

Managed Security Services Vereinbarung der DriveLock SE (Stand 06 / 2019)

- 1. Vorrang der deutschen Regelungen, Anwendungsbereich, Abwehrklausel**
 - a) Bei Widersprüchen gehen die deutschen Bestimmungen den Bestimmungen der französischen Version vor.
 - b) Diese Bedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
 - c) Für sämtliche – auch zukünftige – Lieferungen und Leistungen von DriveLock gelten ausschließlich diese Bedingungen, ohne dass DriveLock in jedem Einzelfall auf sie hinweisen müsste. Abweichende, entgegenstehende oder zusätzliche Bedingungen des Kunden werden nur insoweit Vertragsbestandteil, wie DriveLock ihnen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.
 - d) Diese Vereinbarung regelt die Bedingungen, zu denen DriveLock eine Cloud-Lösung für bestimmte Software und Services zur Nutzung durch den Kunden anbietet und der Kunde diese bestellt.
- 2. Definition**
 - a) "Arbeitsergebnis" bezeichnet den Objektcode, Quellcode, Flussdiagramme, Dokumentation, Informationen, Berichte, Testergebnisse, Ergebnisse, Ideen, Werke und andere Materialien, die von DriveLock im Rahmen der Zurverfügungstellung der Professional Services entwickelt werden.
 - b) "Beginn Datum" bezeichnet den Tag der Wirksamkeit dieser Vereinbarung und der Verfügbarkeit der Services entsprechend der Bestimmungen im Bestellschein.
 - c) "Berechtigter Nutzer" bezeichnet den Mitarbeiter oder Vertreter des Kunden, der dazu berechtigt ist, die Nutzerlizenz einer bestimmten Software zu verwenden.
 - d) "Bestellschein" bezeichnet das Bestelldokument, das der Kunde an DriveLock sendet und in dem die Menge und der Preis der Produkte und Leistungen von DriveLock, die vom Kunden bestellt werden, bezeichnet werden.
 - e) "Dokumentation" bezeichnet die Onlinehilfe, Nutzungshinweise und andere Dokumentationen, die von DriveLock in

Convention relative aux Managed Security Services [Services de sécurité managés] de la société DriveLock SE (version 06 / 2019)

- 1. Priorité des réglementations allemandes, champ d'application, clause de défense**
 - a) En cas de contradictions, les dispositions allemandes prévalent sur les dispositions de la version française.
 - b) Les présentes conditions générales ne s'appliquent qu'aux entrepreneurs (§ 14 BGB 'code civil allemand'), aux personnes morales de droit public et aux fonds spéciaux de droit public.
 - c) Les présentes conditions s'appliquent exclusivement à toutes les livraisons et prestations de DriveLock, y compris futures, sans que DriveLock ait à s'y référer dans chaque cas. Les conditions divergentes, contradictoires ou supplémentaires du client ne font partie du contrat que dans la mesure où DriveLock les a expressément acceptées par écrit.
 - d) La présente convention régit les conditions selon lesquelles DriveLock offre une solution Cloud pour certains logiciels et services destinée à être utilisée par le client et selon lesquelles le client commande cette solution.
- 2. Définition**
 - a) « Résultat du travail » signifie le code objet, le code source, les organigrammes, la documentation, les informations, les rapports, les résultats de tests, les résultats, les idées, les travaux et autres documents développés par DriveLock dans le cadre de la mise à disposition de services professionnels.
 - b) « Date de début » désigne la date à laquelle la présente convention prend effet et les services sont disponibles conformément aux dispositions du bon de commande.
 - c) « Utilisateur autorisé » désigne l'employé ou le représentant du client qui est autorisé à utiliser la licence d'utilisation d'un logiciel en particulier.
 - d) « Bon de commande » qualifie le document de commande que le client envoie à DriveLock indiquant la quantité et le prix des produits et prestations de DriveLock commandés par le client.
 - e) « Documentation » désigne l'aide en ligne, les consignes d'utilisation et les autres documents fournis par DriveLock en relation



Zusammenhang mit der Nutzung der Managed Services zur Verfügung gestellt und von Zeit zu Zeit aktualisiert werden.

- f) "Höhere Gewalt" bezeichnet jeden Vorgang oder Umstand, der von einer Partei nicht kontrolliert werden kann, einschließlich aber nicht beschränkt auf Feuer, Erdbeben, Sturm oder andere Naturkatastrophen, Terrorismus, Arbeitsstreitigkeiten und andere Arbeitskämpfe, Fehlfunktionen oder Verzögerungen von Internet-, Telekommunikation- oder Stromanbietern, Maßnahmen oder Bescheide von Behörden, kriminelle Handlungen Dritter, Unruhen, Krieg oder militärische Auseinandersetzungen.
- g) "Kundendaten" bezeichnet elektronische Informationen, die vom Kunden mitgeteilt und in der Managed Services Datenbank gespeichert werden.
- h) "Leistungsbeschreibung" bezeichnet ein Dokument, das von beiden Parteien unterzeichnet wird und das die Professionellen Dienstleistungen, die von DriveLock gegenüber dem Kunden erbracht werden, beschreibt.
- i) "Nutzungslizenz" bezeichnet eine nutzerbasierte Lizenz, die entweder eine Einzellizenz oder Netzwerklizenz ist. Soweit in einer Bestellung nicht anderweitig festgelegt, gelten alle Nutzungslizenzen als Einzellizenzen (das bedeutet, dass die Lizenz auf eine namentlich benannte Person ausgestellt wird). Eine Netzwerklizenz ist eine Lizenz, bei der verschiedene Personen die Lizenz verwenden können, aber die Lizenz zu keiner Zeit von mehr als einer Person gleichzeitig verwendet werden kann.
- j) "Nutzungsumfang" bezeichnet die Anzahl und Art der berechtigten Nutzer, Server, Arbeitsplätze und anderer Lizenzen, die der Kunde bestellt und bezahlt hat.
- k) "Professionelle Services" bezeichnet das Training, die Beratung, die Entwicklung und andere Dienstleistungen, die in einer Leistungsbeschreibung dargestellt werden.
- l) "Service Vorfall" bezeichnet einen technischen Fehler oder eine Fehlfunktion der Software oder der Bereitstellung der Software, die zu einer fehlerhaften Funktion oder Übermittlung der Managed Services führen.
- m) "Software" bezeichnet die Softwareapplikation von DriveLock, Module,

avec l'utilisation des services managés et mis à jour ponctuellement.

