeit“ hat die in Ziffer 13.1 des vorliegenden Vertrags dargelegte Bedeutung.

2.22. „Ventiv-Inhalte“ bezeichnet alle über das System verfügbaren Informationen, Daten, Materialien, Software, Dateien, Texte, grafischen Darstellungen, fotografischen Aufnahmen, audiovisuellen Elemente, Musik, Illustrationen, Videos und sonstigen Inhalte, die im urheberrechtlichen Eigentum von Ventiv, deren Lizenzgebern oder Ventiv's verbundenen Unternehmen stehen;

2.23. „Ventiv-Server“ bezeichnet Computer-Server, die im Eigentum von Ventiv stehen, von Ventiv gemietet sind oder über die Ventiv sonst verfügen kann, sei es dass es sich um ein eigenes Rechenzentrum oder ein solches eines dritten Unternehmens handelt, mit dem Ventiv vertragliche Beziehungen unterhält;

3. NUTZUNGSRECHTE UND NUTZUNGSBESCHRÄNKUNGEN.

3.1. Nutzungsrechte. Vorbehaltlich der Zahlung der jeweils anfallenden, im Bestellschein ausgewiesenen Gebühren und der Einhaltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gewährt Ventiv dem Kunden das beschränkte, nicht-ausschließliche, nicht übertragbare (außer soweit nach Ziffer 15.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zulässig) Recht, ohne das Recht, Unterlizenzen zu erteilen (außer soweit nach nachstehender Ziffer 3.2 zulässig), das sich auf dem Ventiv-Server befindliche System im Rahmen der vorliegenden Vertragsbestimmungen während der Laufzeit des Vertrages durch Fernzugriff ausschließlich für betriebsinterne Zwecke zu nutzen. Die Nutzung des Systems ist auf die Mitarbeiter des Kunden beschränkt, die Ventiv schriftlich gemeldet wurden, sowie auf diejenigen, die hierzu ausdrücklich in Ziffer 3.2 ermächtigt werden. Die Mitteilung gilt als durch das Anfragen von Passwörtern erfolgt. Die Nutzung des Systems ist des Weiteren beschränkt durch die Anzahl der im Bestellschein angegebenen Nutzer. Die Nutzer können danach unterteilt werden, in welchem Maße sie Zugang zum System haben (diese Zugriffsrechte sind in **Anhang A** beschrieben). Die Nutzer dürfen die ihnen durch den Nutzertyp zugewiesenen Zugriffsrechte nicht überschreiten. Ventiv räumt dem Kunden das Recht ein,

distribution of Ventiv Content - unless authorized in writing by Ventiv - is prohibited

3.2. Further Authorized Users.

a) Ventiv accepts that Customer may use certain third-party vendors for purposes of performing some of Customer's internal business processes ("Third-Party Vendors"). Customer may allow its Third-Party Vendors (other than Ventiv's direct competitors) to access and use the System subject to the Terms and Conditions of this Agreement solely for Customer's internal business processing services, subject to the following conditions: (i) Customer agrees to be fully responsible for all use of the System by its Third-Party Vendors; (ii) Customer will ensure compliance by Third-Party Vendors of the Terms and Conditions of this Agreement, including and without limitation of Section 6 of this Agreement (Confidentiality); (iii) Customer will notify Ventiv of any such Third-Party Vendors and will ensure that each such Third-Party Vendor uses its own unique password as detailed in Section 4. below (such notification is deemed to be provided when requesting passwords); and (iv) upon termination of its contractual relationship to the Third-Party Vendor or of this Agreement, Customer will ensure that all access to the System by such Third-Party Vendors ceases immediately.

3.3. Limitations

a) *Use Restrictions.* Unless otherwise expressly authorized in this Agreement, Customer will not, and will ensure that its end-users will not (i) modify, adapt, otherwise change, alter, translate the Software or the System or produce Derivative Works; (ii) connect the Software or the System to other software, other products or services (except Ventiv interfaces); (iii) sublicense, resell, pass on, lease, rent or lend to a third party, disclose or transfer in another way the System (or a part thereof) or other corresponding products and services; (iv) reverse engineer, decompile or disassemble the Software or System, or try in another way to derivate the source code or object code of the Software or System unless it is essential to do so in order to achieve interoperability of the Software with another software program in accordance with applicable mandatory copyright law; (v) use the System or part thereof to provide any facility management, service bureau or similar services to third parties, permit third parties to remotely access and use the System, or use

Ventiv-Inhalte zu nutzen, zu kopieren und zu verbreiten, vorausgesetzt (1) die Nutzung und Verbreitung ist beschränkt auf den Kunden, seine Vertreter und / oder seine Kunden und (2) alle Kopien weisen einen - Urheberrechtshinweis auf. Jede darüber hinausgehende Nutzung oder Verbreitung von Ventiv-Inhalten ist - vorbehaltlich einer schriftlichen Zustimmung von Ventiv - nicht gestattet.

3.2. Weitere Berechtigte Nutzer.

a) Ventiv erkennt an, dass der Kunde zu Zwecken der Durchführung von Teilen seiner internen Geschäftsabläufe bestimmte Drittanbieter in Anspruch nimmt („Drittanbieter“). Vorbehaltlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrages und ausschließlich zur Abwicklung seiner internen Geschäftsabläufe kann der Kunde seinen Drittanbietern (mit Ausnahme direkter Konkurrenten von Ventiv) den Zugang zum und die Verwendung des Systems unter folgenden Konditionen gestatten: (i) der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für jegliche Nutzung des Systems durch seine Drittanbieter; (ii) der Kunde wird sicherstellen, dass Drittanbieter die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrages einschließlich und ohne Einschränkung der Ziffer 6 des vorliegenden Vertrages (Vertraulichkeit) einhalten; (iii) der Kunde wird Ventiv über jeden dieser Drittanbieter benachrichtigen und sicherstellen, dass jeder dieser Drittanbieter sein eigenes, einmaliges Passwort, wie in Ziffer 4. unten aufgeführt, verwendet (die Benachrichtigung gilt als durch das Anfordern von Passwörtern erfolgt); und (iv) der Kunde wird, nach Beendigung seiner vertraglichen Beziehung zu dem Drittanbieter oder dieses Vertrags sicherstellen, dass jeglicher Zugriff dieser Drittanbieter auf das System unverzüglich unterbleibt.

3.3. Beschränkungen.

a) *Nutzungsbeschränkungen.* Vorbehaltlich einer anderweitigen ausdrücklichen Gestattung in diesem Vertrag wird der Kunde sicherstellen, dass weder er noch seine Nutzer: (i) die Software oder das System modifizieren, anpassen, sonst ändern abwandeln, übersetzen oder hiervon abgeleitete Werke erstellen; (ii) die Software oder das System mit anderer Software, anderen Produkten oder Leistungen (außer mit Ventiv-Schnittstellen) verbinden; (iii) das System (oder ein Teil davon) oder andere dazugehörige Produkte und Leistungen an dritte Parteien unterlizenzieren, weiterveräußern, weitergeben, verpachten, vermieten, verleihen, offenbaren oder auf andere Weise übertragen; (iv) die Software oder das System zurückentwickeln, decompilieren, disassemblieren oder auf andere Weise zu versuchen, den Quellcode oder Maschinencode der Software oder des Systems abzuleiten, es sei denn, dass dies notwendig für das Herstellen einer Interoperabilität der Software mit einem anderen Computerprogramm

the licensed Software to develop a product line that is similar to the Software or System; (vi) publish or share with any third party any results of any benchmark or performance tests run on the System (or component thereof), (vii) otherwise use or copy the System except as expressly allowed under this Agreement, (viii) alter, distort, or remove any confidential, proprietary, copyright, trademark, trade secret or patent legends from any copy of the System (or any part thereof)..

b) *Unauthorized Actions.* In addition, Customer agrees that it will not use the System to take any action that: (i) violates any applicable law or regulation or is legally libelous, defamatory, indecent, obscene, or pornographic; (ii) would violate copyright, trademark, trade secret or other property right of any third party; (iii) involves the addition, removal or modification of network header information in an effort to deceive; (iv) uses the System to access, or attempt to access, the accounts of others, or to penetrate, or attempt to penetrate, security measures of Ventiv's or another entity's computer software or hardware, electronic communications system, or telecommunications system, whether or not the intrusion results in access to or the corruption or loss of data; (v) uses the System to collect, or attempt to collect, personal information about third parties without their consent.

c) *Removal of Files.* Ventiv reserves the right to block access to files on Ventiv Server(s) that may damage the Ventiv System, or are in violation of applicable law according to Ventiv's opinion. Customer will be informed on such blocking of files immediately. Ventiv agrees to give Customer notice within two (2) Business Days after blocking such files. The removed files will be placed in a temporary quarantined area until both Parties mutually agree how to handle the files. Ventiv may not finally delete such files. If necessary, Ventiv must save the files on offline storage media and deliver them to Customer.

gemäß zwingenden Vorschriften des Urheberrechts wäre; (v) das System oder ein Teil davon dazu verwenden, Facility Management-Dienstleistungen, Servicebüro- oder ähnliche Leistungen für dritte Parteien zu erbringen, dritten Parteien Fernzugriff und Nutzung des Systems gestatten und die lizenzierte Software dazu verwenden, eine der Software oder dem System ähnliche Produktlinie zu entwickeln; (vi) Ergebnisse von Benchmark-Tests oder Funktionsprüfungen, die mit dem System (oder einem Teil davon) ausgeführt wurden, veröffentlichen oder dritten Parteien weitergeben (vii) das System auf andere Weise als ausdrücklich im Rahmen des vorliegenden Vertrages gestattet nutzen oder vervielfältigen (viii) Hinweise auf Urheber- Marken- oder Patentrechte, auf Vertrauliche Informationen oder Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse von Kopien des Systems (oder eines Teils davon) zu entfernen, zu verfälschen oder zu verändern.

b) *Nicht erlaubte Handlungen.* Der Kunde verpflichtet sich, bei der Nutzung des Systems (i) keine Handlungen vorzunehmen die gegen anwendbares Recht oder anwendbare Rechtsvorschriften verstoßen oder verleumderisch, diffamierend, obszön, sittenwidrig oder pornografisch sind; (ii) keine Urheberrechte, Markenrechte, Geschäftsgeheimnisse oder andere Eigentumsrechte dritter Parteien zu verletzen; (iii) das Hinzufügen, Entfernen oder Abändern von Netzwerk Header Informationen mit dem Ziel der Täuschung zu unterlassen; (iv) nicht auf Fremdkonten zuzugreifen oder zu versuchen, auf Fremdkonten zuzugreifen, und nicht die Sicherheitsvorkehrungen von Ventiv oder anderen Unternehmen für Computersoftware oder -hardware, elektronische Kommunikationssysteme oder Telekommunikationssysteme zu überwinden oder zu versuchen, diese zu überwinden, unabhängig davon, ob das Eindringen zur Verfälschung oder zum Verlust von Daten führt; (v) das System nicht dazu verwenden oder verwenden zu versuchen, persönliche Informationen über dritte Parteien ohne deren Einwilligung zu erheben.

c) *Entfernung von Dateien.* Ventiv behält sich das Recht vor, den Zugriff auf Dateien auf den Ventiv-Server(n) zu sperren, wenn diese das System von Ventiv beschädigen könnten oder nach Ansicht von Ventiv gegen geltendes Recht verstoßen. Der Kunde ist unverzüglich über eine solche Sperrung von Dateien zu unterrichten. Ventiv wird den Kunden innerhalb von zwei (2) Werktagen nach der Sperrung von derartigen Dateien benachrichtigen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung der Parteien, wie mit diesen Dateien verfahren werden soll, werden die Dateien in einem Quarantänebereich abgelegt. Eine endgültige Löschung der Dateien durch Ventiv darf nicht erfolgen. Nötigenfalls hat Ventiv die Dateien auf Offline-Speichermedien zu sichern und an den Kunden herauszugeben.

d) Mapping functionality. Ventiv obtains from selected mapping data source(s) (e.g. ESRI, USGS, AccuWeather, etc.) geographic, hazard and weather mapping data that provides a basis for the mapping of client information in relation to these sources. Neither Ventiv, nor these source systems, their affiliates nor any third-party licensor will have any liability for the accuracy or completeness of the information in the source content or for delays, interruptions and omissions therein. Access to the mapping data source(s) content is subject to termination in the event that the relevant agreement between Ventiv and the mapping data source(s) is terminated.

3.4. Additional Software. To the extent Customer wishes to purchase additional software products other than that set forth in Schedule A, Customer and Ventiv will execute an additional Order Form.

3.5. Rights Reserved. Except as otherwise determined in this Agreement, no claim or implied license or right of any kind is granted to Customer, regarding the Software, Documentation or the System.

4. PASSWORDS.

4.1. Customer's Obligations. Customer will be given all applicable passwords to use in connection with the System and will ensure that each user is given their own individual user ID and password, which may not be shared with another individual for any reason. Customer will be responsible for changing such passwords immediately upon first use of the System. Customer is entirely responsible for maintaining the confidentiality of such passwords and of its accounts (including, if applicable, the passwords and accounts of the Customer's personnel established by Customer). Customer is responsible for all access to and use of the System through Customer's passwords.

4.2. Unauthorized Access. Ventiv is not responsible for any unauthorized access and/or use by any third party who independently gains access to Customer's instance of the Software on the System and/or related information, provided that such access is not caused or contributed to by Ventiv. Customer will notify Ventiv promptly of any unauthorized use of any user accounts or of any other breach of security occurring as a result of any activities of any of Customer's end-users or of any vulnerability that Customer believes are contained in or caused by the System such that Ventiv may take or recommend appropriate remedial measures.

d) Mapping Funktionalität. Ventiv erhält von ausgewählten Mapping-Datenquelle (n) (z. B. ESRI, USGS, AccuWeather, etc.) geografische, Gefahren-und Wetter-Mapping-Daten, die eine Grundlage für das Mapping von Kunden-Daten in Bezug auf diese Quellen darstellen. Weder Ventiv noch die Datenquellen, ihre verbundenen Unternehmen noch ein dritter Lizenzgeber übernimmt eine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen oder für Verzögerungen oder Unterbrechungen. Der Zugriff auf die Inhalte dieser Datenquellen endet, wenn die entsprechende Vereinbarung zwischen Ventiv und der Datenquelle endet.

3.4. Zusätzliche Software. Soweit der Kunde über die in Anhang A genannten Ventiv Software Produkte hinaus weitere Software-Produkte kaufen möchte, werden der Kunde und Ventiv einen weiteren Bestellschein ausfertigen.

3.5. Rechte vorbehalten. Soweit nicht abweichend im vorliegenden Vertrag festgelegt, wird dem Kunden hinsichtlich der Software, der Dokumentation oder des Systems keinerlei Anspruch oder stillschweigende Lizenz oder Recht jeglicher Art eingeräumt.

4. PASSWÖRTER.

4.1. Pflichten des Kunden. Der Kunde wird alle zur Verwendung maßgeblichen Passwörter in Verbindung mit dem System erhalten; er ist dafür verantwortlich, dass jeder Nutzer seine eigene individuelle User ID und Passwort – die gleich aus welchen Gründen - nicht an Dritte weiter gegeben werden dürfen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass diese Passwörter während der ersten Nutzung des Systems unverzüglich geändert werden. Der Kunde ist in vollem Umfang dafür verantwortlich, dass diese Passwörter und seine Accounts vertraulich behandelt werden (einschließlich, falls einschlägig, die Passwörter und Accounts derjenigen Mitarbeiter des Kunden, die der Kunde selbst angelegt hat). Der Kunde ist für sämtliche Zugriffe auf bzw. die Nutzung des Systems mittels Passwörter des Kunden verantwortlich.

4.2. Nichtautorisierte Zugriffe. Ventiv ist nicht für unberechtigte Zugriffe und / oder die Nutzung durch Dritte, die Zugang zu Kunden-Instanz der Software auf dem System und / oder damit zusammenhängende Informationen erhalten, verantwortlich, sofern Ventiv einen solchen Zugriff nicht verursacht oder hierzu beigetragen hat. Der Kunde wird Ventiv umgehend über jede unerlaubte Nutzung von Benutzerkonten informieren oder über alle sonstigen Sicherheitsverletzungen benachrichtigen, die von Nutzern des Kunden verursacht wurden oder von denen der Kunde annimmt, dass sie durch im System vorhandene Sicherheitslücken oder durch das System verursacht werden, damit Ventiv entsprechende

4.3. Ventiv and Customer agree (a) to maintain and update an acknowledged industry standard anti-virus program within their respective computer systems, (b) to use commercially reasonable efforts to check against viruses and other malicious codes any attachments to e-mail messages that a party receives before saving such attachments to their respective organization's hard drives or servers; and (iii) to notify each other if one party discovers or assumes that an e-mail message received from the other party contains a computer virus or other malicious code.

5. FEES AND PAYMENT TERMS.

5.1. Payments. Customer will pay to Ventiv all fees due to Ventiv under this Agreement as set forth in the Order Form in EURO ("**Fees**").

5.2. Expenses. Customer will reimburse Ventiv for all expenses, including travel-related expenses reasonably incurred in rendering Services to fulfill this Agreement and further detailed in the Order Form or any SOW ("**Expenses**").

5.3. Overdue Accounts. Unless otherwise set forth in this Agreement, all Fees will be due immediately upon receipt of the invoice. A late fee may be charged by Ventiv on Fees and Expenses not paid to Ventiv by Customer within thirty (30) days after receipt of the invoice for same in the amount of 10 % above the base interest rate ("Basiszinssatz") p.a. Customer will be at liberty to prove that Ventiv incurred a lower loss. Ventiv's right to demand the statutory default interest or to prove to the Customer that it has incurred a greater loss will also remain unaffected.

5.4. Taxes. The Fees and other Expenses do not include any applicable taxes (including value added tax) and all applicable export and import fees, customs duties and similar charges (collectively "**Taxes and Duties**"), and Customer will be responsible for the payment of all such Taxes and Duties.

5.5. Offset. Customer can only offset against claims which are not disputed by Ventiv or which have become final and absolute.

6. CONFIDENTIALITY.

6.1. Disclosure of Confidential Information. Neither party may use or disclose any Confidential Information of

Abhilfemaßnahmen ergreifen oder vorschlagen kann.

4.3. Ventiv und der Kunde vereinbaren, (i) ein den anerkannten Regeln der Technik entsprechendes Anti-Viren-Programm für ihre jeweiligen Computersysteme zu verwenden und auf aktuellem Stand zu halten, (ii) sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang zu bemühen, Anlagen von E-Mail-Nachrichten, die eine Partei erhält, vor deren Speicherung auf der Festplatte oder dem Server ihres jeweiligen Unternehmens auf Viren und sonstigen Schadcode zu prüfen; und (iii) sich wechselseitig zu benachrichtigen, wenn eine Partei entdeckt oder vermutet, dass eine von der anderen Partei erhaltene E-Mail-Nachricht einen Computervirus oder sonstigen Schadcode enthält.

