



ROQ Vertrags- und Nutzungsbedingungen

Stand 14.07.2022

Diese Vertrags- und Nutzungsbedingungen (nachfolgend „Nutzungsbedingungen“) gelten für die Nutzung von Anwendungen, die von der Plattform 360 GmbH, Perler Str. 26, 13088 Berlin, Deutschland (nachfolgend "ROQ") zur Verfügung gestellt und vom Kunden genutzt werden. ROQ ist der Entwickler und urheberrechtliche Eigentümer der ROQ Plattform und der Kickstarter-App ROQ One sowie Anbieter der Hostinglösung ROQ Cloud. Die kostenlose Webapplikation ROQ One wird unter einer eigenen Lizenz vertrieben (siehe Ziffer 6.6) und bildet das Grundgerüst für die Umsetzung einer kundenindividuellen Applikation. ROQ One nutzt dabei Funktionalitäten, welche durch die ROQ Plattform bereitgestellt werden. Bei der ROQ Plattform handelt es sich um eine Web Applikation (SaaS), welche dem Kunden grundlegende Funktionalitäten für die weitergehende kundenindividuelle Entwicklung bereitstellt. Der Kunde kann optional die Lösung ROQ Cloud nutzen, um seinen individuellen Entwicklungsstand von ROQ One zu hosten und damit seinen Nutzern sowie internen Teams zugänglich zu machen. Die Lösungen ROQ Plattform und ROQ Cloud werden zusammen nachfolgend auch "Cloud-Dienste" genannt. Die Implementierung einer Schnittstellenintegration in die bestehende Systemlandschaft des Kunden liegt außerhalb des Geltungsbereichs dieser Nutzungsbedingungen und bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.

1. Geltungsbereich

- 1.1. ROQ erbringt die Cloud-Dienste für den Kunden ausschließlich auf der Grundlage dieser Nutzungsbedingungen sowie etwaiger zusätzlicher und/oder abweichender Bedingungen, die in der jeweiligen Bestellung („Order Form“) beschrieben sind. Die vorliegenden Nutzungsbedingungen gelten in der jeweils gültigen Fassung für alle gegenwärtigen und auch zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen ROQ und dem Kunden, d. h. Unternehmern im Sinne des § 14 BGB (nachstehend „Kunde“) die durch einen ordnungsgemäß bevollmächtigten oder gesetzlichen Vertreter Verträge mit ROQ abschließen.. Verträge mit Verbrauchern i. S. d. § 13 BGB werden auf Basis dieser Nutzungsbedingungen nicht abgeschlossen.
- 1.2. Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Einkaufsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn ROQ der Geltung solcher Bedingungen nicht ausdrücklich widerspricht.

ROQ Contract and Terms of Use

Status 07/14/2022

These Terms of Contract and Use (hereinafter "Terms of Use") apply to the use of applications provided by Platform 360 GmbH, Perler Str. 26, 13088 Berlin, Germany (hereinafter "ROQ") and used by the Customer. ROQ is the developer and copyright owner of ROQ Platform and the Kickstarter app ROQ One as well as provider of the hosting solution ROQ Cloud. The free web application ROQ One is distributed under its own license (see clause 6.6) and forms the basic framework for the implementation of a customer-specific application. ROQ One uses functionalities which are provided by the ROQ Platform. The ROQ Platform is a web application (SaaS), which provides the customer with basic functionalities for further customized development. The customer can optionally use the ROQ Cloud solution to host its individual development state of ROQ One and thus make it accessible to its users as well as internal teams. The ROQ Platform and ROQ Cloud solutions are together hereinafter also referred to as "Cloud Services". The implementation of an interface integration into the customer's existing system landscape is outside the scope of these Terms of Use and requires a separate written agreement between the parties.

1. Scope

- 1.1. ROQ provides the cloud services to the Customer exclusively on the basis of these Terms of Use and any additional and/or deviating terms and conditions described in the respective order ("Order Form"). These Terms of Use, as amended from time to time, apply to all current and also future business relationships between ROQ and the Customer, i.e. entrepreneurs within the meaning of § 14 BGB (German Civil Code) (hereinafter "Customer"), who enter into contracts with ROQ through a duly authorized representative or legal representative. Contracts with consumers within the meaning of § 13 BGB are not concluded on the basis of these Terms of Use.
- 1.2. General terms and conditions or purchasing conditions of the customer do not apply, even if ROQ does not expressly object to the validity of such conditions.