- f) « Force majeure » désigne tout événement ou circonstance indépendants de la volonté de l'une ou l'autre des parties, y compris, mais sans s'y limiter, les incendies, tremblements de terre, tempêtes ou autres catastrophes naturelles, le terrorisme, les conflits du travail et autres conflits sociaux, les dysfonctionnements ou retards des fournisseurs Internet, de télécommunication ou de courant, les mesures ou notifications des autorités, les activités criminelles de tiers, les troubles, la guerre ou les conflits militaires.
- g) « Données du Client » désigne les informations électroniques fournies par le client et enregistrées dans la base de données des services managés.
- h) « Cahier des charges » désigne un document signé par les deux parties décrivant les prestations de service professionnelles fournies par DriveLock au client.
- i) « Licence d'utilisateur » signifie une licence basée sur l'utilisateur qui est soit une licence unique, soit une licence réseau. Sauf indication contraire dans une commande, toutes les licences d'utilisation sont considérées comme des licences uniques (c'est-à-dire que la licence est délivrée à une personne désignée nommément). Une licence réseau est une licence en vertu de laquelle différentes personnes peuvent utiliser la licence, mais la licence ne peut jamais être utilisée simultanément par plus d'une personne.
- j) « Étendue de l'utilisation » désigne le nombre et le type d'utilisateurs autorisés, de serveurs, de postes de travail et des autres licences commandés et payés par le client.
- k) « Services professionnels » désigne la formation, les conseils, l'évolution et les autres prestations de service énoncés dans un cahier des charges.
- l) « Incident de service » désigne une erreur technique ou un dysfonctionnement du logiciel ou de la mise à disposition du logiciel qui entraîne un dysfonctionnement ou une transmission incorrecte des services managés.
- m) « Logiciel » désigne l'application logicielle de Drivelock, les modules, les fonctions ou



- Funktionen oder andere Software-Lösungen, die in einem Bestellschein benannt werden.
-) "Managed Services" bezeichnet das Softwarehosting, die Softwarewartung durch DriveLock auf der Infrastruktur von DriveLock (oder dessen Unterbeauftragten) für eine beschränkte Laufzeit sowie bestimmte Professionelle Services, wie in dieser Vereinbarung beschrieben.
- o) "Systemausfall" bezeichnet den Fall, dass sich ein Berechtigter Nutzer aufgrund eines Fehlers der Managed Services nicht am aktiven Mandanten anmelden kann oder Agenten keine Policy-Aktualisierung oder Binaryaktualisierung erhalten und dies fortlaufend über einen Zeitraum von mehr als 30 Minuten versucht wird, wie von DriveLock anhand automatisierter Systemüberwachungs- und Systemprotokolle festgestellt. Ein Systemausfall liegt nicht vor bei einem geplanten Ausfall.
- p) "Vertragslaufzeit" und "Verlängerungszeitraum" bezeichnen den Zeitraum, für den der Kunde die Managed Services wie in Ziffer 7 beschrieben bestellt hat.
- q) "Vertrauliche Informationen" bezeichnen Inhalte dieser Vereinbarung einschließlich der Preisbildung und andere finanzielle und technische Informationen, Software, Produktdesigns, Geschäfts- und Marketingpläne und Geschäftsprozesse und alle vertraulichen und urheberrechtlich geschützten Informationen einer Offenlegenden Partei, die der Empfangenden Partei mitgeteilt werden, sei es mündlich oder schriftlich, insbesondere solche, die zum Zeitpunkt der Mitteilung mündlich oder schriftlich deutlich als vertraulich bezeichnet werden. Als Vertrauliche Information gelten nicht Informationen, die (1) öffentlich bekannt sind; (2) vor Bekanntgabe im betreffenden Industriezweig generell bekannt sind; (3) ohne Verschulden der Empfangenden Partei nachdem sie von der Offenlegenden Partei bekannt gegeben wurden, öffentlich bekannt wurden; oder (4) soweit die Empfangende Partei die entsprechenden Informationen von Dritten, die nicht durch eine Vertraulichkeitsvereinbarung gegenüber der Offenlegenden Partei gebunden sind und die dazu berechtigt sind, derartige Informationen der Empfangenden Partei mitzuteilen, erhält.
- autres solutions logicielles spécifiés dans un bon de commande.
- n) « Services managés » signifie l'hébergement de logiciels, la maintenance logicielle de DriveLock sur l'infrastructure de DriveLock (ou de ses sous-traitants) pour une durée limitée, et certains services professionnels tels que décrits dans la présente convention.
- o) « Panne du système » désigne une situation où un utilisateur autorisé est incapable de se connecter au mandant actif en raison d'une erreur des services managés, ou les agents ne reçoivent pas de mise à jour du contrat ou de mise à jour de binaire et où ces essais sont effectués en continu sur une période de plus de 30 minutes, comme constaté par DriveLock à l'aide des rapports de surveillance du système et des journaux système automatisés. Un arrêt planifié n'équivaut pas à une panne système.
- p) « Durée du contrat » et « Période de prolongation » désignent la période pour laquelle le client a commandé les services managés comme décrits au point 7.
- q) « Informations confidentielles » désignent le contenu de la présente convention, y compris la formation des prix et les autres informations financières et techniques, les logiciels, les designs produits, les plans d'exploitation et marketing et les processus commerciaux, ainsi que toutes les informations confidentielles et protégées par des droits d'auteur de la partie qui les a dévoilées, communiquées à l'autre partie, que ce soit à l'oral ou par écrit, notamment les informations qui sont clairement identifiées comme confidentielles au moment de la communication orale ou écrite. Ne sont pas considérées comme informations confidentielles les informations qui (1) sont connues du public ; (2) sont généralement connues avant d'être publiées dans la branche industrielle concernée ; (3) ont été rendues publiques par la partie divulgatrice sans qu'il y ait eu faute de la partie destinataire ; ou (4) dans la mesure où la partie destinataire reçoit ces informations de tiers non liés par un engagement de confidentialité avec la partie divulgatrice et autorisés à divulguer de telles informations à la partie destinataire.