5. GEBÜHREN UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN.

5.1. Zahlungen. Der Kunde wird alle Ventiv im Rahmen des vorliegenden Vertrages geschuldeten Gebühren wie im Bestellschein dargelegt, in **EURO** bezahlen („**Gebühren**“).

5.2. Auslagen. Der Kunde wird Ventiv alle im Zuge der vertraglichen Leistungserbringung entstandenen Auslagen, einschließlich der reisebedingten und der im Bestellschein oder in den SOWs im Einzelnen aufgeführten Auslagen, erstatten („**Auslagen**“).

5.3. Überfällige Rechnungen. Soweit nicht in diesem Vertrag abweichend geregelt, sind alle Gebühren sofort nach Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig. Ventiv ist berechtigt, dem Kunden für Gebühren und Auslagen, die der Kunde nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Rechnung bezahlt, Verzugszinsen von 10 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz p.a. in Rechnung zu stellen. Es steht dem Kunden frei nachzuweisen, dass Ventiv ein geringerer Verlust entstanden ist. Auch das Recht von Ventiv, den gesetzlichen Verzugszins zu verlangen oder gegenüber dem Kunden das Entstehen eines größeren Verlustes nachzuweisen, bleibt unberührt.

5.4. Steuern. Die Gebühren und sonstigen Auslagen beinhalten keinerlei geltende Steuern (einschließlich Umsatzsteuer) oder anwendbare Export- und Importgebühren, Zollabgaben und ähnliche Auslagen (zusammenfassend "**Steuern und Abgaben**"), und der Kunde ist für die Zahlung sämtlicher dieser Steuern und Abgaben verantwortlich.

5.5. Aufrechnung. Der Kunde kann nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

6. VERTRAULICHKEIT.

6.1. Offenlegung Vertraulicher Informationen. Soweit nicht zur Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen

the other party, except on a need-to-know basis for purposes of performing its obligations under this Agreement. This Agreement and its terms are also Confidential Information. Disclosure of Confidential Information to employees of the Parties hereto will be limited to those who have a need to know such information in connection with carrying out the obligations of that party pursuant to this Agreement. Customer acknowledges that all parts of the System are Confidential Information of Ventiv and/or Ventiv's licensors, and Customer agrees to treat such information as Confidential Information in accordance with the terms of this Agreement. A "party" (as used in this Section 6) will be deemed to include each party's respective Affiliates, each of which such party will cause to observe the confidentiality requirements of this Agreement with respect to the information disclosed by the other party under this Agreement. The receiving party will only allow its independent contractors to receive the Confidential Information if such contractors execute non-disclosure agreements with confidential information restrictions no less protective than those of this Agreement; provided that such contractors are not competitors of Ventiv.

6.2. Legally Required Disclosures. If a receiving party is legally compelled to disclose any Confidential Information of the disclosing party, such receiving party will promptly notify the disclosing party of the same before any disclosure is made so that the disclosing party may, at its discretion, seek a protective order or other appropriate remedy, or may waive compliance with the confidentiality terms of this Agreement. If such protective order or other remedy is not obtained, or if the disclosing party waives compliance with the provisions hereof, then only that portion of the Confidential Information that it is legally required to be disclosed (as advised by a written opinion of counsel) may be disclosed.

6.3. Exceptions. For purposes of this Agreement, "Confidential Information" will not include information or material which (a) enters the public domain (other than as a result of a breach of this Agreement); (b) was in the receiving party's lawful possession prior to its receipt from the disclosing party; (c) is independently developed by the receiving party without the use of Confidential Information; or (d) is obtained by the receiving party from

seitens der Parteien erforderlich, ist es keiner der Parteien gestattet, Vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei zu verwenden oder offenzulegen. Der vorliegende Vertrag und die darin enthaltenen Bedingungen stellen ebenfalls Vertrauliche Informationen dar. Eine Offenlegung Vertraulicher Informationen gegenüber Mitarbeitern der Vertragsparteien ist auf diejenigen Personen zu beschränken, die diese Information in Verbindung mit der Ausführung der vorliegenden vertraglichen Verpflichtungen der jeweiligen Partei benötigen. Der Kunde erkennt an, dass alle Teile des Systems Vertrauliche Informationen von Ventiv und/oder dessen Lizenzgebern darstellen und verpflichtet sich, diese Informationen entsprechend der vorliegenden Vertragsbedingungen als Vertrauliche Informationen zu behandeln. „Partei“ (im Sinne dieser Ziffer 6) schließt die jeweiligen Verbundenen Unternehmen ein. Jede dieser Parteien ist jeweils dazu angehalten, die Vertraulichkeitsverpflichtungen dieses Vertrages hinsichtlich der von der anderen Partei im Rahmen dieses Vertrages offengelegten Informationen zu befolgen. Die die Vertraulichen Informationen empfangende Partei wird ihren Vertragspartnern Vertrauliche Informationen nur dann zugänglich machen, wenn diese Vertragspartner Vertraulichkeitsvereinbarungen unterzeichnet haben, deren Schutzbedingungen hinsichtlich der Vertraulichen Informationen mindestens denen des vorliegenden Vertrages entsprechen; Wettbewerbern von Ventiv dürfen Vertrauliche Informationen unter keinen Umständen zugänglich gemacht werden.

6.2. Gesetzlich erforderliche Offenlegungen. Ist eine empfangende Partei gesetzlich zur Offenlegung Vertraulicher Informationen der offenlegenden Partei verpflichtet, so hat die empfangende Partei die offenlegende Partei hiervon vor der Offenlegung unverzüglich zu benachrichtigen um der offenlegenden Partei Gelegenheit zu geben, Rechtsmittel gegen die Offenlegung zu ergreifen oder auf die Einhaltung der Vertraulichkeitsbestimmungen des vorliegenden Vertrages zu verzichten. Wird ein Rechtsmittel nicht beantragt, oder verzichtet die offenlegende Partei auf die Einhaltung der Vertraulichkeitsbestimmungen dieses Vertrages, so darf nur derjenige Teil der Vertraulichen Informationen offengelegt werden, zu dessen Offenlegung eine gesetzliche Verpflichtung tatsächlich besteht; die offenlegende Partei hat insoweit schriftlichen Rechtsrat einzuholen.

6.3. Ausnahmen. „Vertrauliche Informationen“ im Sinne dieses Vertrags meint nicht Informationen oder Materialien, die (a) allgemein bekannt sind oder werden (außer wenn dies aufgrund einer Verletzung dieses Vertrages geschieht); (b) sich bereits vor Übermittlung durch die offenlegende Partei rechtmäßig im Besitz der empfangenden Partei befanden; (c) von der empfangenden Partei eigenständig und ohne Verwendung Vertraulicher

a third party under no obligation of confidentiality to the disclosing party. Neither party should be prevented from a further use of the concepts, ideas, experiences or methodologies developed in connection with the project which do not contain any protection rights.

6.4. Duration. The confidentiality obligations set forth in this Section 6 will continue for three (3) years following termination or expiration of this Agreement.

7. DATA SECURITY AND DATA PROTECTION

7.1. Customer Data. Ventiv will not use Customer Data for any purpose other than that of providing the Software or rendering the Services under this Agreement, nor sell, assign, lease, or dispose of Customer Data. Customer assumes full responsibility with respect to the transmission of Customer Data from Customer to Ventiv outside the Systems secured by Ventiv and for such a case must ensure that Customer Data is transmitted to Ventiv via either an encryption process or a secure transport mechanism. Customer and Ventiv acknowledge that the accuracy of delivering the Software and Services depends upon the accuracy and completeness of the Customer Data and/or business requirements needed to deliver the Software and Services by Ventiv. Customer accepts sole responsibility for errors in the Software or Services to the extent resulting from inaccurate or incomplete Customer Data supplied to Ventiv by Customer or Customer Representatives. Ventiv has the right to use the Customer Data for benchmarking purposes provided that Ventiv completely de-identifies all such Customer Data.

7.2. Data Protection. To the extent Ventiv processes Personal Data ("Personal Data") within the meaning of the Federal Data Protection Act ("*Bundesdatenschutzgesetz*") on behalf ("*Auftragsdatenverarbeitung*"), a separate agreement will become necessary and Ventiv will not be responsible for the admissibility of the transmission of such Personal Data. Customer has been informed that in connection with this Agreement Customer will be considered to be the controller in the sense of the data protection acts, as the case may be. Should Customer Data be subject to data protection or confidentiality regulations of any further countries, Customer is responsible for compliance with any applicable regulations.

7.3. Security Generally. During the Term of this Agreement, Ventiv will maintain availability of all Customer Data that Ventiv has access to, utilizing generally accepted industry standard data management

Informationen entwickelt werden; oder (d) der empfangenden Partei durch eine dritte, der offenlegenden Partei gegenüber nicht zur Vertraulichkeit verpflichteten Partei zugänglich gemacht werden. Beiden Parteien bleibt es unbenommen, die im Zuge des Projektes entwickelten Konzepte, Ideen, Erfahrungswissen oder Methodiken, welche keine Schutzrechte beinhalten, weiter zu verwenden.

6.4. Dauer. Die in vorliegender Ziffer 6 aufgeführten Vertraulichkeitsverpflichtungen bestehen für die Dauer von drei (3) Jahren nach Beendigung des Vertrags fort.

7. DATENSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

7.1. Kundendaten. Ventiv wird die Kundendaten weder zu anderen Zwecken als zur Erfüllung dieses Vertrages mit dem Kunden verarbeiten noch diese verkaufen, übertragen, vermieten oder anderweitig darüber verfügen. In Bezug auf vom Kunden außerhalb der von Ventiv gesicherten Systeme an Ventiv übermittelte Kundendaten übernimmt der Kunde die volle Verantwortung. Der Kunde hat für diesen Fall sicherzustellen, dass die Kundendaten an Ventiv entweder mittels eines Verschlüsselungsverfahrens oder eines sicheren Übertragungsmechanismus übermittelt werden. Der Kunde ist informiert, dass die Richtigkeit der von der Software ermittelten Ergebnisse von der Richtigkeit und Vollständigkeit der Kundendaten und/oder den geschäftlichen Anforderungen, die Ventiv zur Erbringung seiner Leistungen benötigt, abhängt. Ventiv ist berechtigt, die Kundendaten zu Benchmarking-Zwecken zu verwenden; dies setzt jedoch die vollständige Anonymisierung der Daten durch Ventiv voraus.

7.2. Datenschutz. Soweit Ventiv personenbezogene Daten ("**Personenbezogene Daten**") im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes ("**Bundesdatenschutzgesetz**") im Auftrag ("**Auftragsdatenverarbeitung**") verarbeitet, ist ein separater Vertrag erforderlich, wobei Ventiv keine Verantwortung für die Zulässigkeit der Übertragung der Personenbezogenen Daten übernimmt. Der Kunde ist informiert, dass er im Rahmen dieser Vereinbarung gegebenenfalls als "Verantwortliche Stelle" im Sinne der Datenschutzgesetze angesehen werden wird. Unterfallen Kundendaten den Datenschutz- oder Vertraulichkeitsbestimmungen weiterer Länder, so ist der Kunde für die Einhaltung aller insoweit anwendbaren Vorschriften verantwortlich.

7.3. Datensicherheit allgemein. Ventiv wird während der Laufzeit die Verfügbarkeit aller Ventiv zugänglichen Kundendaten aufrechterhalten und hierzu branchenübliche Datenmanagementgrundsätze beachten sowie Maßnahmen

practices and measures in the circumstances as it concerns environmental stability, data backup, backup frequency, media retention, data loss prevention, data/system security, and contingency plans/disaster recovery in accordance with the Data Security Standards set forth below in Section 7.4. Access to Customer Data will be restricted to those Ventiv employees who have been properly trained and instructed as to data security and secrecy procedures.

7.4. Security Auditing Standard Reports. Upon written request from Customer, Ventiv will provide Customer with a copy of its current certification or attestation report(s) concerning Ventiv's operation of the System (for example URAC HIPAA Security Accreditation, ISO27001:2013, or replacement standard, concerning Ventiv's operation of the System).

7.5. Security Measures. Ventiv uses a layered approach to information security. Ventiv will use commercially reasonable efforts to maintain the security, integrity and availability of all Customer Data to which it has access, including but not limited to commercially reasonable efforts reflecting changing technological approaches, to comply with the following measures: (a) HIPAA Security Rule; (b) ISO 27001; (c) maintain a documented Information Security Program which includes annual risk assessment and management procedures; (d) maintain the principle of least privilege; (e) classify and handle all Customer data as confidential and apply the necessary security and controls to support HIPAA/HITECH Act compliance; (f) maintain commercially customary physical security and access controls for its data centre(s); (g) maintain commercially customary network security controls including firewall and intrusion prevention solutions; (h) maintain commercially customary redundancy at the demark, network and system layers; (i) maintain commercially customary monitoring solutions to continually manage health and capacity of the IT infrastructure components; (j) provide data encryption in a commercially customary manner of all data transmissions. ; (k) require a minimum of 128-bit SSL encryption for application access and use; (l) maintain and update an anti-virus program; (m) require individual user accounts and passwords for any access; (n) maintain strong password requirements for all Ventiv-managed accounts; (o) maintain generally acceptable user account management processes and procedures; (p) maintain industry-accepted data protection program (q) maintain whole disk encryption for all laptops; (r) deploy software security patches in accordance with generally accepted industry best practices;; (s) maintain and periodically test (at least annually) a commercially customary disaster recovery plan that provides adequate system backup,

im Hinblick auf die Sicherung der Umgebungsstabilität, Datensicherung, Häufigkeit von Datensicherungen, Aufbewahrung von Speichermedien, Vorsorge gegen Datenverlust, Daten-/Systemsicherheit und Störfallpläne/Disaster-Recovery-Verfahren ergreifen und dabei die in Ziffer 7.4 genannten Datensicherungsstandards beachten. Der Zugang zu Kundendaten wird auf solche Arbeitnehmer von Ventiv beschränkt, die entsprechend im Hinblick auf Datensicherheit geschult und über das Datengeheimnis belehrt wurden.

7.4. Bescheinigungen über Sicherheitszertifizierungen. Auf Anfrage übermittelt Ventiv dem Kunden eine Kopie einer aktuellen Zertifizierung oder den die Bestätigung der Zertifizierung begleitenden Bericht im Hinblick auf den Betrieb des Systems durch Ventiv (z.B. URAC, HIPAA Sicherheitsakkreditierung, ISO 27001:2013, oder vergleichbare oder diese ersetzende Zertifizierungen).

7.5. Sicherheitsmaßnahmen. Ventiv wendet einen gestuften Maßnahmenplan zur Sicherstellung der Datensicherheit an. Ventiv wird sich im wirtschaftlich vertretbaren Umfang bemühen, die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit aller Kundendaten, auf die Ventiv Zugriff hat, sicherzustellen, indem Ventiv - im wirtschaftlich vertretbaren Umfang und unter Berücksichtigung veränderter technologischer Vorgehensweisen - die folgenden Maßnahmen ergreifen wird: (a) HIPAA Sicherheitsvorschriften (b) ISO 27001; (c) Aufrechterhaltung eines dokumentierten Informationssicherheitsprogramms einschließlich jährlicher Gefährdungsbeurteilung und Steuerungsverfahren; (d) Aufrechterhaltung des Prinzips der niedrigsten Berechtigungsebene; (e) Klassifizierung und Behandlung aller Kundendaten als vertraulich und Anwendung der notwendigen Sicherheitsvorkehrungen und Kontrollen zur Einhaltung der HIPAA-/HITECH-Bestimmungen; (f) Aufrechterhaltung handelsüblicher mechanischer Sicherheits- und Zugangskontrollen zu seinem Datenzentrum/seinen Datenzentren; (g) Aufrechterhaltung handelsüblicher Kontrollen zur Sicherstellung der Netzwerksicherheit, einschließlich Firewalls und Lösungen zur Verhinderung des unbefugten Eindringens; (h) Aufrechterhaltung handelsüblicher Redundanz für Demarkierungs-, Netzwerk- und Systemebenen; (i) Aufrechterhaltung handelsüblicher Überwachungslösungen zum dauerhaften Management des Zustands und der Kapazität von IT-Infrastrukturbestandteilen; (j) Bereitstellung von Datenverschlüsselung in handelsüblicher Art für alle Datenübertragungen;; (k) Anforderung einer mindestens 128 Bit SSL-Verschlüsselung für den Zugang und die Verwendung der Anwendung; (l) Aufrechterhaltung und Aktualisierung eines Anti-Virus-Programmes; (m) Bereitstellung von individuellen Nutzerkonten und

technology replacement, and alternate (backup-site) site capabilities; (t) follow commercially customary hardening procedures for system/device builds; (u) conduct on-going vulnerability management through the use of commercially customary tools; (v) conduct periodic (at least annually) third party vulnerability assessments; (w) follow Open Web Application Security Project (OWASP) methodologies, guidelines and techniques for application development; (x) follow commercially customary change and release management practices for hardware and software changes; (y) follow commercially customary asset sanitization procedures to ensure decommissioned equipment is free of any and all Customer Data; (z) maintain Customer Data security using commercially customary database and application controls; (aa) notify Customer of any unauthorised access to Customer Data immediately upon discovery; and (bb) maintain at least one certification or attestation covered in Section 7.4 above or replacement standard on security practices from a nationally or globally recognised provider of such reports.

8. PROFESSIONAL SERVICES.

8.1. Services Generally. Subject to payment by Customer of the corresponding fees detailed in the Order Form, Ventiv will provide Customer the services listed below in (a) through (f) ("**Services**"). Ventiv has the sole right and obligation to supervise, manage, contract, direct, procure, perform, or cause to be performed the Services to be performed by Ventiv hereunder unless otherwise provided herein. Ventiv may, as it deems appropriate, use subcontractors for all or any portion of the Services. Ventiv may at any time remove and replace any such subcontractors.

a) Implementation Services. Ventiv will provide the implementation services ("**Implementation Services**") described in the Initial Order Form.