3) DriveLock Cloud Managed Services

- a) Gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung gewährt DriveLock dem Kunden ein nicht-exklusives, nicht-übertragbares, nicht-unterlizenzierbares Recht auf Zugang zu und Nutzung der Managed Services für seine internen Geschäftszwecke entsprechend der Dokumentation.
- b) Die Managed Services werden dem Kunden wie in Anhang 1 "Service Level Agreement" beschrieben, zur Verfügung gestellt. Falls die Service Levels, die im Service Level Agreement beschrieben werden, nicht erreicht werden, hat der Kunde das Recht auf eine Gutschrift, wie im Service Level Agreement dargestellt.
- c) Als Teil der Managed Services hat der Kunde Zugang zum DriveLock Support, der in der folgenden Reihenfolge verfügbar ist:
 - I. Selbsthilfe durch das Self Service Portal (<https://drivelock.support/wm>).
 - II. Supportanfragen und andere Services im Service Desk „My DriveLock Support“ (<https://my.drivelock.support/wm>)
 - III. Telefonische Unterstützung unter der Nummer +49 (89) 546 36 49 50 von 9 Uhr bis 17 Uhr von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von DriveLock.
 - IV. Im Falle eines Systemausfalls ist telefonischer Support rund um die Uhr unter einer Notfallnummer verfügbar, die dem Kunden gesondert bekannt gegeben wird.
- d) DriveLock wird ohne zusätzliche Kosten die Software von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen als Teil der Wartung der Managed Services aktualisieren. Support und Wartungsleistungen sind lediglich für die derzeitige und davor zuletzt gültige Version der Software verfügbar.

4) Kundendaten

- a) DriveLock erwirbt kein Eigentum oder andere Rechte an Kundendaten. DriveLock und dessen Unterbeauftragte dürfen aber auf Kundendaten zugreifen, um Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung zu erfüllen, einschließlich Support und Problemlösung. Außerdem darf DriveLock Kundendaten in zusammengefasster und anonymisierter Form zum Zwecke der Verbesserung oder Erweiterung der Managed Services und

3) DriveLock Cloud Managed Services

- a) Sous réserve des conditions de la présente convention, DriveLock accorde au client un droit non exclusif, non cessible et ne permettant aucune attribution de sous-licence d'accéder aux services managés et de les utiliser pour ses fins commerciales internes conformément à la documentation.
- b) Les services managés sont mis à disposition du client comme décrit dans l'annexe 1 « Service Level Agreement ». Si les niveaux de service décrits dans le 'Service Level Agreement' ne sont pas obtenus, le client a droit à un crédit comme stipulé dans le 'Service Level Agreement'.
- c) Dans le cadre des services managés, le client a accès à l'assistance DriveLock, qui est disponible dans l'ordre suivant :
 - I. Assistance en trouvant la solution soi-même par l'intermédiaire du portail d'assistance libre (<https://drivelock.support/wm>).
 - II. Demandes d'assistance et autres services dans le Service Desk « My DriveLock Support » (<https://my.drivelock.support/wm>)
 - III. Assistance téléphonique au +49 (89) 546 36 49 50 de 9h à 17h du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, au siège de DriveLock.
 - IV. En cas de panne du système, une assistance téléphonique 24 heures sur 24 est disponible sur un numéro d'urgence, qui sera notifié séparément au client.
- d) DriveLock mettra à jour le logiciel de temps à autre, à sa seule discrétion et sans frais supplémentaires, dans le cadre de la maintenance des services managés. Les services d'assistance et de maintenance ne sont disponibles que pour la version actuelle et la version précédente du logiciel.

4) Données clients

- a) DriveLock n'acquiert aucune propriété ni aucun autre droit sur les données des clients. Toutefois, DriveLock et ses sous-traitants peuvent avoir accès aux données des clients pour remplir leurs obligations découlant de la présente convention, y compris l'assistance et le dépannage. De plus, DriveLock peut utiliser les données des clients sous forme abrégée et anonyme dans le but d'améliorer ou d'étendre les services managés et le logiciel,



Software verwenden, insbesondere um Kunden Informationen für eine Risikoanalyse zur Verfügung zu stellen.

- b) Der Kunde ist für den Inhalt und die Richtigkeit der Kundendaten verantwortlich und stellt sicher, dass deren Übermittlung, Empfang und Verwendung mit dem jeweils anwendbaren Recht und Rechten Dritter in Einklang steht. DriveLock ist nicht dazu verpflichtet, Kundendaten zu ändern oder Inhalte hinzuzufügen.
- c) DriveLock und der Kunde schließen die als Anhang 2 beigefügte Vereinbarung über Auftragsverarbeitung.

5) Vertraulichkeit

Jede Partei, die Informationen erhält ("Empfangende Partei") verpflichtet sich: (a) jegliche vertrauliche Informationen, die ihr von der anderen Partei ("Offenlegende Partei") zugänglich gemacht werden, vertraulich zu behandeln; (b) vertrauliche Informationen der Offenlegenden Partei nur insoweit zu veröffentlichen oder zu verwenden, wie es erforderlich ist, um sich aus dieser Vereinbarung ergebende Verpflichtungen zu erfüllen oder Rechte auszuüben, soweit nicht eine vorherige schriftliche Zustimmung der Offenlegenden Partei vorliegt; (c) die Vertraulichkeit dieser Informationen in gleicher Weise zu wahren, wie eigene vertrauliche oder ähnliche Informationen behandelt werden (zu jeder Zeit zumindest solche vertraulichen Informationen mit angemessener Sorgfalt zu schützen) und vertrauliche Informationen berechtigten Personen nur auf Grundlage einer "need to know"-Basis zugänglich zu machen. Jede Partei ist dazu berechtigt, vertrauliche Informationen auf Grundlage einer "need to know"-Basis Auftragnehmern und Service Providern zur Verfügung zu stellen, die eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnet haben, die die strenge Geheimhaltung derartiger Informationen vorsieht und die diese Informationen lediglich nutzen, um die Ausführung ihrer Leistungen in Zusammenhang mit der Durchführung dieser Vereinbarung zu ermöglichen. Unabhängig hiervon verhindert dieser Abschnitt die Veröffentlichung von vertraulichen Informationen nicht, soweit dies gesetzlich oder durch ein Gericht oder eine andere

en particulier pour fournir des informations aux clients pour une analyse des risques.

- b) Le client est responsable du contenu et de l'exactitude des données clients et doit s'assurer qu'elles sont transmises, reçues et utilisées conformément au droit applicable et aux droits des tiers. DriveLock n'est pas obligé de modifier les données des clients ou d'ajouter du contenu.
- c) DriveLock et le client concluent l'accord sur le traitement des commandes joint en annexe 2.

5) Confidentialité

Chaque partie qui reçoit de l'information (« partie destinataire ») s'engage à respecter les points suivants : (a) garder confidentielle toute information confidentielle mise à sa disposition par l'autre partie (« partie divulgatrice ») ; (b) publier ou utiliser les informations confidentielles de la partie divulgatrice uniquement dans la mesure nécessaire pour exécuter toute obligation découlant de la présente convention ou exercer tout droit sans le consentement préalable écrit de la partie divulgatrice ; (c) maintenir la confidentialité de ces informations de la même manière qu'elle traite ses propres informations confidentielles ou similaires (en tout temps en protégeant avec diligence au minimum de telles informations confidentielles) et ne les rendre accessibles aux personnes autorisées que sur la base du besoin de savoir. Chaque partie a le droit de mettre les informations confidentielles sur la base du besoin de savoir à la disposition des preneurs d'ouvrage et des fournisseurs de services qui ont signé un accord de confidentialité écrit prévoyant la stricte confidentialité de telles informations et qui utilisent ces informations uniquement pour permettre l'exécution de leurs prestations dans le cadre de l'exécution de la présente convention. Indépendamment de ceci, le présent point n'empêche pas la publication d'informations confidentielles si la loi l'exige ou sur ordre d'un autre organisme public ou d'une ordonnance.



staatliche Behörde oder Verordnung vorgesehen ist.

6) Nutzungsvoraussetzungen und -bedingungen

- a) Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine schnelle Internetverbindung, sowie die Hardware und andere Systemanforderungen, die für die Managed Services erforderlich und mit diesen kompatibel sind, entsprechend der Beschreibung in der Dokumentation vorzuhalten.
- b) Die Nutzung der Managed Services ist lediglich innerhalb des vereinbarten Nutzungsumfangs gestattet. Im Falle einer Überschreitung des Nutzungsumfangs werden zusätzliche Gebühren für diese Nutzung berechnet. Soweit nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist eine Verringerung des Nutzungsumfangs während der Vertragslaufzeit nicht gestattet.
- c) Die Zurverfügungstellung der Managed Services an Dritte, die keine berechtigten Nutzer sind, oder die Übertragung von Nutzungsrechten auf Dritte ist nicht gestattet.
- d) Die Herstellung abgeleiteter Werke der Managed Services, Software oder Dokumentation ist ebenso wenig gestattet wie die Vervielfältigung von Bestandteilen, des Designs, der Grafik oder jede Form des reverse engineering.
- e) Weiterverkauf, Weitervermietung, Verleasen, Unterlizenzierung oder Übermittlung der Managed Services, Outsourcing oder sonstige gemeinsame Nutzung oder anderweitige wirtschaftliche Verwertung der Managed Services sind nicht gestattet.
- f) Die Verwendung der Managed Services für eigene Zwecke oder Zwecke Dritter, um (i) ein Konkurrenzprodukt zu der Software oder den Managed Services herzustellen oder (ii) derzeitige oder potentielle Kunden von DriveLock abzuwerben, um ein Konkurrenzprodukt anzubieten, ist nicht gestattet.
- g) Die Nutzung der Managed Services ist nur im Rahmen der anwendbaren Gesetze und unter Wahrung der Rechte Dritter gestattet. Der Upload oder die Übermittlung von Daten, die Viren, Trojaner oder sonstige Schadprogramme beinhalten, ist verboten.
- h) Die Nutzung der Managed Services ist nur entsprechend der Bestimmungen dieser Vereinbarung gestattet. Mit Ausnahme des

6) Conditions préalables et conditions d'utilisation

- a) Le client est responsable du maintien d'une connexion Internet rapide, du matériel et des autres exigences système, requises pour les services managés et compatibles avec ces derniers, conformément à la description dans la documentation.
- b) L'utilisation des services managés n'est autorisée que dans le cadre de l'étendue de l'utilisation convenue. En cas de dépassement de l'étendue d'utilisation, des frais supplémentaires seront facturés pour cette utilisation. Sauf accord écrit contraire, la portée de l'utilisation ne peut être réduite pendant la durée du contrat.
- c) La mise à disposition des services managés à des tiers qui ne sont pas des utilisateurs autorisés ou le transfert de droits d'utilisation à des tiers n'est pas autorisé(e).
- d) La réalisation d'œuvres dérivées des services managés, du logiciel ou de la documentation n'est pas autorisée, de même que la reproduction des composants, du design, du graphique ou toute forme de rétro-ingénierie.
- e) Il est interdit de revendre, sous-louer, céder en leasing, sous-licencier ou transmettre les services managés, de les externaliser, les utiliser collectivement ou les exploiter commercialement autrement.
- f) Il est interdit d'utiliser les services managés pour ses propres fins ou celles d'un tiers (i) pour créer un produit concurrent au logiciel ou aux services managés, ou (ii) pour solliciter des clients actuels ou potentiels de DriveLock afin d'offrir un produit concurrent.
- g) L'utilisation des services managés n'est autorisée que dans le cadre des lois applicables et sous réserve des droits des tiers. Il est interdit de télécharger ou transmettre des données contenant des virus, des chevaux de Troie ou d'autres logiciels malveillants.
- h) L'utilisation des services managés n'est autorisée que dans le respect des conditions de la présente convention. À l'exception des



Zugangs und der Nutzungsrechte, die ausdrücklich in dieser Vereinbarung beschrieben sind, erhält der Kunde durch diese Vereinbarung keine Rechte und DriveLock behält sich alle Rechte, Eigentum und Ansprüche in Beziehung auf die Managed Services, Software und Dokumentation sowie jede andere Software, Material oder Methoden, die DriveLock zur Verfügung stellt oder nutzt, um die Managed Services zu erbringen, vor.