Passwörtern für jeglichen Zugriff; (n) Aufrechterhaltung strenger Passwortanforderungen für alle von Ventiv verwalteten Konten; (o) Aufrechterhaltung allgemein akzeptierter Managementprozesse und -verfahren für Nutzerkonten; (p) Aufrechterhaltung eines branchenüblichen Datenschutzkonzepts (q) Aufrechterhaltung einer vollständigen Festplattenverschlüsselung für alle Laptops; (r) Nutzung von Softwaresicherheits-Patches entsprechend allen branchenüblichen Richtlinien; (s) Aufrechterhaltung und periodisches Testen (mindestens jährlich) eines handelsüblichen Disaster-Recovery-Plans, der angemessene Möglichkeiten für Systemsicherung, Technologieersatz und alternative (Datensicherungsstätten) Standorte vorsieht; (t) Einhaltung branchenüblicher Verbesserungsverfahren für System-/Geräte-Builds; (u) Durchführung eines laufenden Schwachstellen- / Penetrationstests-Managements mittels Anwendung handelsüblicher Werkzeuge; (v) Durchführung periodischer (mindestens jährlich) Bewertungen der Angreifbarkeit dritter Parteien; (w) Einhaltung von Open Web Application Security Project (OWASP) Methodiken, Richtlinien und Techniken zur Anwendungsentwicklung; (x) Einhaltung handelsüblicher Change Management und Release Management Regeln für Hard- und Softwareänderungen; (y) Einhaltung handelsüblicher Lösch-Verfahren, um sicherzustellen, dass sämtliches ausgemustertes Equipment keinerlei Kunden-Inhalte enthält; (z) Aufrechterhaltung der Sicherheit von Kunden-Inhalten mittels Anwendung handelsüblicher Datenbank- und Anwendungskontrollen; (aa) Benachrichtigung des Kunden über unbefugte Zugriffe auf Kunden-Inhalte unverzüglich nach Entdeckung; und (bb) Aufrechterhaltung mindestens einer der in Ziffer 7.4 oben genannten Zertifizierung oder eines vergleichbaren Standards von einem weltweit anerkannten Anbieter dieser Reports.

8. PROFESSIONAL SERVICES.

8.1. Leistungen allgemein. Vorbehaltlich der Zahlung der im Bestellschein im Einzelnen aufgeführten Gebühren durch den Kunden wird Ventiv dem Kunden die nachfolgend in (a) bis (f) aufgeführten Leistungen („**Leistungen**“) erbringen. Ventiv ist, soweit hierin nicht abweichend geregelt, allein berechtigt und verpflichtet, die von Ventiv zu erbringenden Leistungen zu überwachen, zu verwalten, zu beauftragen, zu leiten, zu beschaffen, zu erbringen, oder die Erbringung zu veranlassen. Ventiv ist befugt, nach eigenem Ermessen Unterauftragnehmer zur Erbringung der Leistungen oder eines Teils der Leistungen einzusetzen.

a) Implementierungsleistungen. Ventiv wird die in der als **Anlage 1** beigefügten Leistungsbeschreibung beschriebenen Implementierungsleistungen

b) Training Services. Ventiv will provide the training services to Customer described in the SOW or Initial Order Form, if any ("**Training Services**").

c) Hosting Services. Ventiv will host the Software on Ventiv's Servers located within the EU/EEC to provide the System to Customer in accordance with the terms of this Agreement, which will include administration of database objects, table structure, table space, scheduled programs, stored procedures, and automated backup and recovery processes performed by Ventiv to the Software ("**Hosting Services**").

d) Support and Maintenance Services. Ventiv will provide the customer support and maintenance services ("**Customer Support Services**" or "**Support**") described in detail in Section 9.

e) Ongoing Data Loads. Ventiv will provide the ongoing data loads described in the SOW ("**Ongoing Data Loads**").

(„**Implementierungsleistungen**“) erbringen.

b) Schulungsleistungen. Ventiv wird die im SOW oder (falls vorhanden) im ersten Bestellschein bezeichneten Schulungsleistungen ("**Schulungsleistungen**") erbringen.

c) Hosting-Leistungen. Ventiv wird dem Kunden in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des vorliegenden Vertrages das System durch Hosten der Software auf den innerhalb der EU/EWG gelegenen Servern von Ventiv bereitstellen, einschließlich Verwaltung von Datenbankobjekten, Tabellenstruktur, Tablespace, festgelegten Programmen, Stored Procedures und von Ventiv hinsichtlich der Software durchgeführte automatische Backup- und Recovery-Prozesse („**Hosting-Leistungen**“).

d) Support und Maintenance-Leistungen. Ventiv wird die in Ziffer 9 im Einzelnen beschriebenen Kunden-Support- und Maintenance Leistungen ("**Kunden-Support-Leistungen**" oder „**Support**“) erbringen.

e) Laufende Dateneinspielungen. Ventiv wird die im SOW beschriebenen laufenden Dateneinspielungen ("**Laufende Dateneinspielungen**") durchführen.

f) Transitional Services. Ventiv will provide Customer reasonable assistance in the winding down of the Services and/or transition of such Services to a new service provider in the event of any termination or expiration of this Agreement. This includes data migration; the costs are charged to Customer on a time-and-materials basis taking into account the respective hourly rates – at the date of conclusion of this Agreement such costs are the costs detailed in the Order Form.

f) Übergangsleistungen. Im Fall der Kündigung oder des Ablaufs des vorliegenden Vertrages wird Ventiv den Kunden in angemessener Weise bei der Stilllegung und/oder der Umstellung der Leistungen auf einen neuen Dienstleister unterstützen. Dies schließt die Datenmigration mit ein; die Kosten werden dem Kunden auf Basis des Zeit- und Materialaufwands unter Zugrundelegung der jeweils vereinbarten Stundensätze – im Zeitpunkt des Vertragsschlusses sind dies die im Bestellschein genannten – berechnet.

8.2. Change Control Procedures. Either party may during the implementation of the Project (as detailed in the SOW) request a change to any aspect of the Project Plan ("**Change Request**"). Such Change Request is to be delivered by the requesting party's Project manager ("**Project Manager**") to the other party's project manager. Any redefinition of the scope of services by Customer, or the provision by Customer of new details in respect of the implementation, will be deemed to constitute a Change Request. A Change Request must contain a detailed and complete explanation of the proposed changes. If there is any dispute as to whether a change requested by Customer is within or beyond the scope of the Project Plan, Ventiv will not be obliged to proceed with that change until that dispute will be resolved and will proceed in accordance with the Project Plan as it then exists. If a Change Request is executed by authorized signatories of both Parties, Ventiv will perform the services detailed in the Change Request in accordance with the Terms and Conditions of this Agreement (subject to any specific term of the Change

8.2. Änderungsverfahren. Jede Partei kann während der Implementierung des Projekts (wie im SOW beschrieben) die Änderung eines jeden Teils des Projektplans verlangen („**Change Request**“). Ein solcher Change Request muss vom Projektmanager der Partei, die die Forderung stellt (einem „**Projekt-Manager**“), an den Projektmanager der anderen Partei gestellt werden. Jede Neudefinition des Leistungsumfangs durch den Kunden oder die Bereitstellung neuer Details durch den Kunden hinsichtlich der Implementierung gilt als Change Request. Ein Change Request muss eine detaillierte und komplette Erklärung der geplanten Änderungen enthalten. Bestehen Zweifel darüber, ob eine vom Kunden geforderte Änderung innerhalb oder außerhalb des Umfangs des Projektplans liegt, ist Ventiv nicht verpflichtet, mit dieser Änderung fortzufahren, bis diese Frage geklärt ist und wird gemäß dem dann existierenden Projektplan fortfahren. Wird ein Change Request von beiden Parteien unterzeichnet, wird Ventiv die Leistungen, wie im Change Request aufgeführt, gemäß den Allgemeinen

Request itself), and such executed Change Request will constitute an amendment to this Agreement and the applicable Statement of Work.

8.3. Customer Obligations. Customer will name a designated representative who will be authorized to act as the primary point of contact for Ventiv in dealing with Customer with respect to each party's obligations under this Agreement, issue all consents or approvals and make all requests on behalf of Customer. Customer will be responsible, at its own expense, for its access to the System. Customer agrees to perform all tasks assigned to Customer as set forth in this Agreement, the SOW, or any Project Plan or as reasonably requested by Ventiv, and provide all assistance to Ventiv in order to accomplish timely and efficiently the Services. Ventiv will not be deemed in breach of this Agreement in the event Ventiv's failure to meet the responsibilities and time schedules set forth in the SOW or any Project Plan is caused by Customer's failure to meet or delay in meeting its responsibilities and time schedules set forth in the applicable SOW, this Agreement or as otherwise requested by Ventiv. In such an event, the time schedules, milestones and/or date(s) set forth in the respective SOW or Project Plan will be adjusted as reasonably necessary. Ventiv is entitled to set an appropriate deadline for Customer for taking actions to cooperate, after the unsuccessful expiry of which Ventiv may terminate the Agreement if Ventiv has pointed out again the possibility of termination.

8.4. Additional Services. Customer may request additional services. In such a case, the Parties will sign an Order Form in which the offered services and the fees are described. A new statement of work ("**New Statement of Work**") may be attached to such Order Form. New Statements of Work shall be signed by the contact person indicated to Ventiv and shall be in writing. Such New Statements of Work will be effective upon execution and made a part of this Agreement.

9. CUSTOMER SUPPORT SERVICES AND SLA.

9.1. Customer Support Services. Ventiv will provide Customer Support Services set forth in Sections 2 through 10 of **Schedule B**.

9.2. SLAs. Ventiv will provide the System in accordance with the service levels set forth in **Schedule B**.

10. MATERIAL DEFECTS

Geschäftsbedingungen dieses Vertrages (vorbehaltlich aller speziellen Bedingungen des Change Request selbst) erbringen; ein solcher Change Request stellt eine Ergänzungsvereinbarung zu diesem Vertrag und der anwendbaren Leistungsbeschreibung dar.

8.3. Verpflichtungen des Kunden. Der Kunde wird für Ventiv einen Bevollmächtigten als Ansprechpartner benennen, der autorisiert ist, den Kunden im Hinblick auf alle Belange dieses Vertrags zu vertreten und im Namen des Kunden sämtliche Zustimmungen zu erteilen sowie Anfragen zu stellen. Der Kunde ist auf eigene Kosten dafür verantwortlich, für seinen Zugang zum System zu sorgen. Der Kunde verpflichtet sich, alle ihm zugewiesenen Aufgaben wie im vorliegenden Vertrag, der SOW oder in Projektplänen beschrieben oder wie angemessenerweise von Ventiv gefordert, auszuführen und Ventiv die zur zeitgerechten und effektiven Durchführung der Leistungen erforderliche Unterstützung zu leisten. Kann Ventiv die in dem SOW oder in Projektplänen genannten Pflichten und Zeitpläne nicht einhalten und beruht dies auf einer Nichterfüllung oder verspäteten Erfüllung der im SOW, dem vorliegenden Vertrag oder anderweitig von Ventiv geforderten Verpflichtungen des Kunden, so stellt dies keine Verletzung dieses Vertrags von Ventiv dar. In diesem Fall werden alle im jeweiligen SOW oder Projektplänen aufgeführten Zeitpläne, Meilensteine und/oder Fristen angemessen angepasst. Ventiv ist berechtigt, dem Kunden eine angemessene Frist zur Vornahme von Mitwirkungshandlungen zu setzen, nach deren erfolglosen Ablauf Ventiv den Vertrag kündigen kann, wenn Ventiv auf die Möglichkeit der Kündigung nochmals hingewiesen hat.

8.4. Zusätzliche Leistungen. Der Kunde kann zusätzliche Leistungen beauftragen. Die Parteien werden hierzu einen Bestellschein, der die angebotenen Leistungen und die Gebühren hierfür beschreibt, unterzeichnen. An einen solchen Bestellschein kann eine neue Leistungsbeschreibung („**Neue Leistungsbeschreibung**“) angehängt werden. Neue Leistungsbeschreibungen sind von dem an Ventiv benannten Ansprechpartner zu unterzeichnen und bedürfen der Schriftform; sie treten nach Unterzeichnung in Kraft und werden Bestandteil dieses Vertrages.

9. KUNDEN-SUPPORT-LEISTUNGEN UND SLA.

9.1. Kunden-Support-Leistungen. Ventiv wird die Kunden-Support-Leistungen wie in Ziffer 2 bis 10 von **Anhang B** beschrieben erbringen.

9.2. SLAs. Ventiv wird das System entsprechend der Service Levels wie in **Anhang B** beschrieben bereitstellen.

10. SACHMÄNGEL

10.1. Warranty. During the Term, Ventiv warrants the existence of the contractually agreed quality of the System according to the System Specifications. If Ventiv receives written notice that the System does not perform as warranted, Ventiv will, at its option, undertake to correct errors according to Section 9.2, or replace such portions of the System free of charge with software that performs as warranted hereunder. The Customer's right to claim damages in case a defect within the meaning of Section 536 German Civil Code (Section 536a German Civil Code) exists at the time when the Agreement is entered into is excluded.

10.2. No guarantees. Other than as expressly set forth in this Agreement, Ventiv makes no guarantees including guarantees as to quality or sustainability.

10.3. Suitability. Ventiv cannot warrant or even guarantee that the System will be suitable – beyond the purposes determined in the SOW - for all other purposes pursued by the Customer. Also, Ventiv cannot guarantee that the System will always perform without defects or problems. This is immanent to the use of any software.

10.4. Imported Data. Customer is aware that Ventiv will process data uploaded to the System ("**Imported data**") and that this data will not be available unaltered subsequently. Customer acknowledges that to this end, it will be responsible for the backup of Imported Data to limit damages resulting from the loss of data.

10.5. Beta Versions. Customer and Ventiv may agree that the Customer will have the possibility to test new functionality of new software ("**Beta Versions**"). They shall be used only within the test environment and for test purposes only. Beta Versions are provided to Customer in the respective state present at Ventiv and on a loan basis. For this reason any liability by Ventiv with respect to Beta Versions is limited to cases of intent and gross negligence. Upon 120 days prior written notice Ventiv will have the right to terminate the provision of Beta Versions at any time and to discontinue the support.

11. DEFECTS IN TITLE

11.1. Subsequent Performance ("*Nacherfüllung*"). Ventiv warrants that during the Term there are no US-American or German intellectual property rights that the use of the System according to this Agreement would infringe. Should a third party allege that such rights are infringed, Ventiv will consult with Customer, and Ventiv will have the option, in its sole discretion, within a

10.1. Gewährleistung. Ventiv gewährleistet während der Vertragslaufzeit das Vorliegen der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit des Systems gemäß den System-Spezifikationen. Wird Ventiv schriftlich davon benachrichtigt, dass das System nicht der vereinbarten Beschaffenheit entspreche, wird Ventiv nach eigenem Ermessen vorhandene Fehler entsprechend Ziffer 9.2 beheben oder die entsprechenden Teile der Software kostenfrei durch Software ersetzen, die der hiernach zugesicherten Funktionsfähigkeit entspricht. Das Recht des Kunden auf Schadensersatz für den Fall, dass zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ein Mangel im Sinne des § 536 BGB (§ 536a BGB) vorlag, wird ausgeschlossen.

10.2. Keine Garantien. Soweit nicht im vorliegenden Vertrag ausdrücklich aufgeführt, gibt Ventiv keine Garantien einschließlich Beschaffenheit- und Haltbarkeit.

10.3. Eignung. Ventiv kann nicht gewährleisten oder gar garantieren, dass das System über die im SOW niedergelegten Zwecke hinaus auch für alle sonstigen vom Kunden verfolgten Zwecke geeignet ist. Es ist nicht Bestandteil der vereinbarten Beschaffenheit, dass das System stets fehlerfrei oder problemlos funktionieren wird. Sporadisch auftretende Probleme sind jeder Softwarenutzung immanent.

10.4. Importierte Daten. Dem Kunden ist bekannt, dass Ventiv die in das System geladenen Daten ("**Importierte Daten**") weiter verarbeiten wird und dass diese Daten anschließend nicht mehr unverändert vorliegen werden. Der Kunde erkennt an, dass er insoweit für die Sicherung von Importierten Daten verantwortlich ist, um Schäden wegen Datenverlust zu begrenzen.

10.5. Beta-Versionen. Der Kunde und Ventiv können vereinbaren, dass der Kunde die Möglichkeit des Testens von neuen Funktionalitäten oder neuer Software ("**Beta-Versionen**") erhält. Diese dürfen nicht außerhalb von Testumgebungen und ausschließlich für Testzwecke genutzt werden. Beta-Versionen werden dem Kunden so wie sie bei Ventiv gerade vorliegen und leihweise überlassen. Aus diesem Grund ist die Haftung von Ventiv im Hinblick auf die Beta-Versionen auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Ventiv hat das Recht, die Überlassung der Beta-Versionen jederzeit mit einer Vorankündigungsfrist von 120 Tagen zu beenden und den Support insoweit einzustellen.

11. RECHTSMÄNGEL

11.1. Nacherfüllung. Ventiv leistet Gewähr, dass während der Laufzeit der vertragsgemäßen Nutzung des Systems keine US-amerikanischen oder deutschen Geistigen Eigentumsrechte entgegenstehen. Soweit von Dritten ein Verstoß behauptet wird, wird Ventiv sich mit dem Kunden beraten und ist nach eigener Wahl berechtigt, innerhalb angemessener Frist im Rahmen von mindestens

reasonable time to provide subsequent performance, with at least three attempts, to (i) substitute functionally equivalent non-infringing software or documentation, (ii) modify the Software to make it non-infringing, (iii) obtain for Customer at Ventiv's expense the right to continue using the infringing System or (iv) terminate this Agreement by extraordinary notice and reimburse the Fees to Customer pro rata for the time during which the System could not be used.

11.2. Cooperation of the Customer. The Customer will without delay (i) provide Ventiv notice of any claim or cause of action, (ii) provide reasonable assistance to enable Ventiv to defend the action or claim hereunder; and (iii) allow Ventiv to control the defence and all related settlement negotiations; provided that Ventiv may not settle any claim that results in the Customer's liability; Ventiv will consult with the Customer during any settlement discussions, if possible.

11.3. Other Remedies. If subsequent performance in the meaning of Section 11.1 above has finally failed (e.g. a substitute under 11.1 is not possible within a reasonable period of time), Customer may, subject to the statutory prerequisites, at its option reasonably reduce the Fees or terminate this Agreement by extraordinary notice and claim damages, if applicable.

11.4. No liability. Ventiv will have no obligation for claims of infringement caused by (i) any combination, operation, or use of any Software with any programs or hardware not supplied by Ventiv or not specified in this Agreement for such purpose if such infringement would have been avoided by the combination, operation, or use of such Software with items supplied by Ventiv or specified in this Agreement for such purpose; (ii) inclusion of Customer Content; (iii) any modification of the Software by a party other than Ventiv if such infringement would have been avoided in the absence of such modifications; (iv) Customer's failure, within a reasonable time frame, to implement any replacement or modification of Software provided by Ventiv with respect to any Software hosted by Customer; or (v) the use of the Software in a manner other than for its intended purposes or contrary to the Specifications.