- i) DriveLock erhält ein unentgeltliches, unwiderrufliches, übertragbares, dauerhaftes Recht zur Nutzung und Einbindung von Vorschlägen oder Verbesserungen, die der Kunde in Bezug auf die Managed Services, Software und Dokumentation macht.
- j) Alle Rechte, die nicht ausdrücklich durch diese Vereinbarung übertragen oder eingeräumt werden, bleiben ausdrücklich DriveLock vorbehalten.

7) Bestellungen und Zahlung

- a) Die Managed Services sind unter Verwendung von DriveLock-Bestellscheinen, die auf diesen Vertrag verweisen, zu bestellen.
- b) Soweit nicht auf einem von DriveLock unterschriebenen Bestellschein anderweitig vereinbart, sind Zahlungen innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt zu leisten. Alle Beträge verstehen sich zuzüglich der anfallenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- c) Etwaige Einwendungen gegen Rechnungen von DriveLock sind mit Begründung innerhalb von acht Wochen ab Rechnungserhalt zu erheben. Der unstrittige Teil von offenen Forderungen ist jedoch immer fristgerecht zu bezahlen. Dem Kunden steht das Recht zur Aufrechnung nur zu, wenn sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dieses Aufrechnungsverbot gilt nicht für einen Gegenanspruch wegen eines Mangels, der auf demselben Vertragsverhältnis wie die Forderung von DriveLock beruht. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- d) Managed Servicegebühren für einen Verlängerungszeitraum sind vor dem Beginn des Verlängerungszeitraums zu entrichten.
- e) Mit Beendigung von Implementierungs- oder Installationsarbeiten wird DriveLock den

droits d'accès et d'utilisation expressément décrits dans la présente convention, cette dernière ne confère aucun droit au client et DriveLock se réserve l'ensemble des droits, propriétés et intérêts relatifs aux services managés, au logiciel et à la documentation et à tout(e) autre logiciel, matériel ou méthode que DriveLock met à disposition ou utilise pour fournir les services managés.

- i) DriveLock reçoit un droit gracieux, irrévocable, cessible et perpétuel d'utiliser et d'incorporer toute suggestion ou amélioration apportée par le client en ce qui concerne les services managés, le logiciel et la documentation.
- j) DriveLock se réserve explicitement tous les droits qui ne sont pas expressément accordés ou cédés par la présente convention.

7) Commandes et paiement

- a) Les services managés doivent être commandés au moyen des bons de commande DriveLock qui font référence au présent contrat.
- b) Sauf convention contraire sur un bon de commande signé par DriveLock, les paiements doivent être effectués dans les 30 jours suivant la réception de la facture. Tous les montants s'entendent avec la T.V.A. légale applicable en sus.
- c) Toute objection à une facture de DriveLock doit être formulée dans les huit semaines suivant la réception de la facture, en indiquant les raisons. Toutefois, la partie non contestée des créances impayées doit toujours être payée en temps voulu. Le client n'est en droit de procéder à une compensation que si sa contre-prétention a été légalement établie ou est incontestée. Cette interdiction de compensation ne s'applique pas à une contre-prétention en raison d'un défaut fondé sur le même rapport contractuel que la créance de DriveLock. Le client n'est autorisé à exercer un droit de rétention que dans la mesure où sa contre-prétention est fondée sur le même rapport contractuel.
- d) Les frais de services managés pour une période de prolongation doivent être payés avant le début de la période de prolongation.
- e) Une fois les travaux d'implémentation ou d'installation terminés, DriveLock informera



Kunden darüber informieren, dass die Implementierung oder Installation abgeschlossen ist, dass DriveLock die Managed Services als zur Verfügung gestellt betrachtet und den Kunden zur Bestätigung innerhalb von 2 Wochen auffordern. Soweit der Kunde hierauf nicht reagiert, gelten die Implementierung bzw. Installation als abgenommen.

- f) Stellt DriveLock fest, dass der Kunden die Managed Services über das vereinbarte Maß hinaus nutzt, kann DriveLock die Übernutzung auf der Grundlage der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung stellen; weitergehende Rechte und Ansprüche von DriveLock bleiben unberührt.

8) Vertragslaufzeit, Vertragsbeendigung und Aussetzung

- a) Soweit im Bestellschein nicht anderweitig vereinbart, hat diese Vereinbarung eine Laufzeit von 12 oder 36 Monaten ab dem "Beginndatum" wie auf dem Bestellschein angegeben ("Vertragslaufzeit").
- b) Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr ("Verlängerungszeitraum"), sofern nicht DriveLock oder der Kunde diese Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit bzw. des Verlängerungszeitraums kündigen.
- c) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung oder eines vereinbarten Bestellscheins aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- d) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- e) DriveLock behält sich das Recht vor, den Zugang zu und/oder die Nutzung der Managed Services durch den Kunden auszusetzen, soweit: (i) der Kunde mit einer Zahlung in Verzug ist und DriveLock die Zahlung angemahnt hat und seit der Mahnung mindestens ein Monat verstrichen sind oder (ii) wenn DriveLock davon ausgehen muss, dass der Service vom Kunden genutzt wird, um eine rechtswidrige Tätigkeit durchzuführen.
- f) Nach Beendigung der Managed Services wird DriveLock Kundendaten 6 Monate aufbewahren und auf Aufforderung durch den Kunden innerhalb dieses Zeitraum wird DriveLock dem Kunden eine Kopie dieser Daten in einem von DriveLock zu bestimmenden branchenüblichen Format zur

le client que l'implémentation ou l'installation est terminée, que DriveLock considère que les services managés ont été mis à disposition et demandera confirmation au client dans les deux semaines. Si le client ne réagit pas à cette demande, l'implémentation ou l'installation est considérée comme acceptée.

- f) Si DriveLock constate que le client utilise les services managés au-delà de l'étendue convenue, DriveLock peut facturer la surutilisation sur la base de la liste des prix actuelle ; les autres droits et prétentions de DriveLock ne sont pas affectés.

8) Durée, fin et suspension du contrat

- a) Sauf stipulation contraire dans le bon de Commande, la présente convention a une durée de 12 ou 36 mois à compter de la « Date de Début » comme indiquée sur le bon de commande (« Durée du Contrat »).
- b) La durée du contrat est automatiquement prolongée d'un an (« Période de prolongation ») à moins que DriveLock ou le client ne résilie la présente convention avec un préavis de trois mois à la fin de la durée du contrat ou de la période de prolongation.
- c) Ceci n'affecte pas le droit à une résiliation extraordinaire pour motif grave de la présente convention ou d'un bon de commande convenu.
- d) Toute résiliation doit être faite par écrit pour être valide.
- e) DriveLock se réserve le droit de suspendre l'accès et/ou l'utilisation des services managés par le client : (i) si le client est en retard de paiement et que DriveLock a envoyé un rappel de paiement et qu'au moins un mois s'est écoulé depuis ce rappel ou (ii) si DriveLock doit présumer que le service est utilisé par le client pour effectuer une activité illégale.
- f) À la clôture des services managés, DriveLock conservera les données du client pendant six mois et, à la demande du client, DriveLock lui fournira au cours de cette période une copie de ces données dans un format usuel pour la branche, devant être déterminé par DriveLock. DriveLock n'est pas tenue de



Verfügung stellen. DriveLock ist nicht dazu verpflichtet, Kundendaten über den genannten Zeitraum hinaus aufzubewahren.

9) Gewährleistung

- a) DriveLock gewährleistet, dass (i) DriveLock zum Abschluss dieser Vereinbarung bevollmächtigt ist, die Managed Services erbringen kann und dass die sich aus dieser Vereinbarung ergebenden Pflichten nicht Verpflichtungen widersprechen, die gegenüber Dritten übernommen wurden, (ii) DriveLock alle notwendigen Rechte, Lizenzen und Erlaubnisse hat, die erforderlich sind, um die Managed Services in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung zu erbringen und (iii) die Managed Services auf eine Weise erbracht werden, die Industriestandards entspricht und gemäß der DriveLock Dokumentation erfolgt.
- b) Im Falle einer Unterbrechung oder Fehlfunktion der Managed Services sind die Ansprüche des Kunden auf die im Service Level Agreement in Anhang A dargestellten Ansprüche beschränkt.
- c) Behauptet ein Dritter, die Nutzung der Managed Services gemäß dieser Vereinbarung verstoße gegen fremde Rechte und macht Ansprüche gegen den Kunden gelten, wird der Kunde (i) DriveLock von derartigen Ansprüchen umgehend schriftlich in Kenntnis setzen, (ii) DriveLock die Verteidigung gegen solche Ansprüche oder Verhandlungen über oder den Abschluss von Vergleichen vollständig überlassen; (iii) DriveLock auf Kosten von DriveLock in angemessener Weise unterstützen, um einen Vergleich oder die Verteidigung gegen einen solchen Anspruch zu ermöglichen.

10) Haftung

- a) DriveLock haftet für leichte Fahrlässigkeit bis zu dem Betrag, der vom Kunden für 12 Monate für den Erhalt der der Managed Services bezahlt wird, bei grober Fahrlässigkeit bis zu dem Betrag, der für 18 Monate bezahlt wird. Diese Grenzen gelten je Schadensereignis und auch für die Haftung auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Ein Schadensereignis bezeichnet auch mehrere Schäden aus derselben Ursache oder Schäden aus Ursachen, die in einem unmittelbaren zeitlichen und räumlichen Zusammenhang stehen, wobei es sich jedoch um eine einheitliche Einwirkung handeln muss.

conserver les données du client plus longtemps que cette période.

9) Garantie

- a) DriveLock garantit (i) que DriveLock est autorisée à conclure la présente convention, peut fournir les services managés et que les obligations résultant de la présente convention ne sont pas incompatibles avec les obligations assumées envers des tiers, (ii) que DriveLock possède l'ensemble des droits, licences et autorisations nécessaires pour fournir les services managés conformément à la présente convention et (iii) que les services managés sont fournis conformément aux normes de l'industrie et à la documentation DriveLock.
- b) En cas d'interruption ou de dysfonctionnement des services managés, les réclamations du client se limitent à celles stipulées dans le 'Service Level Agreement' figurant dans l'annexe A.
- c) Si un tiers prétend que l'utilisation des services managés conformément à la présente convention porte atteinte aux droits de tiers et fait valoir des prétentions contre le client, le client doit (i) aviser immédiatement DriveLock par écrit de telles prétentions, (ii) laisser entièrement DriveLock assurer la défense contre de telles prétentions et conclure des transactions ; (iii) assister DriveLock de manière raisonnable, aux frais de cette dernière, pour permettre une transaction ou la défense contre une telle prétention.

10) Responsabilité

- a) DriveLock est responsable en cas de négligence légère jusqu'à concurrence du montant payé par le client durant 12 mois pour l'obtention des services managés, en cas de négligence grave jusqu'à concurrence du montant payé pour 18 mois. Ces limites s'appliquent par sinistre ainsi qu'à la responsabilité en cas d'indemnisation de dépenses inutiles. Un sinistre qualifie également plusieurs dommages résultant de la même cause ou des dommages résultant de causes qui sont directement liées dans le temps et dans l'espace, ayant toutefois avoir un effet uniforme.