11.5. Entire liability. This Section 11 states Ventiv's entire liability for defects in title; however, mandatory statutory rights to withdraw from the agreement remain unaffected. If Ventiv has not performed in conformity with the contract, Customer may not withdraw from the Agreement if the breach of duty is trivial. Damage claims, if any, will be subject to Section 12.

drei Nacherfüllungsversuchen (i) nicht verletzende Software oder Dokumentation mit gleichwertiger Funktion als Ersatz einzusetzen, (ii) das System so abzuändern, dass es die Rechte Dritter nicht verletzt, (iii) auf eigene Kosten für den Kunden das Recht zu erwerben, das rechtsverletzende System weiterhin zu benutzen; oder (iv) den Vertrag außerordentlich zu kündigen und dem Kunden für diejenige Zeit, während der er das System nicht nutzen konnte, die Gebühren anteilig zurückzuerstatten.

11.2. Mitwirkung des Kunden. Der Kunde wird unverzüglich Ventiv (i) über alle Klagen oder Ansprüche informieren, (ii) angemessene Unterstützung gewähren, damit Ventiv sich gegen die Klage oder den Anspruch verteidigen kann, und (iii) Ventiv die Kontrolle über die Rechtsverteidigung und sämtliche damit verbundenen Vergleichsverhandlungen überlassen; jedoch darf Ventiv keine Ansprüche befriedigen, die zu einer Haftung des Kunden führen; Ventiv wird sich nach Möglichkeit mit dem Kunden hinsichtlich sämtlicher Vergleichsverhandlungen abstimmen.

11.3. Andere Rechtsmittel. Ist die Nacherfüllung in Sinne von Ziffer 11.1 endgültig gescheitert (z.B. ein Ersatz entsprechend Ziffer 11.1 ist nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums lieferbar), so kann der Kunde unter Beachtung der gesetzlichen Voraussetzungen nach seiner Entscheidung die Gebühren angemessen mindern oder außerordentlich kündigen und gegebenenfalls Schadenersatz verlangen.

11.4. Keine Haftung Ventiv haftet nicht für Rechtsmängel, die verursacht wurden durch (i) Kombination, Betrieb oder Verwendung von Software mit nicht von Ventiv zur Verfügung gestellten oder im vorliegenden Vertrag für diesen Zweck nicht vorgesehenen Programmen oder Hardware, wenn diese Verletzung durch Kombination, Betrieb oder Verwendung der Software mit von Ventiv zur Verfügung gestellten oder im vorliegenden Vertrag für diesen Zweck vorgesehenen Leistungen vermieden worden wäre; (ii) Einbindung von Kunden-Inhalten; (iii) Abänderungen der Software durch eine andere Partei als Ventiv, wenn diese Verletzung ohne diese Abänderungen vermieden worden wäre; (iv) Versäumnisse des Kunden, von Ventiv im Hinblick auf vom Kunden gehostete Software zur Verfügung gestellte Softwareersatzlieferungen oder -änderungen innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu implementieren; oder (v) zweckfremde bzw. nicht den Spezifikationen entsprechende Nutzung der Software.

11.5. Abschließende Regelung. Vorliegende Ziffer 11 regelt die Haftung von Ventiv für Rechtsmängel abschließend; die gesetzlichen Rechte auf Rücktritt vom vorliegenden Vertrag bleiben jedoch unberührt. Sollte Ventiv seine Leistungen nicht in Übereinstimmung mit dem Vertrag erbracht haben, ein Vertragsbruch jedoch nur unbedeutend sein, so kann der Kunde nicht vom Vertrag

zurücktreten. Etwaige Schadensersatzansprüche unterliegen den Bestimmungen in Ziffer 12

12. LIMITATION OF LIABILITY

12.1. Cases of Compulsory Liability. In case of damages caused by deliberate or gross negligent action, the Parties shall be liable according to the statutory provisions. The same shall apply to damages arising from injury to life, body and health. The German Product Liability Act ("*Produkthaftungsgesetz*") shall remain unaffected thereby.

12.2. Other Damages Caused by Negligence. In case of other material or financial damages caused by negligence, Ventiv and Customer as well as their subcontractors shall only be liable in case of breach of a material obligation under this Agreement, limited, however, to the amount of such damages that are foreseeable and typical for this kind of agreement at the time of execution of this Agreement; material obligations under this Agreement are the obligations the performance of which characterize this Agreement and on which the Parties may trust.

12.3. Damage typical to the Agreement. The amount of EUR 150,000 is regarded sufficient by the Parties in order to cover the above foreseeable and typical damages.

12.4. Indirect Damages. To the extent the Parties are liable according to Section 12.2 above only in the amount of the typically foreseeable damages, there is no liability for indirect damages, consequential damages, interruption of operations or lost profit.

12.5. Employees. To the extent that the Parties' liability is excluded or limited, this shall also apply to the personal liability of employees, any member of staff, representatives and subcontractors of the Parties.

13. TERM AND TERMINATION.

13.1. Generally. The initial term agreed upon will be as set forth in the Order Form ("**Initial Term**"), unless earlier terminated in accordance with this Section 13. The Initial Term will automatically renew for successive one year periods ("**Renewal Term**"), unless this Agreement is terminated by either party giving 90 days' prior notice to the end of the Initial Term or any Renewal Term.

13.2. Termination for Cause. In the event that either party materially defaults in the performance of any of its obligations under this Agreement and does not substantially cure such default within thirty (30) days after being given written notice specifying the default (or commences a cure), the non-defaulting party may terminate this Agreement, by giving written extraordinary notice thereof. The statutory provisions applicable to a

12. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN.

12.1. Fälle der zwingenden Haftung. Bei vorsätzlich oder grober fahrlässig verursachten Schäden haften die Parteien, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das gleiche gilt bei fahrlässig verursachten Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Das Produkthaftungsgesetz bleibt durch diese Ziffer 12 unberührt.

12.2. Sonstige fahrlässig verursachte Schäden. Bei sonstigen fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften Ventiv und der Kunde sowie ihre Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die Parteien vertrauen dürfen.

12.3. Vertragstypischer Schaden. Die Parteien betrachten einen Betrag von EUR _____ als ausreichend, um die vorgenannten vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden abzudecken.

12.4. Mittelbare Schäden. Soweit die Parteien gemäß Ziffer 12.2 nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens haftet, besteht keine Haftung für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden, Betriebsunterbrechung oder entgangenen Gewinn.

12.5. Mitarbeiter. Soweit die Haftung der Parteien ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen der Parteien.

13. VERTRAGSLAUFZEIT UND KÜNDIGUNG.

13.1. Allgemeines. Die vereinbarte erste Laufzeit wird im Bestellschein festgelegt ("**Anfangslaufzeit**"). Die Anfangslaufzeit verlängert sich jeweils um jeweils ein Jahr ("**Verlängerungszeitraum**") wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von 90 Tagen vor Ablauf der Anfangslaufzeit oder jedes Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

13.2. Kündigung aus wichtigem Grund. Verletzt eine der Parteien Ihre Pflichten gemäß diesem Vertrag in erheblicher Weise und beseitigt sie diese Pflichtverletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer die Pflichtverletzung bezeichnenden Abmahnung (oder beginnt mit der Beseitigung der Pflichtverletzung), so ist die nicht vertragsverletzende Partei berechtigt, den vorliegenden Vertrag außerordentlich zu kündigen. Die

termination for cause (Section 314 German Civil Code) shall remain unaffected. Customer's right to terminate this Agreement for cause according to Section 543 para. 2 No. 1 German Civil Code will be excluded unless remedy or replacement of the service have to be deemed to have failed.

13.3. Effect of Termination. Within thirty (30) days (or earlier upon Ventiv's reasonable written request) after the effective date of a termination of this Agreement for any reason, Customer will (i) pay Ventiv for all Services performed by Ventiv up to the effective date of such termination and all other amounts owed by Customer to Ventiv under this Agreement including all Fees as set forth in the Order Form (ii) destroy or return to Ventiv all Ventiv property, including all Documentation and the Confidential Information of Ventiv. Upon the destruction or return of such materials, Customer will provide Ventiv with a signed written statement certifying that it has destroyed or returned all Ventiv property to Ventiv. Upon termination of this Agreement, all rights and licenses granted by Ventiv hereunder will cease immediately.

13.4. Return of Customer Data. When requested in writing by Customer, based upon termination of this Agreement, Ventiv will deliver within sixty (60) days of receipt of request electronic files containing all available Customer Data. Data files will be delivered in a normalized, tabular ASCII flat file format. The data will be transmitted encrypted on a SFTP Server to be agreed upon. Ventiv will attach standardized documentation of the files. Fees for the data export will be billed to Customer on a time and materials basis (on the basis of the valid hourly rates agreed upon).

13.5. Removal of Customer Data. Sixty (60) days following termination of this Agreement, all Customer Content in the System will no longer be available on Ventiv's Systems, as Ventiv will purge all such Customer Content from its Systems, and all such Customer Content will either be returned to Customer in accordance with Section 13.4 or will be destroyed, unless otherwise agreed with Customer in writing. The same will apply to data that Ventiv received for Customer from third parties.

14. DISPUTES

14.1. If at any time a dispute arises in connection with this Agreement or any part thereof (e.g., a SOW), then Ventiv and Customer (together the "**Parties**") will have their respective Project Managers discuss the dispute and

gesetzlichen Regelungen einer Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleiben unberührt. Das Recht des Kunden, den vorliegenden Vertrag aus wichtigem Grund gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB zu kündigen, wird ausgeschlossen, es sei denn, Leistungsabhilfe oder -ersatz sind als endgültig fehlgeschlagen zu betrachten.

13.3. Kündigungsfolgen. Innerhalb von dreißig (30) Tagen (oder nach angemessener schriftliche Anforderung von Ventiv hin früher) nach Datum des Inkrafttretens einer Kündigung des vorliegenden Vertrages aus jedwedem Grund wird der Kunde (i) an Ventiv alle durch Ventiv bis zum Datum des Inkrafttretens der Kündigung ausgeführten Leistungen und alle sonstigen vom Kunden nach vorliegendem Vertrag geschuldeten Beträge, einschließlich der Gebühren gemäß Bestellschein vergüten; und (ii) sämtliches Eigentum von Ventiv, einschließlich sämtlicher Dokumentation und Vertraulicher Informationen von Ventiv vernichten oder an Ventiv zurückgeben. Nach erfolgter Vernichtung oder Rückgabe dieser Materialien wird der Kunde Ventiv eine unterzeichnete schriftliche Bestätigung vorlegen, wonach der Kunde die Vernichtung allen Eigentums von Ventiv oder Rückgabe dessen an Ventiv bescheinigt. Alle von Ventiv gemäß vorliegendem Vertrag gewährten Rechte und Lizenzen erlöschen mit Inkrafttreten der Kündigung.

13.4. Rückgabe von Kundendaten. Nach Kündigung des Vertrags wird Ventiv nach schriftlicher Anforderung durch den Kunden innerhalb von sechzig (60) Tagen alle zur Verfügung stehenden Kundendaten an den Kunden in elektronischer Form aushändigen. Ventiv wird die Dateien in einem normalisierten, tabellarischen ASCII-Flat File Format zur Verfügung stellen. Die Dateien werden verschlüsselt auf einen zu vereinbarenden SFTP Server übermittelt. Eine standardisierte Dokumentation der Dateien wird Ventiv beifügen. Die Gebühren für den Datenexport werden dem Kunden auf Basis des Zeit- und Materialaufwandes (unter Zugrundelegung der jeweils aktuell vereinbarten Stundensätze) in Rechnung gestellt.

13.5. Löschen von Kundendaten. Nach Ablauf von sechzig (60) Tagen nach Vertragsende werden keine Kunden-Inhalte auf den Systemen von Ventiv mehr zur Verfügung stehen, da Ventiv sämtliche Kunden-Inhalte von seinen Systemen löschen wird und sämtliche Kunden-Inhalte entweder gemäß Ziffer 13.4 an den Kunden zurückgegeben oder vernichtet werden, es sei denn, es ist mit dem Kunden schriftlich etwas Abweichendes vereinbart. Gleiches gilt für Daten, die Ventiv von Dritten für den Kunden erhalten hat.

14. STREITIGKEITEN.

14.1. Sofern in Zusammenhang mit diesem Vertrag oder einem Vertragsbestandteil (z. B. einer SOW) eine Meinungs-verschiedenheit entsteht, werden Ventiv und der Kunde (zusammen die „**Parteien**“) ihre jeweiligen

find a solution reasonable for both Parties within a period of fifteen (15) working days from the day the dispute first arises.

14.2. Should the Parties not be able to resolve the dispute within the fifteen (15) working days, then both Parties will refer the matter to their own appropriate level of senior executive management respectively for resolution.

14.3. If the senior executive management of Ventiv and Customer are unable to resolve the dispute within a further ten (10) working day period, then the Parties will attempt to settle the dispute through discussions between each Party's respective CEO. In the absence of a negotiated settlement within fifteen (15) days from the meeting of the respective CEOs in accordance with the conditions set forth in this Section 15, the dispute may then be submitted to the appropriate courts having jurisdiction over the matter.

14.4. To the extent Intellectual Property Rights or Confidential Information are concerned, neither party shall be prevented from taking measures of temporary legal protection.

15. GENERAL.

15.1. Marketing. Customer agrees to permit Ventiv's reasonable reference to Customer's status as a user of the Software, including captioned quotations in product literature or advertisements, websites, articles, press releases, marketing literature, presentations and the like, and occasional use as a reference for potential new users.

15.2. Force Majeure. Neither Ventiv nor Customer will be liable to the other for any delay or failure to perform (other than a failure to pay monies due under this Agreement) arising out of causes beyond its reasonable control ("**Force Majeure**"). Ventiv and Customer will notify each other promptly upon learning of any event that may result in any delay or failure to perform. If the force majeure event occurs and continues to prevent performance of substantial duties under this Agreement for more than thirty (30) days the other party has the right to terminate this Agreement.

15.3. Entire Agreement. These Terms and Conditions, including the Schedules signed by the Parties, constitutes the entire agreement between the Parties regarding the subject matter hereof and supersedes all prior agreements, written or oral (excluding fraudulent misrepresentation). There are no side agreements. This Agreement will prevail

Projektmanager veranlassen, die Meinungsverschiedenheit zu besprechen und innerhalb von fünfzehn (15) Werktagen ab dem erstmaligen Auftreten der Meinungsverschiedenheit zu einer für beide Parteien vernünftigen Lösung zu gelangen.

14.2. Gelingt es den Parteien nicht innerhalb von fünfzehn (15) Werktagen, die Streitigkeit zu beheben, werden beide Parteien die Angelegenheit zur Klärung an ihre jeweils zuständige Geschäftsführungsebene übergeben.

14.3. Gelingt es der Geschäftsführungsebene von Ventiv und des Kunden innerhalb eines Zeitraums von weiteren zehn (10) Werktagen nicht, die Meinungsverschiedenheit zu bereinigen, werden die Parteien versuchen, die Streitigkeit durch Verhandlungen zwischen den jeweiligen CEOs der Parteien zu regeln. Kann innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Besprechung der jeweiligen CEOs immer noch keine Verhandlungslösung erreicht werden, kann die Streitigkeit bei dem gemäß Ziffer 15 zuständigen Gericht anhängig gemacht werden.

14.4. Soweit Geistige Eigentumsrechte oder Vertrauliche Informationen betroffen sind, bleibt es jeder Partei unbenommen, Maßnahmen des einstweiligen Rechtsschutzes zu ergreifen.

15. ALLGEMEINES.

15.1. Marketing. Der Kunde gestattet Ventiv, in angemessener Weise auf seinen Kundenstatus als Nutzer der Software zu verweisen, einschließlich von betitelten Bezugnahmen in Produktprospekten oder Werbeanzeigen, Internetseiten, Artikeln, Presseveröffentlichungen, Marketingprospekten, Präsentationen und Ähnlichem, und diesen Kundenstatus gelegentlich als Referenz für potenzielle neue Nutzer zu verwenden.

15.2. Höhere Gewalt. Weder Ventiv noch der Kunde haften für Verzögerungen oder die Nichterfüllung (mit Ausnahme von Nichtzahlung von nach vorliegendem Vertrag fälligen Beträgen), die durch außerhalb ihrer Kontrolle liegende Ursachen entstehen ("**Höhere Gewalt**"). Werden Ventiv oder dem Kunden Ereignisse bekannt, die zu einer Verzögerung oder Nichterfüllung führen können, werden sich Ventiv und der Kunde hierüber gegenseitig unverzüglich benachrichtigen. Sofern ein Ereignis der Höheren Gewalt eintritt und durchgehend länger als dreißig (30) Tage die Erfüllung wesentlicher Vertragspflichten verhindert, ist die jeweils andere Partei zur Kündigung des vorliegenden Vertrages berechtigt.

15.3. Abschließende Regelung. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die zugehörigen von den Parteien unterzeichneten Anhänge stellen eine abschließende Regelung im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzen sämtliche vorausgehenden Vereinbarungen schriftlicher oder

over any conflicting or additional provision contained in any Order Form or any other document of Customer.

15.4. Assignment. Outside the sphere of application of Paragraph 354 a of the German Commercial Code ("*HGB*"), and except as otherwise set forth in this Agreement, this Agreement and all rights and obligations arising therefrom may not be assigned (by operation of law or otherwise) in whole or in part by Customer. However, either party will have the right to assign this Agreement to another entity in connection with reorganization, merger, consolidation, acquisition or other restructuring upon written notice to the non-assigning party. Customer can assert a right of retention only in view of the respective contract.

15.5. Invalidity. The invalidity of one or more provisions of this Agreement will not affect the validity of the remainder of the Agreement. The contract Parties will endeavour to replace the void provision by a valid provision which comes as close as possible to the economic purpose intended by the void provision. The same will apply in the event that a gap will be discovered in the Agreement.

15.6. Choice of Law. This Agreement will be exclusively construed and governed in accordance with the laws (excluding all conflict of law rules) of the Federal Republic of Germany. The Parties agree that the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods will not apply. Exclusive place of jurisdiction shall be Hamburg.

15.7. Modifications. No modifications, additions, or amendments to this Agreement will be effective unless made in writing and signed by duly authorized representatives of the Parties. Section 305b German Civil Code remains unaffected.

15.8. Prohibited Access. Customer will not knowingly export or re-export any Software to any country or entity prohibited by the U.K. Export Control Organisation unless Customer first obtains proper authorization from the U.K. Government and will not provide access to Customer Data directly from the System to any country or entity if listed on the U.K.'s Consolidated List, e.g., Iran, Syria, Afghanistan, Egypt, Iraq, North Korea, Sudan, and Libya and prohibited by current U.K. embargoes and sanctions. Customer will defend, indemnify, and hold Ventiv, and Ventiv's Customer will defend, indemnify, and hold Ventiv and Ventiv's officers, directors, employees, agents,

mündlicher Art (mit Ausnahme von wissentlich falschen Angaben); Nebenabreden existieren nicht. Der vorliegende Vertrag hat Vorrang vor allen entgegenstehenden oder zusätzlichen in Bestellformularen oder sonstigen Dokumenten des Kunden enthaltenen Bestimmungen.