- b) Die Haftung für die leicht fahrlässige Verletzung nicht-wesentlicher Vertragspflichten ist allerdings ausgeschlossen.
- c) Die Haftung für anfängliche Mängel auch ohne Verschulden ist ausgeschlossen.
- d) DriveLock haftet jedoch für Vorsatz, für das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit und für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz unbeschränkt.
- e) Die Haftung beider Parteien für Verzug oder die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung ist ausgeschlossen, soweit dies auf höherer Gewalt beruht. Fristen und Termine werden um die durch höhere Gewalt eingetretene Verzögerung verlängert bzw. verschoben.
- 11) Versicherung**
Während der Vertragslaufzeit wird DriveLock einen angemessenen Versicherungsschutz mit einem anerkannten Versicherer für die gemäß dieser Vereinbarung erbrachten Leistungen unterhalten. Ein entsprechender Nachweis wird dem Kunden auf Aufforderung vorgelegt.
- 12) Referenz**
DriveLock ist berechtigt, den Namen des Kunden in einer Kundenliste zu nennen. Den Namen des Kunden, Marken, Logos oder andere den Kunden identifizierende Symbole wird DriveLock für Werbezwecke nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden verwenden.
- 13) Schlussbestimmungen**
Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung sowie eines Bestellscheins bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform; dies gilt auch für diese Schriftformklausel selbst. Die Schriftform wird nicht gewahrt durch E-Mail oder Telefax.
- 14) Es gilt deutsches Recht.**
Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist am Sitz von DriveLock; DriveLock kann den Kunden aber auch an dessen Sitz in Anspruch nehmen.
- b) Toute responsabilité en cas de manquement par négligence légère à des obligations contractuelles non essentielles est cependant exclue.
- c) La responsabilité pour les défauts initiaux, même sans faute, est exclue.
- d) Toutefois, DriveLock sera tenu responsable sans limitation en cas de faute intentionnelle, d'absence d'une qualité garantie et pour les réclamations en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits.
- e) La responsabilité des deux parties en cas de retard ou d'inexécution des obligations découlant de la présente convention est exclue dans la mesure où il s'agit d'un cas de force majeure. Les délais et les dates sont prolongés ou reportés du retard survenu en raison d'un cas de force majeure.
- 11) Assurance**
Pendant la durée du contrat, DriveLock doit maintenir une couverture d'assurance raisonnable auprès d'un assureur reconnu pour les prestations fournies en vertu de la présente convention. Cette preuve sera fournie au client sur demande.
- 12) Référence**
DriveLock a le droit d'indiquer le nom du client dans une liste de clients. DriveLock n'utilisera le nom, les marques, les logos ou les autres symboles identifiant le client à des fins publicitaires qu'avec le consentement préalable du client.
- 13) Dispositions finales**
Les modifications et ajouts réalisés à la présente convention et à un bon de commande doivent être faits par écrit pour être valides ; ceci s'applique également à cette clause de forme écrite. La forme écrite n'est pas garantie par courriel ou par fax.
- 14) Le droit allemand est applicable.**
La juridiction compétente pour tous les litiges découlant du présent contrat et en rapport avec de dernier est le siège social de DriveLock ; toutefois, DriveLock peut également faire valoir ses droits au siège social du client.



Anhang 1 - Service Level Agreement für DriveLock Cloud Managed Services	Annexe 1 - Service Level Agreement pour les DriveLock Cloud Managed Services
Service Level Agreement	Service Level Agreement
<p>DriveLock verpflichtet sich, die Managed Services in fachmännischer Art und Weise und in Übereinstimmung mit Industriestandards zu erbringen. Die in diesem Service Level Agreement festgelegten Ansprüche sind für den Kunden die einzigen und ausschließlichen Ansprüche bei Unterbrechungen oder Mängeln der Leistung.</p>	<p>DriveLock s'engage à fournir les services managés de façon professionnelle et conformément aux normes de l'industrie. Les droits énoncés dans le présent 'Service Level Agreement' sont les seuls et uniques droits du client en cas d'interruptions ou de défauts de la prestation.</p>
Betriebszeit / Uptime	Temps de fonctionnement / Uptime
<p>DriveLock verpflichtet sich, während eines jeden Kalenderquartals ("Abrechnungszeitraum") eine Betriebszeit (Uptime) von 99,5% in Bezug auf die Managed Services des Kunden zur Verfügung zu stellen. Die Betriebszeit ist nicht zur Verfügung gestellt, wenn ein Systemausfall vorliegt. Ordnungsgemäß geplante Wartungszeiten und Fälle höherer Gewalt beeinträchtigen die Betriebszeit jedoch nicht.</p> <p>Sollte diese Betriebszeit-Verpflichtung in einem Abrechnungszeitraum von DriveLock nicht eingehalten werden, wird DriveLock eine Service-Gutschrift gemäß der Vergütung für diesen Abrechnungszeitraum wie folgt gewähren:</p> <p>niedriger als 95%: Gutschrift 100 %.</p> <p>von mindestens 95% und weniger 99%: Gutschrift 25%.</p> <p>von mindestens 99% und weniger 99,5%: Gutschrift 10%</p> <p>Es gilt folgende Berechnung: Maximale Verfügbarkeit in Minuten abzüglich Zeit des Systemausfalls / Maximale Verfügbarkeit in Minuten * 100</p> <p>Sonstige Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.</p>	<p>DriveLock s'engage à fournir un temps de fonctionnement de 99,5 % en ce qui concerne les services managés du client au cours de chaque trimestre (« période de facturation »). Le temps de fonctionnement n'est pas mis à disposition en cas de panne du système. Les temps de maintenance correctement planifiés et les cas de force majeure n'ont cependant aucune incidence sur le temps de fonctionnement.</p> <p>Si cette obligation de temps de fonctionnement n'est pas respectée par DriveLock pendant une période de facturation, DriveLock accordera un crédit de service conformément à la rémunération pour cette période de facturation comme suit :</p> <p>moins de 95 % : crédit de 100 %.</p> <p>entre 95 % au minimum et 99 % : crédit de 25 %.</p> <p>entre 99 % au minimum et 99,5 % : crédit de 10 %</p> <p>Le calcul suivant s'applique : Disponibilité maximale en minutes moins le temps de panne du système / disponibilité maximale en minutes * 100</p> <p>Toute autre prétention du client est exclue.</p>
Geplante und nicht geplante Wartungsarbeiten	Travaux de maintenance planifiés et non planifiés
<p>Geplante Wartungszeiten zählen nicht als Systemausfall. Wartungszeiten sind geplant, wenn sie dem Kunden mindestens vier Tage vor dem Wartungszeitraum mitgeteilt werden. Soweit zweckmäßig, werden sie geplant für die Zeit zwischen Freitagabend 22:00 Uhr und Samstagmorgen 02:00 Uhr (UTC).</p>	<p>Les temps de maintenance planifiés ne sont pas considérés comme une panne du système. Les temps de maintenance sont planifiés s'ils sont communiqués au client au moins quatre jours avant la période de maintenance. Le cas échéant, ils sont prévus entre le vendredi soir 22:00 h et le samedi matin 02:00 h (UTC).</p>
Updates/Mitteilung	Mises à jour/Communication
<p>Es genügt, wenn Mitteilungen dem Administrator des Kunden auf einem der folgenden Wege bekannt gemacht werden: (a) als Hinweis auf dem Bildschirm, der unmittelbar nach Eingabe der Zugangsdaten auf dem Log-in-Bildschirm angezeigt wird, oder (b) per E-Mail an die hinterlegte E-Mail-</p>	<p>Les notifications doivent être portées à la connaissance de l'administrateur du client de l'une des manières suivantes : (a) comme indication à l'écran, apparaissant à l'écran de connexion immédiatement après la saisie des données d'accès, ou (b) par courriel à l'adresse électronique</p>