15.4. Abtretung. Der vorliegende Vertrag sowie sämtliche Rechte und Verpflichtungen daraus dürfen, soweit nicht anderweitig im vorliegenden Vertrag geregelt, außerhalb des Geltungsbereichs des § 354 a HGB durch den Kunden weder vollständig noch teilweise abgetreten werden. Jede der Vertragsparteien ist jedoch berechtigt, den vorliegenden Vertrag in Verbindung mit Umstrukturierungen, Fusionen, Zusammenschlüssen, Übernahmen oder sonstigen Neustrukturierungen nach schriftlicher Benachrichtigung der nicht-abtretenden Partei, an ein anderes Unternehmen abzutreten. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur im Hinblick auf das entsprechende Vertragsverhältnis geltend machen.

15.5. Unwirksamkeit. Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen des vorliegenden Vertrages hat keine Auswirkung auf die Wirksamkeit des übrigen Vertragsinhalts. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, die unwirksame Bestimmung durch eine gültige Bestimmung zu ersetzen, die dem beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Dasselbe gilt im Fall der Entdeckung einer Vertragslücke.

15.6. Rechtswahl. Der vorliegende Vertrag unterliegt (unter Ausschluss kollisionsrechtlicher Bestimmungen) ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Parteien vereinbaren, dass das Einheitliche UN-Kaufrecht (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) keine Anwendung findet. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Hamburg.

15.7. Vertragsänderungen. Abänderungen, Zusätze oder Nachträge zum vorliegenden Vertrag sind nur in Schriftform und nach Unterzeichnung durch die ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter der Parteien wirksam. § 305b BGB wird hiervon nicht berührt.

15.8. Zugriffsverbote. Der Kunde wird nicht wissentlich Software in ein von der Organisation für Exportkontrolle des Vereinigten Königreichs ("UK Export Control Organisation") gesperrtes Land oder eine juristische Person exportieren oder reexportieren, es sei denn, der Kunde erlangt vorab eine entsprechende Zustimmung von der Regierung des Vereinigten Königreichs. Der Kunde wird keine Zugriffe auf das System aus Ländern oder von juristische Person ermöglichen, die auf der "Consolidated List" des Vereinigten Königreichs aufgeführt sind, z. B. Iran, Syrien, Afghanistan, Ägypten, Irak, Nord-Korea, Sudan

suppliers, or representatives harmless from and against any and all losses, damages, costs, and expenses, including lawyers' fees, incurred directly or indirectly as a consequence of failure to comply with this Section. This obligation will survive termination of this Agreement.

15.9. Delivery of Notices. Any and all notices permitted or required to be given hereunder must be in writing. Each such notice must be sent to the respective party at the addresses indicated below:

oder Libyen und die von aktuellen Embargos oder Sanktionen des Vereinigten Königreichs betroffen sind. Der Kunde wird Ventiv sowie seine Handlungsbevollmächtigten, Geschäftsführer, Mitarbeiter, Beauftragte, Zulieferer oder Bevollmächtigte von sämtlichen Verlusten, Schäden, Kosten, Ausgaben, einschließlich Anwaltskosten, die direkt oder indirekt Folge der Nichterfüllung dieser Ziffer sind, freistellen und schad- und klaglos halten. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

15.9. Zustellung von Mitteilungen. Alle nach vorliegendem Vertrag zulässigen oder erforderlichen Mitteilungen müssen schriftlich erfolgen. Die Mitteilungen an die jeweilige Partei sind an die nachstehenden Adressen zu senden:

Schedule A to the Software as a Service Agreement

Software Description (RiskConsole)

The Software being provided to Customer is the RiskConsole® product that includes a number of different modules. Part I below includes a description of each module within the Software that the Customer will have a right to access within the System based on the Fees set forth in the Order Form. Part II below describes the different user types and the level of access granted to each type of user. The Order Form will designate what type of users the Customer has purchased.

I. Modules Ordered by Customer

Summary Exposure Values

Operational Summary exposure data can be captured, tracked and summarised at any level within the organisational hierarchy (division, region, district, community, etc.). This data can be updated via systematic data loads, manually entered by end-users, or by utilising our unique spreadsheet update functionality. This information can be used to assist in the renewal process as well as be used as an internal benchmark for reports (revenues, hours worked, sales, employee concentration, etc.).

Occurrence Module

RiskConsole's Occurrence Module relates all claims associated with an event or accident. RiskConsole has a flag on the claim record that denotes if a claim is the lead claim for the occurrence. There may only be one lead claim on the occurrence. This allows for reporting at an occurrence or claim level.

Claims Management Module

RiskConsole's Claims Module is a comprehensive claims management system for managing the life cycle of a claim from

Anhang A zum Software as a Service Agreement

Beschreibung der Software (RiskConsole)

Die dem Kunden bereitgestellte Software ist das Produkt RiskConsole®, das eine Reihe von verschiedenen Modulen umfasst. Nachfolgender Teil I beinhaltet eine Beschreibung jedes Moduls innerhalb der Software, zu der der Kunde ein Zugangsrecht innerhalb des Systems auf Grundlage der im Bestellformular festgelegten Gebühren hat. Nachfolgender Teil II beschreibt die verschiedenen Nutzerarten und Zugriffsrechte für jede Nutzerart. Das Bestellformular gibt an, welche Nutzerart der Kunde gekauft hat.

I. Vom Kunden bestellte Module

Zusammenfassung

Expositionswerte/Unternehmensdaten

Die betrieblichen Kennzahlen können innerhalb der Organisationshierarchie (Geschäftsbereich, Region, Gebiet, Gemeinde etc.) auf jeder Ebene erfasst, verwaltet und zusammengefasst werden. Diese Daten können durch Dateneinspielungen, manuell vom Endnutzer eingegeben, aktualisiert werden, oder durch die Verwendung unserer einzigartigen Funktion „Tabellen-Update“ auf den neuesten Stand gebracht werden. Diese Informationen können zur Unterstützung des Renewal-Prozesses sowie als Basis für weitere Berichte verwendet werden (Einkommen, Arbeitsstunden, Umsatz, Mitarbeiteranteil usw.).

Ereignismodul

Das Ereignismodul von RiskConsole verknüpft alle Forderungen mit einem Vorfall oder Unfall. RiskConsole kennzeichnet den Schadensdatensatz, der für ein bestimmtes Ereignis den Hauptschadensanspruch darstellt. Es kann auch nur ein Hauptschadensanspruch für das Ereignis vorliegen. Dies ermöglicht sowohl auf Ereignisebene als auch auf Schadensebene Bericht zu erstellen.

Schadenmanagement-Modul

Das RiskConsole Schaden-Modul ist ein umfassendes Schadensmanagementsystem zur Verwaltung des Lebenszykluses eines Schadens vom Ereignis vor dem Verlust bis hin zur Abwicklung des Schadens und der

pre-loss incident through claim closure and settlement with full status and financial audit of the process. Claim/incident records as well as corresponding fields can be viewed, edited, created, or deleted as dictated by security privileges assigned to the user. Field level security can be further restricted to protect sensitive information from being displayed or edited as necessary. Users can record all status value changes, financial reserving and settlement information with transaction support for payments. Provisions are provided for tracking/recording all loss descriptor information such as cause, nature and body part for Safety/Loss Control purposes. Occurrence support is provided for linking multiple claims associated with an event or accident. RiskConsole has a flag on the claim record that denotes if a claim is the lead claim for the occurrence. There may only be one lead claim on the occurrence. This allows for reporting at an occurrence or claim level. The Claims Module also includes support for claim notes, diary tasks and file attachments. Claim information can be linked to other information being tracked in RiskConsole, i.e. contacts, properties, fleet, etc.

Employee Module

The Employee Module allows for tracking of employee details including name, address, birth date, wage information, etc. In cases of single sign-on to RiskConsole, the employee file is also used to create and maintain user login security within RiskConsole.

Litigation Module

The Litigation Module (Matter Management module) guides an organisation's internal legal staff in managing financial data, matters and documents in one secured system. The module tracks legal actions

Begleichung mit vollem Status und Finanzaudit des Prozesses. Schadens-/Ereignisdatensätze sowie entsprechende Felder können angesehen, bearbeitet, erzeugt oder gelöscht werden, je nach dem welche Sicherheitsstufe dem Nutzer zugeordnet ist. Die Sicherheit auf Feldebene kann, sofern notwendig, weiter beschränkt werden, um zu verhindern, dass sensible Informationen angezeigt oder geändert werden. Nutzer können alle Änderungen an Statuswerten, Finanzreserven und Abwicklungsinformationen mit Transaktionsbegleitung für Zahlungen erfassen. Zum Zwecke der Kontrolle der Sicherheits-/Verlustkontrolle wird die Vorrichtung zur Verfolgung/Erfassung aller Verlustdeskriptoreninformationen wie Ursache, Schadentyp oder Körperteil zur Verfügung gestellt. Das Ereignis-Modul verknüpft alle mit einem Ereignis oder Unfall verbundenen Schäden. RiskConsole kennzeichnet den Schadensdatensatz, der für ein bestimmtes Ereignis den Hauptschadensanspruch darstellt. Es kann auch nur einen Hauptschadensanspruch bei einem Ereignis geben. Dies ermöglicht es, sowohl auf Ereignisebene als auch auf Schadensebene Berichte zu erstellen. Das Schaden-Modul umfasst außerdem Funktionen zur Terminhinterlegung, für Notizen und Dateianhänge. Die Schadeninformationen können mit anderen in RiskConsole hinterlegten Informationen (z. B. Ansprechpartner, Sachwerte, Fahrzeuge, usw.) verknüpft werden.

Mitarbeitermodul

Das Mitarbeitermodul ermöglicht die Verfolgung von Mitarbeiterdaten einschließlich Name, Adresse, Geburtsdatum, Gehaltsinformationen etc. In Fällen einer einzigen Anmeldung in der RiskConsole wird die Mitarbeiterdatei auch verwendet, um die Nutzer-Login-Sicherheit innerhalb der RiskConsole zu erzeugen und erhalten.

Modul zur Prozessführung

Das Modul zur Prozessführung (Modul zu Rechtsstreitigkeiten) unterstützt die interne Rechtsabteilung der Organisation bei der Verwaltung von finanziellen Daten, Angelegenheiten und Dokumenten in einem einzigen sicheren System. Das Modul verfolgt

brought against a company including docket details, allegations, attorney, diary information and litigation-specific financials allowing you to strategically manage your legal matters with greater insight into performance, expenses and risk. Litigation information can be linked with incident, claim, safety, policy and exposure information to provide a single comprehensive environment for data management, risk analysis and risk reporting.

Property Management Module (NOTE: If you have Property Recommendation or Full Property, then delete this section)

The Property Module is a comprehensive property management system that captures all COPE (construction, occupancy, protection, exposure) information and detailed financial information. RiskConsole's property module pushes the data collection responsibility to field users who are most knowledgeable of their exposures and enables them to update their location information at any time.

Full Property Module (NOTE: If you have Property Management, then delete this section)

The Full Property Module is a comprehensive property management system that captures all COPE (construction, occupancy, protection, exposure) information, detailed financial information, surveys and recommendation information. RiskConsole's property module pushes the data collection responsibility to field users who are most knowledgeable of their exposures and enables them to update their location information at any time.

Mapping Module

The Mapping Module (Esri Maps for IBM Cognos) is an optional enhancement to the

gerichtliche Klagen gegen das Unternehmen einschließlich Prozesslistendaten, Anschuldigungen, Anwälten, Terminkalendereinträgen und Finanzdaten, die die Prozessführung betreffen, die es Ihnen ermöglichen Ihre Rechtsangelegenheiten mit größerem Einblick in die Leistung, die Ausgaben und Risiken strategisch zu verwalten. Informationen zur Prozessführung können mit Informationen zu Vorfällen, Forderungen, zur Sicherheit, zu Policen und Expositionsinformationen verknüpft werden, um ein einziges umfassendes Umfeld für das Datenmanagement, die Risikoanalyse und die Risikoberichterstattung bereitzustellen.

Sachverwaltungsmodul (HINWEIS: Wenn Sie die Sachwert-Empfehlung oder das volle Sachwert-Modul haben, dann löschen Sie diesen Abschnitt)

Das Sachwert-Modul ist ein umfassendes Sachwert-Managementsystem, das alle relevanten COPE-Informationen (Bauart, Nutzung, Schutz, Risiko) und detaillierte Finanzinformationen erfasst. Das Sachwert-Modul von RiskConsole verlagert die Verantwortung für die Datenerfassung auf die Nutzer in den jeweiligen Niederlassungen, die ihre Risikodaten am besten kennen und ihre Standortinformationen so jederzeit aktualisieren können.

Volle Sachwertverwaltungsmodul (HINWEIS: Wenn Sie Sachwertverwaltung haben, dann löschen Sie diesen Abschnitt)

Das volle Sachwert-Modul ist ein umfassendes Sachwert-Managementsystem, das alle relevanten COPE-Informationen (Bauart, Nutzung, Schutz, Risiko) und detaillierte Finanzinformationen erfasst. Das Sachwert-Modul von RiskConsole verlagert die Verantwortung für die Datenerfassung auf die Nutzer in den jeweiligen Niederlassungen, die ihre Risikodaten am besten kennen und ihre Standortinformationen so jederzeit aktualisieren können.

Mapping-Modul

Das Mapping Modul (basierend auf ESRI Maps für IBM Cognos) ist eine optionale Erweiterung der Business Intelligence Anwendung, die Kunden den Zugang zu interaktiven Online-

business intelligence application that allows customers to access interactive maps that have been built for specific Cognos reports. A set of standard reports will be deployed to Customer as part of the Mapping Module. Standard reports are accessible through a Business Intelligence link that appears under the Reporting menu option.

Additional optional data layers are also available for purchase on a per layer basis. Pricing for these additional data layers can be obtained through your Account Manager.

Environmental Module (NOTE: Must have one of the Property modules to have this)

RiskConsole's environmental module tracks and warehouses environmental, legal, and insurance documents associated with individual properties and portfolios. Key attributes include: real-time access to environmental coverage, enhancements, deductibles, limits, and property claim history.

Renewal Module (NOTE: Must have one of the Property modules to have this)

The renewal module allows customers to collect information commonly requested by underwriters from users in the/or related to the annual renewal of that insurance program. The module includes an extensive set of questions that have been commonly identified to be required to renew a casualty or property program. ***The module will only include these standard questions unless the customer has designated a different set of questions in Appendix A to the Statement of Work.***

Policy Management Module

RiskConsole's Policy Management Module provides the ability to track policies and understand the premium spending, coverage afforded (deductibles and limits) and identify the insurers providing the coverage. Customer also has the ability to

Karten ermöglicht, die für bestimmte Cognos Berichte erzeugt wurden. Als Teil des Mapping-Moduls werden dem Kunden Standardberichte zur Verfügung gestellt. Die Standardberichte können über einen Business Intelligence-Link abgerufen werden, der im Reporting-Menü angezeigt wird. Nutzer können die Standardberichtsvorlagen ad-hoc ausführen oder Berichts-Ansichten aus diesen Vorlagen erstellen und diese über die Planungsfunktion regelmäßig ausführen. Aus einer Berichtsvorlage können viele Ansichten erstellt werden, wobei jedem Bericht je nach den vom Nutzer gespeicherten Filterkriterien ein eindeutiger Name gegeben werden kann.

Umweltmodul (HINWEIS: Muss eines der Sachwert-Module haben, um dies zu haben)

Das Umwelt-Modul von RiskConsole verfolgt und speichert Umwelt-, Rechts- und Versicherungsunterlagen, die mit den einzelnen Sachwerten und Portfolios verknüpft sind. Die Hauptattribute umfassen: Echtzeitzugriff zu Umweltversicherungen, Verbesserungen, Selbstbeteiligungen, Limits und Sachwertschadenhistorie.

Renewal-Modul (HINWEIS: Muss eines der Sachwert-Module haben, um dies zu haben)

Das Renewal-Modul ermöglicht Kunden das Sammeln von Informationen von Nutzern, die üblicherweise von Versicherern im Rahmen des jährlichen Renewals des Versicherungsprogramms angefordert werden. Das Modul umfasst umfangreiche Fragen, die allgemein als die Fragen definiert wurden, die zur Erneuerung eines Sach- und Schadensversicherungsprogramms erforderlich sind. ***Das Modul wird diese Standardfragen nur beinhalten, wenn der Kunde keine anderen Fragen im Anhang A der Leistungsbeschreibung genannt hat.***

Policenmanagement-Modul

Das Policenmanagement-Modul von RiskConsole bietet die Möglichkeit, Policen nachzuverfolgen, die Prämienausgaben, gewährte Abdeckungen (Selbstbeteiligung und Limits) zu verstehen und die Versicherer, die die Deckung anbieten zu bestimmen. Der Kunde hat auch die Möglichkeit alle Aspekte

manage all the aspects of the policy structure including:

- ❑ Policy header- basic policy details including period of policy, policy description, premium and any policy level limits or aggregates.
- ❑ Policy sections- identify coverages involved with respective deductible, limits and portion of Organisation covered.
- ❑ Policy participants- insurers and optionally re-insurers involved and their respective share of the coverage.
- ❑ Policy variations- identify variances in coverage within a section.
- ❑ Combined Limits- identify any combined limits between policies.

The following standard capabilities are available for use as needed:

- ❑ Program/Layer Support: the Customer can define their programs and layers so that the physical policies in place can be viewed in relation to the Customers program structure.
- ❑ Premium Payments: track the premium payments for the policy.
- ❑ Claim Link: Use the Policy details to identify insurance coverage on a claim, with a specific link from the Claim to Policy and establishing the deductible and limits applicable to the Claim per the Policy definition.
- ❑ Policy Performance: Manage the performance of the Policy in terms of the aggregate claim financials, loss ratio and managing of basic aggregates. Note this capability is limited to the Claims connected to the Policy and does not cater for linked Policies in the program (see Risk Financing module for expanded capabilities).

Premium Calculation / Allocation

seiner Policenstruktur zu verwalten, einschließlich:

- ❑ Policen Überschrift- grundlegende Policendetails einschließlich Laufzeit der Police, Beschreibung der Police, Prämien und Policenlimits oder -summen.
- ❑ Policenabschnitte- Bestimmung der Deckungen, die mit den jeweiligen Selbstbeteiligungen, Limits und dem Teil der versicherten Organisation verbunden sind.
- ❑ Policenteilnehmer- Beteiligte Versicherer und optional auch Rückversicherer und ihr jeweiliger Anteil an der Deckung.
- ❑ Policenvariationen- Bestimmung der Abweichungen bei der Deckung innerhalb eines Abschnitts.
- ❑ Kombinierte Limits- Bestimmung aller kombinierten Limits zwischen den Policen.

Die folgenden Standardfunktionen sind bei Bedarf verfügbar:

- ❑ Programm/Schicht: Der Kunde kann seine Programme und Schichten festlegen, so dass die vorhandenen Policen im Verhältnis zur Kundenprogrammstruktur gesehen werden können.
- ❑ Prämienzahlungen: Verfolgen Sie die Prämienzahlungen für die Police.
- ❑ Schaden-Link: Nutzen Sie die Policendetails, um den Versicherungsschutz eines Schadens zu bestimmen, mit einem spezifischen Link vom Schaden zur Police, und erfassen Sie die Selbstbeteiligung und Limits, die laut Policendefinition auf den Schadensanspruch zutreffen.
- ❑ Policenleistung: Verwalten Sie die Leistung der Policen in Bezug auf die Summe der Schadensfinanzdaten, Schadensquote und die Verwaltung der Grundsummen. Beachten Sie, dass diese Möglichkeit auf die Schadensansprüche beschränkt ist, die mit der Police verbunden sind und sich nicht um verknüpfte Policen im Programm kümmert (s. Risikofinanzierungsmodul für erweiterte Möglichkeiten).

Prämienberechnung / -allokation

RiskConsole's Allocation Module will allow Customer to calculate and/or allocate premium across coverages and organisations within RiskConsole. With respect to Allocation, the global amount of premium is always known and recorded at the policy level. RiskConsole will be used to split this global amount across the coverage and the organisation. In the Calculation model, RiskConsole will calculate all detailed premiums and, once summarised, will provide the global amount of premium by policy. A data process will be scheduled to run on a specified time interval to calculate and/or allocate the premium.

Insurer Ratings Module

The Insurer Ratings Module consolidates rating data from multiple sources (S&P, AM Best, and Ventiv MARS) and provides those ratings per the client's active insurers. Customer has view access only to the Insurer Ratings information.

Contract Module

RiskConsole's Contract Module allows for tracking contractual relationships including contract number, vendor names, addresses, contract detail, contract period, contract value, contract type, etc. This module can automatically remind Customer of contract expirations, new contracts entered and reminders associated with contracts. This module can also house contract attachments including version control.

Fleet Module

The RiskConsole Fleet and Driver Module provides a tool to consolidate all fleet details (VIN #, Make, Model, Type, etc...) into one central repository for management. Many clients use the Fleet Module to manage complete maintenance and repair schedules for their entire fleet. A specific VIN can be tied to one or multiple drivers, and then be associated to a claim, providing the ability to search for a VIN, and see all associated

Das Allokationsmodul von RiskConsole ermöglicht dem Kunden die Prämien in allen Versicherungen und Organisationen innerhalb von RiskConsole zu berechnen und/oder zuzuordnen. In Bezug auf die Allokation, die Gesamtsumme der Prämien ist immer bekannt und wird auf Policenebene erfasst. RiskConsole wird verwendet, um diese Gesamtsumme über die Versicherung und die Organisation aufzuteilen. Im Berechnungsmodul, berechnet die RiskConsole alle detailliert aufgeführten Prämien und, wenn erst zusammengefasst, liefert sie die Gesamtsumme der Prämien pro Police. Ein Datenprozess ist für ein bestimmtes Zeitintervall vorgesehen, um die Prämie zu berechnen und/oder zuzuordnen.

Versicherer-Rating-Modul

Das Versicherer-Rating-Modul konsolidiert alle Rating-Daten aus verschiedenen Quellen (S&P, AM Best und Ventiv MARS) und stellt diese Ratings je nach aktiven Versicherern des Kunden zur Verfügung. Der Kunde hat zu den Versicherer-Rating-Informationen nur einen View-Zugang.

Vertragsmodul

Das Vertragsmodul von RiskConsole ermöglicht die Verfolgung von vertraglichen Beziehungen einschließlich Vertragsnummer, Verkäufnernamen, Adressen, Vertragsdetails, Vertragslaufzeit, Vertragswert, Vertragsart usw. Diese Module erinnern den Kunden automatisch an das Auslaufen von Verträgen, an neu eingegangene Verträge und Mahnungen im Zusammenhang mit Verträgen. Dieses Modul kann ebenfalls Anhänge zu Verträgen, einschließlich Versionskontrolle, aufnehmen.

Fuhrparkmodul

Das Fuhrpark und Fahrer-Modul RiskConsole bietet ein Tool, das alle Fuhrparkdetails (Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN), Marke, Modell, Typ usw.) in einem zentralen Repository zur Verwaltung zusammenfasst. Viele Kunden nutzen das Fuhrpark-Modul, um die komplette Instandhaltung und Wartungstermine für den ganzen Fuhrpark zu verwalten. Eine spezifische FIN kann mit einem oder mehreren Fahrern verbunden werden und dann einem Schadensfall zugeordnet werden. Das bietet die Möglichkeit mit nur einem Klick

drivers and claims to that particular vehicle, with the click of one button.

Risk Register Basic

Ventiv Technology has developed the Risk Register module in RiskConsole, offering a sophisticated alternative to a spreadsheet approach, while being less expensive and resource-intensive than a dedicated enterprise risk management solution. It is simple and clear, scalable, easily accessible and flexible, providing “heat map” analysis of the risks you face. It allows clients to track the risks associated with the organisation’s business and rank the likelihood and financial impact of these risks.

Risk Register Enhanced

The enhanced module includes the functionality available in the Risk Register Basic module and also includes the ability to track risk controls and associated actions used in managing these risks.

Risk Finance

TBD

Clinical Trial Management Module

The workflow around the certificate forms and notifications will be defined with Customer. The certificates will utilize the word/mail merge functionality of RiskConsole.

II. User Types & Access Rights

	Type of User			
	Lite/ Incident Entry (L)	View User (V)	Full User (F)	Administrator (A)

nach einer FIN zu suchen und alle mit dem spezifischen Fahrzeug verbunden Fahrer und Schadensfälle zu sehen.

Risikoregister Basis

Ventiv Technology hat in RiskConsole ein Risikoregister-Modul entwickelt, das eine ausgeklügelte Alternative zum Tabellen-Ansatz bietet und dabei kostengünstiger und weniger ressourcenintensiv als eine speziell dafür vorgesehene Enterprise Risk Management Solution ist. Es ist einfach und klar, skalierbar, leicht zugänglich und flexibel und bietet eine „Heatmap“-Analyse Ihrer Risiken. Es ermöglicht Kunden, Risiken, die mit dem Geschäft der Organisation verbunden sind, zu verfolgen und legt fest, wie wahrscheinlich und wie groß die finanziellen Auswirkungen dieser Risiken sind.

Risikoregister Erweitert

Das erweiterte Modul umfasst die Funktionalität, die im Risikoregister-Basismodul verfügbar ist, und beinhaltet auch die Möglichkeit Risikokontrollen und damit verbundene Aktionen, die zum Umgang mit diesen Risiken verwendet werden, zu verfolgen.

Risikofinanzierung

noch offen

Klinisches Studienmanagement-Modul

Der Workflow rund um die Zertifikatformulare und -mitteilungen wird vom Kunden definiert. Die Zertifikate verwenden die Funktion „Word/Mail-Merge“ der RiskConsole.

II.Nutzerarten & Zugriffsrechte

	Nutzerart				
	Lite/ Eingabe Nutzer (L)	View Nutzer (V)	Voller Nutzer (F)	Administrator (A)	
Erweiterte	Datensätze hinzufügen	X	Entfällt	X	X
	Datensätze ändern	X	Entfällt	X	X
	Datensätze ansehen	X	X	X	X

E-Integration	Add Records	X	N/A	X	X
	Edit Records	X	N/A	X	X
	View Records	X	X	X	X
	E-Mail Individual Records	X	X	X	X
	Add Attachments to Records	X	N/A	X	X
	Quick Search	X	X	X	X
	Use Mail Merge Templates	X	N/A	X	X
	Create Mail Merge Templates	N/A	N/A	Option	X
	View Report/Dashboards	X	X	X	X
	Download Reports to Excel	X	X	X	X
	Drill through from Report to Record Detail	X	X	X	X
	Advanced Query	N/A	N/A	X	X
	Run/schedule existing report templates	N/A	N/A	Priced Option	X
	Query Studio	N/A	N/A	Priced Option	Priced Option
	ReportStudio	N/A	N/A	Priced Option	Priced Option
	Mapping	N/A	Price Opti	Priced Option	N/A
Spreadsheet Update	N/A	N/A	Priced Option	X	
Spreadsheet Import	N/A	N/A	Priced Option	Priced Option	

E-Mail-Versand einzelner Datensätze	X	X	X	X
Anlagen zum Datensatz hinzufügen	X	Entfällt	X	X
Schnellsuche	X	X	X	X
Seriendruckvorlagen verwenden	X	Entfällt	X	X
Seriendruckvorlagen erstellen	Entfällt	Entfällt	Option	X
Berichte/Dashboards ansehen	X	X	X	X
Berichte in ein Excel-Dokument laden	X	X	X	X
Drill-Down-Detailansicht von Bericht bis Datensatz	X	X	X	X
Erweiterte Abfrage	Entfällt	Entfällt	X	X
Durchführen/Planen von bestehenden Berichtsvorlagen	Entfällt	Entfällt	Option mit Preisangabe	X
Abfrage Studio	Entfällt	Entfällt	Option mit Preisangabe	Option mit Preisangabe
Bericht Studio	Entfällt	Entfällt	Option mit Preisangabe	Option mit Preisangabe
Tabellen-Update	Entfällt	Entfällt	Option mit Preisangabe	X
Tabellen-Import			Option mit Preisangabe	Option mit Preisangabe
Workflow-Automatisierung			Option mit Preisangabe	X

Workflow Automation	N/A	N/A	Priced Option	X
Delete Records	N/A	N/A	Option	Option
Manage Hierarchy/ Lookup Values	N/A	N/A	N/A	X
Administration Options: User Management, Group Management, Exchange Rates	N/A	N/A	N/A	X

Datensätze löschen			Option	Option
Hierarchie verwalten/ Werte-Lookup				X
Verwaltungsoptionen: Nutzermanagement, Gruppenmanagement, Wechselkurse				X

Schedule B to the Software as a Service Agreement

Support Schedule and Service Levels (SaaS Model)

1. **Definitions.**

- 1.1 **“Business Hours”** means the hours of 8:00am to 6:00pm GMT on all Business Days.
- 1.2 **“Customer’s Support Contacts”** has the meaning set forth in Section 6 of this Schedule B.
- 1.3 **“Error”** means a material failure of the applicable Software to conform to the functional specifications described in its Documentation.
- 1.4 **“Error Corrections”** means any modification, workaround, or routine intended to correct the practical adverse effect of an Error.
- 1.5 **“Excusable Downtime”** means the total minutes in the Measurement Window during which the Software or the Hosting Environment (as applicable) was not available due to (a) any negligent or wrongful act or omission by Customer or its users; (b) any negligent or wrongful act or omission by Third-Party Vendors; or (c) any force majeure events or disruption in public internet access.
- 1.6 **“Follow-up Frequency”** means the frequency of time that a support consultant will update the customer on the progress of commercially reasonable efforts to resolve an issue.
- 1.7 **“Hosting Environment”** means the data centre and related infrastructure encompassing the Software and System as a whole maintained by Ventiv, including the data loading servers and application reporting servers as well as the system servers.
- 1.8 **“Measurement Window”** means a period of thirty (30) days.
- 1.9 **“Recovery Declaration”** means the time period in which a disaster would be declared and recovery plans are enacted.
- 1.10 **“Release”** means a modification of the Software, normally denoted with a new number to the immediate right or left of the decimal, which contains new features and functionality. Release does not include new products or modules of the Software for which Ventiv generally charges its customers an additional licence or subscription fee.
- 1.11 **“Response Time”** means the amount of time from when the customer properly reports an issue until a support consultant acknowledges receipt and initiates troubleshooting to resolve.
- 1.12 **“Resolution Goal”** means the amount of time that is set as a goal to resolve an incident. Commercially reasonable efforts will be used to meet this goal.

Anhang B zum Software as a Service Agreement

Support-Anhang und Service Levels (SaaS Modell)

1. **Definitionen**

- 1.1 **„Geschäftszeiten“**: Per Definition von 08:00 Uhr bis 18:00:00 Uhr GMT Montag bis Freitag.
- 1.2 **„Kunden-Support-Ansprechpartner“**: Entspricht per Definition Ziffer 6 des vorliegenden Anhangs B.
- 1.3 **„Ausfall“**: Ein wesentliches Versagen der entsprechenden Software den funktionalen Spezifikationen, gemäß ihrer Leistungsbeschreibung, zu entsprechen.
- 1.4 **“Fehlerbeseitigung”**: Jede Änderung, Ausweidlösung oder Routine, die darauf abzielt, die faktischen negativen Auswirkungen des Ausfalls zu beheben.
- 1.5 **„Entschuldbare Auszeit“**: Die Gesamt-Minuten in der Messperiode, während der die Software oder das Hosting-Umfeld (je nachdem, was zutrifft) nicht verfügbar war aufgrund (a) fahrlässiger oder unrechtmäßiger Handlungen oder Unterlassungen durch den Kunden oder seine Nutzer; (b) fahrlässiger oder unrechtmäßiger Handlungen oder Unterlassungen durch Drittanbieter; oder (c) von Ereignissen höherer Gewalt oder Störungen des öffentlichen Internetzugangs.
- 1.6 **„Folgehäufigkeit“**: Die Häufigkeit, mit der ein Support-Sachbearbeiter den Kunden zum Fortschritt der wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen hinsichtlich der Lösung eines Problems, auf dem Laufenden hält.
- 1.7 **“Hosting-Umfeld“**: Das von Ventiv verwaltete, das System in seiner Gesamtheit umfassende Datenzentrum und die damit verbundene Infrastruktur, einschließlich aller Dateneinspielungs-Server und Anwendungsberichts-Server sowie der System-Server.
- 1.8 **„Messperiode“**: Dreißig (30) Tage.
- 1.9 **„Wiederherstellungserklärung“**: Der Zeitraum, in dem der Notfall gemeldet wird und die Wiederherstellungspläne angeordnet werden.
- 1.10 **„Release“**: Die Veränderung der Software, üblicherweise mit einer neuen Zahl gekennzeichnet, die direkt rechts oder links von der Dezimalstelle steht, die neue Funktionen und Funktionalität beinhaltet. Der Release umfasst keine neuen Produkte oder Module der Software, für die Ventiv generell zusätzliche Lizenz- und andere Gebühren verlangt.
- 1.11 **„Reaktionszeit“**: Der Zeitraum ab sachgemäßem Bericht eines Problems durch den Kunden bis zur Empfangsbestätigung durch den Support-Sachbearbeiter und Beginn der Fehlerbehebung.
- 1.12 **„Angestrebte Wiederherstellzeit“**: Der Zeitraum, der als Ziel zur Lösung eines Vorfalles festgelegt wird. Zur Erreichung dieses Ziels werden wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternommen.

- 1.13 “RPO” means Recovery Point Objective, which is the maximum amount of time for potential data loss in the event of a disaster.
- 1.14 “RTO” means Recovery Time Objective, which is the period of time to restore services from point of Recovery Declaration.
- 1.15 “Scheduled Downtime” means the total number of minutes of actual time the Software or Hosting Environment, as applicable, were not available as a result of scheduled time to perform system maintenance or Updates.
- 1.16 “Severity Level” means the impact level assigned to an issue based on the level of service degradation or loss of functionality.
- 1.17 “Updates” means a change to the Software that may include patches, fixes, minor updates and Error Corrections, which Ventiv generally provides to its customers who receive customer support services.
- 1.18 “Unscheduled Downtime” means total number of minutes of actual time the Software or Hosting Environment, as applicable, were not available, which does not qualify as Scheduled Downtime, but specifically excludes any Excusable Downtime.

2. Support Generally.

Ventiv will provide one or more reasonable means of communication to allow Customer’s Support Contacts to contact Ventiv for assistance in resolving problems with the Software (“Support Desk”) in accordance with and during the hours of operation more specifically set forth in this Schedule B. The Support Desk will allow communication in accordance with the table set forth in Section 7 below.

3. Error Corrections and Updates.

- 3.1 As a part of the Customer Support Services, Ventiv will use commercially reasonable efforts to provide Error Corrections for all verifiable and reproducible Errors in the Software in accordance with the Agreement and this Schedule B.
- 3.2 As a part of the Customer Support Services, Ventiv will provide Updates to the Software that Ventiv makes generally available to its customers who receive support services.

4. New Releases.

- 4.1 As a part of the Customer Support Services, Ventiv will provide to Customer new Releases of the Software as and when developed, except for new products or modules for which Ventiv generally charges a separate licence or subscription fee. Ventiv is not obligated to develop new Releases of the Software.

- 1.13 „RPO“: Recovery Point Objective (Zielvorgabe zum Wiederherstellungspunkt). Die maximale Menge eines potentiellen Datenverlusts bei einem Notfall.
- 1.14 „RTO“: Recovery Time Object (Zielvorgabe zur Wiederherstellungszeit). Der Zeitraum zur Wiederherstellung des Service ab dem Zeitpunkt der Wiederherstellungserklärung.
- 1.15 „Geplante Auszeitminuten“: Die Gesamtminuten des tatsächlichen Zeitraums, in dem die Software oder das Hosting-Umfeld, je nachdem, was zutrifft, wegen einer geplanten Instandhaltung oder eines Updates nicht verfügbar waren.
- 1.16 „Severity Level“: Der Auswirkungslevel, der einem Problem auf Basis des Herabsetzungslevels oder des Funktionsverlusts zugeordnet wird.
- 1.17 „Updates“: Eine Änderung der Software, zu der auch Patches, Fehlerbehebungen, kleine Updates und Fehlerbeseitigungen, die Ventiv generell denjenigen seiner Kunden anbietet, die Kunden-Support-Services erhalten, gehören.
- 1.18 „Ungeplante Auszeitminuten“: Die Gesamtminuten des tatsächlichen Zeitraums, in dem die Software oder das Hosting-Umfeld, je nachdem, was zutrifft, nicht zur Verfügung standen, die nicht als geplante Auszeit gelten, aber ausdrücklich entschuldbare Auszeit ausschließt.