Adresse des Administrators / der Administratoren des Kunden-Accounts.	enregistrée de l'administrateur / des administrateurs du compte du client.
Aufforderung zur Gutschrift	Demande de crédit
Um die Gutschrift nach diesem Service Level Agreement zu erhalten, muss der Kunde diese innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der entsprechenden Abrechnungsperiode gegenüber DriveLock per E-Mail an finance@drivelock.com verlangen. Er hat dabei die Details des Systemausfalls zu beschreiben. Kunden, die mit Zahlungen oder wesentlichen Vertragsverpflichtungen in Verzug sind, haben keinen Anspruch auf eine Gutschrift. Die Service-Gutschrift wird auf die nächste Rechnung des Kunden oder auf eine Verlängerung der Managed-Laufzeit angerechnet. Zur Berechnung der Betriebszeit bzw. des Systemausfalls werden System-Logs und andere Aufzeichnungen von DriveLock verwendet.	Pour obtenir le crédit en vertu du présent 'Service Level Agreement', le client doit en faire la demande à DriveLock dans les trente (30) jours suivant la période de facturation concernée par courriel à finance@drivelock.com . Il doit décrire les détails de la panne du système. Les clients en retard de paiement ou ayant des obligations contractuelles importantes n'ont pas droit à un crédit. Le crédit de service sera crédité sur la prochaine facture du client ou sur une prolongation de la durée des services managés. Les journaux du système et les autres enregistrements de DriveLock sont utilisés pour calculer le temps de fonctionnement ou la panne du système.
Ausnahmen	Exceptions
DriveLock Sandbox, Trial, Beta, UAT-Umgebung sowie Debugger-Accounts und andere Nichtproduktive- oder Testumgebungen sind von dieser oder anderen Service Level Agreements ausdrücklich ausgeschlossen.	DriveLock Sandbox, Trial, Beta, l'environnement UAT, les comptes de débogage et les autres environnements non productifs ou de test sont expressément exclus du présent 'Service Level Agreement' ou d'autres 'Service Level Agreements'.
Datensicherung und Notfallwiederherstellung	Sauvegarde des données et restauration d'urgence
Die DriveLock Cloud-Lösung wird in einem Primärrechenzentrum gehostet, das durch eine getrennte Disaster Recovery Site (DRS) gesichert wird. Kundendaten werden einmal pro Tag inkrementell und einmal pro Woche vollständig gesichert. Zusätzliche Verfahren sind eingerichtet, um vollständige Daten-Backups auf die DRS zu kopieren. Dies umfasst eine Spiegelung per Log-Shipping. Die Kundendaten werden in einem getrennten Rechenzentrum gespiegelt, um eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten. Die DRS beherbergt Klone der Einstellungen und Daten aus dem Primärrechenzentrum, um eine nahtlose Ausfallsicherung zu gewährleisten. Im Notfall werden alle Anfragen an das Primärrechenzentrum innerhalb von sechs (6) Stunden an die DRS umgeleitet. Diese Verpflichtung zur Umleitung gilt nur für die produktiven Tenants ohne Schnittstellen zu 3rd Party Systemen.	La solution DriveLock Cloud est hébergée dans un centre de calcul primaire sécurisé par un site de reprise après désastre séparé (Disaster Recovery Site DRS). Les données des clients sont sauvegardées de manière incrémentielle une fois par jour et entièrement une fois par semaine. Des procédures supplémentaires sont mises en place pour copier des sauvegardes complètes des données sur le DRS. Cela inclut une image miroir par l'envoi des journaux de transaction (Log-Shipping). Les données des clients sont mises en miroir dans un centre de calcul séparé afin de garantir une haute disponibilité. Le DRS héberge les clones des paramètres et des données du centre de calcul primaire afin de garantir un basculement parfait. En cas d'urgence, toutes les demandes adressées au centre de calcul primaire sont redirigées vers le DRS dans les six (6) heures. Cette obligation de redirection ne s'applique qu'aux locataires (tenants) productifs sans interface avec des systèmes tiers.
Anhang 2: Vereinbarung über Auftragsverarbeitung	Annexe 2 : accord sur le traitement des commandes