2. Support allgemein

Ventiv stellt einen oder mehrere angemessene Kommunikationswege zur Verfügung, die es dem Kunden-Support-Ansprechpartner ermöglichen, Ventiv gemäß und innerhalb der Betriebszeit, ausdrücklich festgelegt im vorliegenden Anhang B, zur Lösung von Problemen mit der Software zu kontaktieren („Support-Desk“). Die nachfolgende Tabelle in Ziffer 7 erläutert die Kommunikation, die das Support-Desk ermöglicht:

3. Fehlerbeseitigung und Updates

- 3.1 Als Teil des Kunden-Supports unternimmt Ventiv wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um für alle nachprüfbar und reproduzierbar Ausfälle in der Software eine Fehlerbeseitigung gemäß der Vereinbarung und dem vorliegenden Anhang B zur Verfügung zu stellen.
- 3.2 Als Teil des Kunden-Supports stellt Ventiv Software-Updates zur Verfügung, die Ventiv generell denjenigen seiner Kunden bereitstellt, die Support-Leistungen erhalten.

4. Neue Releases

- 4.1 Als Teil des Kunden-Supports stellt Ventiv dem Kunden neue Software-Releases zur Verfügung, wenn und sobald sie entwickelt sind, es sei denn sie sind für neue Produkte oder Module, für die Ventiv generell eine gesonderte Lizenz oder

4.2 Ventiv will provide Customer, as part of the Customer Support Services, with new Releases created by Ventiv as a result of a change in law or new law that directly applies to existing functionality within the Software currently offered by Ventiv. As an accommodation and not as provision of legal advice, Ventiv will take commercially reasonable efforts to promptly notify Customer in writing upon becoming aware of any material changes to any applicable law or governmental regulations that may cause the current Release of the Software not to conform to such law or regulations. Notwithstanding the foregoing, in the event that the required modifications to the Software (i) would require a material re-architecture or other significant product re-design, (ii) would require Ventiv to obtain data which is either unavailable, or, which is only available at a material cost, or (iii) would otherwise require Ventiv to incur material expenditures (as measured against the fees charged under this Agreement), and Ventiv is not otherwise making such modifications for its other customers, then Ventiv may cease providing the affected Software in the affected jurisdiction. Customer is strongly encouraged to consult with its own attorneys and other advisors as to legal requirements in effect from time to time.

4.3 In the event that Ventiv intends to withdraw any Software from general availability for any reason whatsoever, Ventiv will provide Customer at least six (6) months prior written notice of such withdrawal.

5. Limitations.

5.1 Ventiv is under no obligation to provide Customer Support Services with respect to: (a) Software used on a system that does not meet the minimum hardware, software, operating system, mobile device, and other system and configuration requirements set forth in the Documentation or provided by Ventiv; or (b) any systems or software not both supplied by Ventiv and identified on an Order Form.

5.2 Customer Support Services does not include researching Customer requests, researching and fixing anomalies caused by other vendors, making changes resulting from internal Customer business practices, enhancing system configuration and other similar tasks that are requested or required, but are outside of Ventiv's control.

5.3 If Ventiv has created a third party interface (“**Third Party Interface**”) to one of Customer’s third party products provided by another vendor (“**Third Party Product**”) and such vendor modifies the Third Party Product causing the Third Party Interface to stop functioning properly, then the services required to modify the Third Party Interface as a result of the changes to the Third Party Product are considered outside the scope of Customer Support Services and would incur

Gebühr verlangt. Ventiv ist nicht verpflichtet neue Software-Releases zu entwickeln.

4.2 Ventiv stellt dem Kunden, als Teil des Kunden-Supports, neue Releases zur Verfügung, die Ventiv in Folge einer Gesetzesänderung oder eines neuen Gesetzes, die oder das direkte Anwendung auf die bestehende Funktionalität innerhalb der aktuell angebotenen Software von Ventiv findet, entwickelt hat. Als Entgegenkommen und nicht als Beratung in Rechtsfragen unternimmt Ventiv wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, den Kunden unverzüglich schriftlich zu informieren, sobald wesentliche Änderungen im geltenden Recht oder in gesetzlichen Bestimmungen bekannt sind, die dazu führen könnten, dass das aktuelle Software-Release diesem Recht oder diesen Bestimmungen nicht entspricht. Ungeachtet des Vorstehenden, falls die erforderlichen Änderungen an der Software (i) eine wesentliche Umstrukturierung oder andere erhebliche Redesigns des Produkts erforderlich machen, (ii) erforderten, dass Ventiv Daten gewinnt, die entweder nicht verfügbar sind oder deren Verfügbarkeit nur mit erheblichen Kosten verbunden wären oder (iii) erhebliche Ausgaben von Ventiv erfordern (gemessen an den in dieser Vereinbarung verlangten Gebühren) und Ventiv sonst solche Änderungen nicht für andere Kunden vornimmt, dann kann Ventiv das Bereitstellen der betroffenen Software in dem betreffenden Hoheitsbereich einstellen. Der Kunde wird nachdrücklich dazu aufgefordert, von Zeit zu Zeit seine eigenen Anwälte und andere Berater bezüglich der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zu konsultieren.

4.3 Falls Ventiv beabsichtigt, die Software, aus welchem Grund auch immer, nicht mehr allgemein verfügbar zu machen, informiert Ventiv den Kunden schriftlich mindestens sechs (6) Monate vorher über solch eine Zurücknahme.

5. Beschränkungen

5.1 Ventiv ist nicht verpflichtet Kunden-Support anzubieten für: (a) Software, die auf einem System verwendet wird, das nicht den Mindestanforderungen für Hardware, Software, Betriebssysteme, mobile Geräte und anderen System- und Konfigurationsanforderungen entspricht, die in der Leistungsbeschreibung festgelegt sind oder von Ventiv zur Verfügung gestellt werden; oder (b) Systeme oder Software, die nicht sowohl von Ventiv geliefert als auch auf einem Bestellformular verzeichnet sind.

5.2 Der Kunden-Support umfasst nicht das Erforschen von Kundenwünschen, das Erforschen und Lösen von Abweichungen, die andere Anbieter verursachen, das Vornehmen von Änderungen wegen interner Geschäftspraktiken des Kunden, die Verbesserung der Systemkonfiguration und andere ähnliche Aufgaben, die gewünscht oder erforderlich sind, aber außerhalb von Ventivs Kontrolle liegen.

5.3 Wenn Ventiv eine Drittanbieter-Schnittstelle („**Drittanbieter-Schnittstelle**“) für eines der Drittanbieter-Produkte des Kunden entwickelt hat, das von einem anderen Anbieter („**Drittanbieter-Produkt**“) bereitgestellt wird, und solch ein Anbieter das Drittanbieter-Produkt verändert, so dass die Drittanbieter-Schnittstelle aufhört einwandfrei zu funktionieren, dann fallen die Serviceleistungen, die erforderlich sind, um die Drittanbieter-

additional fees in accordance with Section 5.4 below. Services required to resolve any Customer-Created Error are outside the scope of Customer Support Services and would incur additional fees in accordance with Section 5.4 below.

5.4 If a problem reported is outside the scope of this Agreement as indicated in Sections 5.1 through 5.3 above, Ventiv will notify Customer to that effect and reserves the right to charge Customer at Ventiv's then current standard hourly rates, for which Customer agrees to pay Ventiv promptly upon receiving an invoice. Certain requests, such as building custom modules, database objects, reports, utilities or other complex projects ("**Additional Services**") may also incur additional fees beyond those associated with Customer Support Services and will be detailed in a new Order Form and Statement of Work agreed between the parties and subject to the terms and conditions of this Agreement. The following are examples of Additional Support Services that are available from Ventiv: (i) add-on data conversions; (ii) implementation for any optional software modules; (iii) supplemental training; (iv) custom reports – defining, creating, testing or troubleshooting (Ventiv will help with "how do I add a table, column, field, etc." in Report Designer, but Ventiv will require an SOW to help troubleshoot or clean up a modified or custom report (unless the custom report is specifically under maintenance; for example: "I tried to tweak or modify my custom report and now my outstanding indemnity figures are out of whack")); (v) data conversion issues once transitioned from implementation to support; (vi) Ventiv database changes, such as organization changes, combining insureds, reference table changes, etc.; (vii) corrections to Customer's data, including, but not limited to, data modification for purposes of exporting/importing to/from the Ventiv database; (viii) performance troubleshooting outside of the application; (ix) any hardware or software problems beyond the control of Ventiv; and (x) Customer network changes and network performance problems.

6. Customer Obligations. Customer will be responsible for the following: (a) reporting errors promptly; (b) providing sufficient information for Ventiv to duplicate the circumstances of a reported Software defect or duplicate the error, as described in the Specifications, so Ventiv can duplicate the error, assess the situation, and/or undertake any needed or appropriate maintenance action hereunder; (c) designating two (2) members of its technical staff to serve as Customer's sole representatives to contact Ventiv with maintenance issues ("**Customer's Support Contacts**"); and (d) carrying out procedures for the rectification of errors or malfunctions within a reasonable time after such procedures (or revisions, upgrades, enhancements, etc.) have been received from Ventiv.

7. Helpdesk. Ventiv provides services through its Helpdesk as set forth in the table below.

Schnittstelle zu verändern, aufgrund von Änderungen am Drittanbieter-Produkt, nicht in den Bereich des Kunden-Supports und haben gemäß nachfolgender Ziffer 5.4 zusätzliche Gebühren zur Folge. Serviceleistungen, die erforderlich sind, um vom Kunden verursachte Ausfälle zu beheben, fallen nicht in den Bereich des Kunden-Supports und haben gemäß nachfolgender Ziffer 5.4 zusätzliche Gebühren zur Folge.

5.4 Wenn ein gemeldetes Problem, wie in Ziffer 5.1 bis einschließlich 5.3 dargelegt, außerhalb des Geltungsbereichs dieser Vereinbarung liegt, informiert Ventiv den Kunden darüber und behält sich das Recht vor, dem Kunden dieses entsprechend dem dann gültigen Stundensatz von Ventiv in Rechnung zu stellen. Der Kunde stimmt zu Ventiv unverzüglich nach Erhalt einer Rechnung zu bezahlen. Bestimmte Wünsche, wie z.B. das Erstellen von benutzerdefinierten Modulen, Datenbankobjekten, Berichten, Dienstprogrammen oder anderen komplexen Projekten ("**Zusätzliche Leistungen**"), können ebenfalls zusätzliche Gebühren nach sich ziehen, die über diejenigen hinausgehen, die mit dem Kunden-Support verbunden sind, und sind in einem neuen Bestellformular und einer neuen Leistungsbeschreibung aufgelistet, die zwischen den Parteien vereinbart wurden. Sie unterliegen den Geschäftsbedingungen dieser Vereinbarung. Im Folgenden sind Beispiele für zusätzliche, bei Ventiv erhältliche, Support-Leistungen aufgeführt: (i) ergänzende Datenkonvertierungen; (ii) Implementierung optionaler Software-Module; (iii) ergänzende Schulungen; (iv) kundenspezifische Berichte – Definition, Aufbau, Testen oder Störungsbeseitigung (Ventiv hilft bei „wie füge ich eine Tabelle, eine Spalte, ein Feld etc. hinzu“ im Report Designer, verlangt aber eine Leistungsbeschreibung, um einen geänderten oder kundenspezifischen Bericht zu korrigieren (es sei denn der kundenspezifische Bericht wird eigens gewartet; z.B.: „Ich habe versucht meinen kundenspezifischen Bericht zu verbessern oder zu ändern und jetzt sind meine ausstehenden Zahlen zu Schäden aus den Fugen geraten“)); (v) Probleme bei der Datenkonvertierung, sobald von Implementierung zu Support übertragen; (vi) Änderungen an der Ventiv-Datenbank, wie z.B. organisatorische Veränderungen, Zusammenlegung von Versicherten, Änderungen der Referenztabelle etc.; (vii) Korrekturen an den Kundendaten, einschließlich aber nicht beschränkt auf, Änderungen an Daten zum Zwecke des Exports/Imports zu/von der Ventiv-Datenbank; (viii) Störungsbeseitigung außerhalb der Anwendung; (ix) Hardware- und Software-Probleme, die außerhalb der Kontrolle von Ventiv liegen; und (x) Änderungen im Kundennetzwerk und Probleme mit der Netzwerkleistung.

6. Verpflichtungen des Kunden. Der Kunde ist für folgendes verantwortlich: (a) unverzügliche Meldung über Ausfälle; (b) Bereitstellung ausreichender Informationen, damit Ventiv die Umstände des gemeldeten Softwarefehlers oder den Fehler duplizieren kann, gemäß der Spezifikationen, so dass Ventiv den Fehler duplizieren kann, die Situation bewerten kann und/oder erforderliche oder angemessene Instandhaltungsarbeiten durchführen kann; (c) Bestimmung zweier (2) Mitarbeiter seines technischen Personals als alleinige Vertreter des Kunden, die Ventiv bei Instandhaltungsfragen kontaktieren ("**Kunden-Support-Ansprechpartner**"); und (d) Durchführung von Verfahren zur Behebung von Ausfällen oder Fehlfunktionen innerhalb eines

Support Type	Support Description	Expectation	
Live Phone Support	Hours available for live phone support	Monday - Friday 8:00am – 6:00 pm (GMT) (After hours calls will rollover and be picked up by available Ventiv personnel)	
Emergency after-hours Support	Emergency after normal Business Hours on-call support (24 hours a day, 7 days a week - Severity 1 issues only)	24x7x365	
E-mail Support	Ability to contact Support through e-mail	Response will be end of next Business Day	
Self-Service Portal	Online access to ticketing system to report an incident.	Response will be end of next Business Day	

Note: If an issue is considered Severity 1 / Critical, Customer must call the Support Desk.

vertretbaren Zeitraums nach Erhalt solcher Verfahren (oder Bearbeitungen, Upgrades, Verbesserungen etc.) von Ventiv.

7. **Helpdesk.** Die nachfolgende Tabelle erläutert die Leistungen, die Ventiv mit seinem Helpdesk zur Verfügung stellt.

Support Typ	Support-Beschreibung	Erwartung	
Live-Telefon-support	Zeiten, zu denen der Live-Telefon-support zur Verfügung steht	Montag - Freitag 08:00 Uhr – 18:00 Uhr (GMT) (Anrufe nach den Geschäftszeiten werden weitergeleitet und von verfügbaren Ventiv-Mitarbeitern entgegengenommen)	b
Notdienst-support nach Geschäfts-schluss	Support-Bereitschaft im Falle eines Notfalls nach den normalen Geschäftszeiten (24h am Tag, 7 Tage die Woche - nur Severity 1 Probleme)	24x7x365	
E-Mail-Support	Möglichkeit den Support per E-Mail zu kontaktieren	Antwort bis Ende des nächsten Geschäftstags	

8. **Proactive Support.** Ventiv provides the following proactive support set forth in the table below.

Support Type	Support Description	Quarterly	Mo
Self-Service Portal	Online access to ticketing system to monitor status of outstanding tickets	✓	✓
System Health Check	Regular scheduled health check of environment	✓	✓
Account Review	Regular meeting with Account Management Team to review overall status including outstanding tickets and usage reports.	✓	
KPI Performance Report	System Key Performance Indicator report.		✓

9. **Incident Response for Functionality of the Software.** The Software is designed and configured to meet minimal functionality standards as described in the Documentation and the Statement of Work. The following table illustrates the response level and resolution goal for loss of functionality of the Software.

Severity Classification	Severity Description	Response Time	Fo Fre
Severity 1 Critical	<ul style="list-style-type: none"> Critical service functionality is down Major impact to Customer's business No reasonable workaround(s) exists No current patch set or service pack available 	30 minutes during Business Hours	Every minute during Business Hours
Severity 2 Major	<ul style="list-style-type: none"> Critical functionality is impaired or degraded There are time-sensitive issues that impact ongoing production Workaround exists, but it is only temporary Hotfix, patch or service pack or upgrade is available 	60 minutes during Business Hours	One Update during Business Hours

Internetportal	Online-Zugriff auf das Ticket-System, um einen Vorfall zu melden	Antwort bis Ende des nächsten Geschäftstags
----------------	--	---

Anmerkung: Wird ein Vorfall mit Severity 1/kritisch eingestuft, muss der Kunde das Support-Desk anrufen.

8. **Proaktiver Support.** Die nachfolgende Tabelle erläutert den von Ventiv zur Verfügung gestellten proaktiven Support.

Support-Typ	Support-Beschreibung	Quartalsweise
Internetportal	Online-Zugriff auf das Ticket-System, um den Status ausstehender Support-Tickets einsehen zu können	✓
Prüfung der Funktionsfähigkeit des Systems	Regelmäßig geplante Prüfung der Funktionsfähigkeit der Umgebung	✓
Account-Überprüfung	Regelmäßige Treffen mit dem Account-Management-Team zur Überprüfung des Gesamtstatus einschließlich ausstehender Support-Tickets und Nutzerberichte.	✓
KPI Performance Report	System Key Performance Indicator Report (Bericht zu den Leistungskennzahlen des Systems).	

9. **Funktionalität.** Das System wurde entsprechend entwickelt und konfiguriert, um minimalen Funktionalitätsstandards, wie in der Leistungsbeschreibung beschrieben, zu entsprechen. Die nachfolgende Tabelle erläutert die Reaktionsebenen bei einem Funktionalitätsverlust des Systems:

Severity 3 Minor	<ul style="list-style-type: none"> Non-critical functionality is down or impaired Does not have significant current production impact Performance is degraded A short to medium term work-around is available Patch, service pack or upgrade is available 	1 Business Day	Ever; Busir
Severity 4 Low Impact	<ul style="list-style-type: none"> Non-critical function impaired No business impact A medium to long term work-around is available Patch, service pack or upgrade is available 	5 Business Days	Mont
Severity 5 No Impact	<ul style="list-style-type: none"> Cosmetic issues has been identified Does not have any impact on the functionality or performance of the software, or a usability question Patch, service pack or upgrade is available 	N/A	As A
Severity 6 Enhancement Request	<ul style="list-style-type: none"> Software and System is working according to specification but Customer has identified an enhancement to improve product experience 	N/A	N/A

Klassifikation	Beschreibung	Reaktionszeit	Follow-up
Severity 1 kritisch	<ul style="list-style-type: none"> Kritische Service-Funktionalität nicht verfügbar Entscheidende Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb des Kunden Keine zumutbaren Ausweidlösungen vorhanden Keine aktuellen Patch-Sets oder Service-Packs verfügbar 	30 Minuten während der Geschäftszeiten	Alle Minuten während Geschäftszn. Außerhalb der Geschäftszn wird Update-Häufigkeit einvernehmlich vereinbart
Severity 2 bedeutend	<ul style="list-style-type: none"> Kritische Funktion beeinträchtigt oder vermindert Zeitkritischer Sachverhalte, der die laufende Produktion beeinträchtigt Ausweidlösung vorhanden, aber nur vorübergehend Hotfix, Patch oder Service Pack oder Upgrade ist verfügbar 	60 Minuten während der Geschäftszeiten	Versendung eines Upd täglich während Geschäftszn
Severity 3 unbedeutend	<ul style="list-style-type: none"> Nicht-kritische Funktionalität ist nicht verfügbar oder beeinträchtigt Hat keine erhebliche Auswirkung auf die aktuelle Produktion Leistungsfähigkeit vermindert Eine kurz- bis mittelfristige Ausweidlösung ist verfügbar Patch, Service Pack oder Upgrade ist verfügbar 	1 Geschäftstag	Alle Geschäftst
Severity 4 geringe Auswirkung	<ul style="list-style-type: none"> Nicht-kritische Funktion beeinträchtigt Keine Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb Eine mittel- bis langfristige Ausweidlösung ist verfügbar Patch, Service Pack oder Upgrade ist verfügbar 	5 Geschäftstage	Monatlich

10. Escalation Levels.

Escalation Level	Contact Notified
State 1	Front-Line Support Manager
State 2	Global Support Services Direc

State 3	VP Customer Management / Managin
---------	----------------------------------

Severity	Support State Levels	Escalation w time
Severity Level 1 - Critical	State 1	1 Bus
	State 2	2 Busi
	State 3	8 Busi
Severity Level 2 – Major	State 1	4 Busi
	State 2	8 Busi
	State 3	12 Bus
Severity Level 3 – Minor	State 1	When agreed re
	State 2	Resolutor 1 Bus
	State 3	Resolutor 2 Bus
Severity Level 4 – Low Impact	All	
Severity Level 5 – No Impact	All	
Severity Level 6 – Enhancement Request	All	

Severity 5 keine Auswirkung	<ul style="list-style-type: none"> Kosmetisches Problem wurde identifiziert Keine Auswirkung auf die Funktionalität oder Leistung der Software, oder eine Frage der Nutzbarkeit Patch, Service Pack oder Upgrade ist verfügbar 	Entfällt	Nach Vereinbarung
Severity 6 Verbesserungsanfrage	<ul style="list-style-type: none"> Software und System funktionieren gemäß den Spezifikationen, der Kunde hat jedoch eine Möglichkeit identifiziert, wie die Produktpraxis verbessert werden kann 	Entfällt	Entfällt

10. Eskalationslevel

Eskalationslevel	Benachrichtigter Kontakt
Status 1	Kunden-Support-Manager
Status 2	Leiter Weltweite Support-Leistung
Status 3	Vice President Kunden-Management/Ges

11. **Maintenance Windows.** Ventiv will conduct regular weekly maintenance. The standard maintenance window will be six (6) hours in length. In the event that the required maintenance will require an extension, Ventiv will provide a written notice at least ten (10) Business Days in advance. Such extension will not exceed fifteen (15) total hours per week and all reasonable efforts will be taken for such extensions not to occur more than once in a five (5) week period. Ventiv will communicate directly with Customer on any maintenance specific to any dedicated resources.

Standard Maintenance Window:
DUBLIN Time (GMT-5): Friday 23:00– Satur

Extended Maintenance Window:
DUBLIN Time (GMT-5): Friday 21:00 – Satur

Severity Level	Support-Status	Eskalation i
Severity Level 1 kritisch	Status 1	1 Stunde Ges
	Status 2	2 Stunde Ges
	Status 3	8 Stunde Ges
Severity Level 2 – bedeutend	Status 1	4 Stunde Ges
	Status 2	8 Stunde Ges
	Status 3	12 Stund Ges
Severity Level 3 unbedeutend	Status 1	Wenn vereinb nicht
	Status 2	Vereinbart Ge
	Status 3	Vereinbart Ges
Severity Level 4 geringe Auswirkung	Alle	
Severity Level 5 keine Auswirkung	Alle	

12. **Incident Response for Hosting Environment.** Ventiv provides proactive monitoring of the Hosting Environment. The Ventiv IT Operations staff is automatically notified by the monitoring systems

within ten (10) minutes of an incident occurring that causes a material disruption, material performance degradation or outage to the Hosting Environment. The Ventiv customer support team will coordinate resolution and communication (status updates) with the Ventiv IT Operations staff and the Customer. Ventiv IT Operations will respond to issues with the Hosting Environment based on the severity levels defined below.

Severity Classification	Severity Description	Response Time	Follow-up Frequency	Risk
Severity 1 Critical	Total inability to use any material part of the Hosting Environment, resulting in a critical impact on user objectives.	30 Minutes	Every 60 minutes during Business Hours; after hours, update frequency will be mutually agreed upon.	Blocker
Severity 2 Major	Ability to use Hosting Environment, but user operation is severely restricted or where users notice degraded system performance.	1 hour	One Daily Update sent during Business Hours.	High
Severity 3 Minor	Ability to use the Hosting Environment with minor faults that cause little disruption to service or use of the product. Failure relates to functions that are not critical to overall user operations.	1 Business Day	Every 2 days	Low

Severity Level 6 Verbesserungsanfrage	Alle
--	------

11. **Wartungsfenster.** Ventiv wird regelmäßig wöchentliche Instandhaltungsmaßnahmen durchführen. Das Standard-Wartungsfenster umfasst eine Länge von sechs (6) Stunden. Für den Fall, dass eine vorgeschriebene Instandhaltungsmaßnahme einer Verlängerung bedarf, wird Ventiv dies mindestens zehn (10) Geschäftstage im Voraus schriftlich ankündigen. Eine solche Verlängerung wird insgesamt fünfzehn (15) Stunden pro Woche nicht übersteigen und es sind alle angemessenen Anstrengungen zu unternehmen, damit eine solche Verlängerung nicht öfter als einmal in einem Zeitraum von fünf (5) Wochen vorkommt. Ventiv wird alle spezifischen Instandhaltungsmaßnahmen für bestimmte Ressourcen dem Kunden direkt mitteilen.

<u>Standard-Wartungsfenster:</u>
Uhrzeit in DUBLIN (GMT-5): Freitag 23:00 Uhr – Sa

<u>Erweitertes Wartungsfenster:</u>
Uhrzeit in DUBLIN (GMT-5): Freitag 21:00 Uhr – Sa

12. **Hosting- und Betriebs-Vorfall-Reaktion.** Ventiv stellt eine proaktive Kontrolle der Hosting-Umfelds zur Verfügung. Das IT-Betriebspersonal von Ventiv wird vom Kontrollsystem innerhalb von zehn (10) Minuten nach Auftreten eines Vorfalls, der Unterbrechung, Leistungsherabsetzung oder Ausfall des Hosting-Umfelds verursacht, automatisch benachrichtigt. Das Kunden-Support-Team von Ventiv koordiniert die Lösung und Kommunikation (Status-Updates) mit dem IT-Betriebspersonal von Ventiv und dem Kunden. Der IT-Betrieb von Ventiv reagiert auf Sachverhalte des Hosting-Umfelds auf Basis der nachfolgend definierten Severity Level:

13. Software Availability Service Level. The Software will be available (as calculated below) to Customer ninety-nine percent (99%) of the time, twenty-four (24) hours per day, seven (7) days per week (a week will be deemed to commence at midnight GMT on Sunday and extend for seven (7) days), including all legal holidays, with the exception of scheduled interruptions for maintenance and time required for deployment of vendor security patches or downtime resulting from general virus or denial of service attacks.

$$\text{Availability \%} = \frac{\text{Total Minutes minus Scheduled Downtime minus Unscheduled Downtime of the Software}}{\text{Total Minutes minus Scheduled Downtime of the Software}}$$

Customer's sole and exclusive remedies for Ventiv's failure to meet the foregoing Software Availability will be the provision of Service Credits against the Subscription Fees as detailed in the table below:

Availability	Se
<99.00 - ≥ 95.0	
<95.00 - ≥ 90.0	
<90.00	

The Service Credit is applied after 2 concurrent months of Availability Breach. If the breach is remedied during the following measurement period and does not recur for 3 consecutive months, the Service Credit will not be applied.

14. Disaster Recovery Service Levels.

Objective	Metric
Recovery Declaration	< 12 hours
RTO	< 24 hours
RPO	< 12 hours

15. Hosting Environment Service Levels.

Objective	Me
Vulnerability Management	Weekly Vulnerability review of hosting
Penetration Testing	Quarterly Penetration application testing independent
Uptime	99% , 24x7x365 availability
Calculation	$\% = \frac{\text{Total Minutes Downtime}}{\text{Total Minutes}}$

Klassifikation	Beschreibung	Reaktionszeit	Follow-up	Angewandte Wiederholungszeit
Severity 1 kritisch	Vollständige Unanwendbarkeit aller wesentlichen Teile des Hosting-Umfelds mit daraus resultierenden kritischen Auswirkungen auf Zielsetzungen des Nutzers	30 Minuten	Alle 60 Minuten während der Geschäftszeiten; außerhalb der Geschäftszeiten wird Update-Häufigkeit einvernehmlich vereinbart	8 Stunden innerhalb der Geschäftszeiten
Severity 2 bedeutend	Nutzung des Hosting-Umfelds möglich, Nutzerbetrieb ist jedoch gravierend eingeschränkt oder der Nutzer stellt eine verminderte Systemleistung fest	1 Stunde	Versendung eines Updates täglich während der Geschäftszeiten	Geschäftszeiten, je nach Wartungsplan
Severity 3 unbedeutend	Nutzung des Hosting-Umfelds unter Auftreten geringer Störungen, die die Leistung oder Verwendung des Produkts kaum unterbrechen, möglich. Störung bezieht sich auf den Nutzerbetrieb	1 Geschäftstag	Alle 2 Tage	Geschäftszeiten

	Total Minutes n Downtime o Envirc
Monitoring	24x7
Redundancy	Maintain red availability inf production e
Control Audit	Maintain a mini Type II or AICP/ process contr

16. Account Management Services.

16.1 Description. Customer will receive the number of hours of Account Management Hours specified in the Order Form of this Agreement (Order Form) on an annual basis subject to payment of the fees set forth in the Order Form in exchange for Ventiv providing the Account Management Services as detailed below. “Account Management Services” are services provided to Customer through an Account Manager at a higher level than Customer Support Services and provides overall consultancy for training, understanding the Customer’s business process and how any change may impact other areas of the System. The Account Manager also acts as Customer’s advocate in product enhancements and providing periodic updates to the client via open items calls, account status reports and stewardship meetings conducted via online meeting application. Account Managers provide customers with the additional support as customers become familiar with the System. The Account Manager provides training and support through the implementation as new modules or users are added to the System. The Helpdesk is used for questions about the System operation, problems and enhancement requests.

16.2 How Account Management Hours are Eroded. Ventiv enters all Customer Support Services and Account Management Services into an online CRM and those services are coded as billable or non-billable. Only billable time erodes Account Management Hours. Any Customer Support Services provided to Customers to resolve errors in the Software that are not Customer-Created Errors, will not result in depletion of any Account Management Hours purchased by Customer. Hours used for the purpose of gaining new business are considered non-billable (unless the Account Manager is providing consulting support to Customer for how their processes should work). During the implementation, the Account Manager is introduced to Customer and participates in project management calls to learn Customer’s business requirements. This time is considered billable. Once the implementation has been completed (and/or Customer requests changes to existing functionality that had previously been agreed), Account Management Hours are eroded for changes to the System, such as adding or removing fields, adding rules, adding validations, etc. When the requested changes are for the purpose of adding a new module or a full business process,

	insgesamt nicht kritische Funktionen.			
--	---	--	--	--

13. Verfügbarkeit. Die Software ist (wie nachfolgend berechnet) zu neunundneunzig Prozent (99 %) der Zeit, vierundzwanzig (24) Stunden an sieben (7) Tagen pro Woche (eine Woche beginnt am Sonntag um Mitternacht MGZ und erstreckt sich über sieben (7) Tage), einschließlich aller gesetzlichen Feiertage, mit Ausnahme von geplanten Unterbrechungen für Instandhaltung, benötigter Zeit zur Bereitstellung von Vendor-Sicherheitspatches oder Auszeitminuten in Folge eines Virus oder Denial-of-Service-Angriffs, verfügbar.

Verfügbarkeit % = $\frac{\text{Gesamtminuten minus Geplante Auszeitminuten minus Ungeplante Auszeitminuten der Software}}{\text{Gesamtminuten minus Geplante Auszeitminuten der Software}}$

Das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei einem Versagen Ventivs der vorgenannte Software-Verfügbarkeit zu entsprechen, ist die Bestimmung über Service-Gutschriften gegen Gebühren, aufgeführt in nachfolgender Tabelle:

Verfügbarkeit	Service
<99,00 - ≥ 95,0	
<95,00 - ≥ 90,0	
<90,00	

Die Service-Gutschrift wird nach 2 aufeinander folgenden Monaten der Nichteinhaltung der Verfügbarkeit eingelöst. Wenn die Nichteinhaltung in der darauf folgenden Messperiode behoben wird und 3 Monate nacheinander nicht wieder auftritt, wird die Service-Gutschrift nicht eingelöst.

14. Disaster-Recovery

Zielvorgabe	Metrik
Wiederherstellungserklärung	< 12 Stunden
RTO	< 24 Stunden
RPO	< 12 Stunden

15. Hosting-Umfeld

Zielvorgabe	Metrik
Schwachstellenmanagement	Wöchentliche Schwachstellen-Überprüfung von Hosting
Penetrationstest	Quartalsweise Penetrationstests und Anwendungen durch unabhängige Dr

the Account Manager will identify that the suggested work is new scope and will be completed via an amendment to the Agreement at additional time and expense.

16.3 Tracking Account Management Hours. Ventiv will maintain a database of Account Management Hours used by Customer and will update this database within two weeks following the end of each calendar month. Once the appropriate time entries have been made, Ventiv will make this information available to Customer. Customer will have 30 days from the time this information is made available to dispute the validity of the entries. Should this occur Customer should state in writing to their Ventiv account manager, that the hours utilised are being contested and the reason for the dispute. At that time, Customer and its services manager will negotiate a reasonable resolution. Should the annually budgeted amount of hours be exceeded, Ventiv will provide an invoice for the amount of excess hours used at the hourly rate listed in the Order Form along with supporting documentation, on a quarterly basis.

Betriebszeit	99%, 24x7x365, außer w
Berechnung	$\% = \frac{\text{Gesamtminuten m}}{\text{Auszeitminuten minu}} \times 100$ $\frac{\text{Gesamtminuten min}}{\text{Auszeitminuten des Ho}}$
Kontrolle	24x7x365
Redundanz	Instandhaltung redundanter hochverfügbarer Infrastrukturen Betriebsumgebung
Kontrollprüfung	Einhaltung von mindestens der aktuellen AICPA Standards Zertifizierung

16. Kundenbetreuung

16.1 Beschreibung. Der Kunde erhält die Anzahl der Stunden der Kundenbetreuung, der vorliegenden Vereinbarung (Bestellformular) näher bestimmt sind, auf jährlicher Basis, vorausgesetzt die festgesetzten Gebühren werden im Austausch für die geleistete Kundenbetreuung, wie nachfolgend erläutert, bezahlt. Die „Kundenbetreuung“ umfasst Leistungen, die der Kundenbetreuer (Account Manager) dem Kunden auf höherer Ebene als der des Kunden-Supports bereitstellt. Sie umfasst die umfassende Beratung zu Schulungen, das Verständnis für die Geschäftsprozesse des Kunden und wie jede Änderungen eine Auswirkung auf andere Bereiche des Systems haben kann. Der Account-Manager fungiert ebenfalls als Anwalt des Kunden bei Produktverbesserungen und hält den Kunden durch Telefonate zu offenen Posten, durch Accountstatusberichte und Besprechungen über eine Online-Meeting-Anwendung regelmäßig auf dem Laufenden. Account Manager bieten dem Kunden zusätzliche Unterstützung, wenn dieser sich mit dem System vertraut gemacht hat. Der Account Manager bietet durch die Implementierung Schulungen und Unterstützung an, sobald neue Module oder Nutzer dem System hinzugefügt werden. Das Helpdesk wird bei Fragen zur Bedienung des Systems, bei Problemen und Verbesserungswünschen benutzt.

16.2 Wie die Kundenbetreuungsstunden aufgebraucht werden. Ventiv lädt alle Leistungen des Kunden-Supports und der Kundenbetreuung in ein online CRM und diese Leistungen werden alle als abrechenbar oder nicht abrechenbar eingegeben. Nur abrechenbare Zeit braucht die Kundenbetreuungsstunden auf. Kunden-Support-Leistungen, die dem Kunden bereitgestellt werden, um Fehler in der Software zu beheben, die nicht vom Kunden erzeugte Fehler sind, führen nicht zu einer Abnahme der vom Kunden gekauften Kundenbetreuungsstunden. Stunden, die darauf verwendet werden neue Aufträge zu gewinnen sind nicht abrechenbar (es sei denn der Account Manager berät den Kunden darin, wie seine Prozesse arbeiten sollten). Der Account Manager wird während der Implementierung beim Kunden eingeführt und nimmt an Projektmanagement-Gesprächen teil, um die geschäftlichen Anforderungen des Kunden in Erfahrung zu bringen. Diese Zeit ist abrechenbar.

Ist die Implementierung einmal beendet (und/oder der Kunde wünscht Änderungen in der bestehenden Funktionalität, auf die man sich vorher geeinigt hatte), werden Kundenbetreuungsstunden für Änderungen am System, wie z.B. das Hinzufügen oder Entfernen von Feldern, Hinzufügen von Regeln, Hinzufügen von Validierungen etc., aufgebraucht. Wenn die gewünschten Änderungen dem Hinzufügen eines neuen Moduls oder kompletten Geschäftsprozesses dienen, stellt der Account Managers fest, dass die vorgeschlagenen Arbeiten einen neuen Umfang haben und im Rahmen einer Änderungsvereinbarung mit zusätzlichem Zeitaufwand und zusätzlichen Kosten durchgeführt werden.

16.3 Erfassung der Kundenbetreuungsstunden. Ventiv unterhält eine Datenbank mit den vom Kunden verbrauchten Kundenbetreuungsstunden und aktualisiert diese Datenbank innerhalb von zwei Wochen nach dem Ende eines Kalendermonats. Sind die entsprechenden Zeiteinträge gemacht, stellt Ventiv diese Information dem Kunden zur Verfügung. Der Kunden hat 30 Tage ab dem Zeitpunkt, zu dem sie verfügbar ist, um die Richtigkeit der Einträge zu bestreiten. Sollte dies der Fall sein, muss der Kunde dem Ventiv-Account Manager schriftlich darlegen, dass die verwendeten Stunden angefochten werden und, was der Grund für den Streitfall ist. Zu diesem Zeitpunkt verhandeln der Kunde und seine Services Manager über eine angemessene Lösung. Sollte das jährlich vorgesehene Budget an Stunden überschritten sein, stellt Ventiv vierteljährlich eine Rechnung über den Betrag der darüber liegenden genutzten Stunden und Begleitunterlagen zur Verfügung. Die Stunden werden zu dem Stundensatz abgerechnet.