- 1.3. Zwischen den Parteien im Einzelfall getroffene individuelle Vereinbarungen (z.B. im Order Form) haben Vorrang vor diesen Nutzungsbedingungen.
- 1.4. Für zusätzliche Leistungen von ROQ, wie die Vermittlung von Lizenzen von Dritten ist eine gesonderte Vereinbarung in Textform erforderlich. Die Parteien vereinbaren, dass dieser Vertrag unabhängig von solchen zusätzlichen Vereinbarungen gilt und dass die Leistung von ROQ unter diesem Vertrag keine Auswirkungen auf solche Vereinbarungen über die Vermittlung von Dritt-Software hat und umgekehrt.
- 1.5. § 312i Abs. 1 S. 1 Nr. 1 bis 3 und Satz 2 BGB, die bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bestimmte Verpflichtungen des Unternehmers vorsehen, werden abbedungen.
- 2. Vertragsschluss / Bereitstellung von Cloud-Diensten / Dokumentation / Leistungsänderungen**
- 2.1. Der Vertrag zwischen ROQ und dem Kunden kommt unter Einbeziehung dieser Vertrags- und Nutzungsbedingungen bei Registrierung des Kunden auf der ROQ Plattform oder bei Abschluss eines Order Forms zustande. Weitere Einzelverträge kommen unter Einbeziehung dieser Vertrags- und Nutzungsbedingungen durch die Absendung von Order Forms durch den Kunden oder individualvertraglich zustande. Bei Bestellung über online Order Forms bedarf es keiner gesonderten Annahme durch ROQ.
- 2.2. ROQ stellt die aktuelle Version der im Order Form genannten Anwendung als Cloud-Dienst zur Nutzung gemäß den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen auf einer von ROQ oder seinen Subunternehmern bereitgestellten Serverinfrastruktur (nachfolgend "Server" genannt) für den im Order Form benannten Zeitraum zur Verfügung. Die vertragsgegenständlichen Leistungen im Einzelnen ergeben sich aus der über die Webseite <https://www.roq.tech> abrufbaren Dokumentation zum Cloud-Dienst.
- 2.3. ROQ stellt dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages die Dokumentation für die Cloud-Dienste in der jeweils aktuellen Fassung in elektronischer Form zur Verfügung.
- 2.4. Die Anwendung kann über ein Web-Frontend ("ROQ Cockpit") verwaltet und konfiguriert werden. ROQ stellt dem Kunden die für die Nutzung des Cloud-Dienst erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung. Der Account und die Zugangsberechtigung sind nicht übertragbar. Der Kunde ist verpflichtet, alle Passwörter unverzüglich in nur ihm bekannte Passwörter zu ändern und diese streng geheim zu halten, sofern er nicht den Single-Sign-On (SSO) der jeweils implementierten Partner nutzt. Der Kunde haftet für alle Handlungen,
- 1.3. Individual agreements made between the parties in individual cases (e.g. in Order Form) take precedence over these Terms of Use.
- 1.4. For additional services of ROQ, such as the brokerage of third party licenses, a separate agreement in text form is required. The parties agree that this Agreement shall apply independently of any such additional agreements and that ROQ's performance under this Agreement shall have no effect on any such third-party software brokerage agreements and vice versa.
- 1.5. § Section 312i (1) sentence 1 nos. 1 to 3 and sentence 2 of the German Civil Code (BGB), which provide for certain obligations of the entrepreneur in the case of contracts in electronic commerce, are waived.
- 2. Conclusion of Contract / Provision of Cloud Services / Documentation / Changes to Services**
- 2.1. The contract between ROQ and the customer comes into effect with the inclusion of these terms and conditions of contract and use when the customer registers on the ROQ Platform- or upon completion of an Order Form. Further individual contracts are concluded with inclusion of these terms and conditions of contract and use by the Customer sending Order Forms or by individual contract. When ordering via online Order Forms does not require a separate acceptance by ROQ.
- 2.2. ROQ shall provide the current version of the application specified in the Order Form as a cloud service for use in accordance with the provisions of these Terms of Use on a server infrastructure provided by ROQ or its subcontractors (hereinafter referred to as "Server") for the period specified in the Order Form. The contractual services in detail result from the documentation for the cloud service available on the website <https://www.roq.tech>.
- 2.3. ROQ shall provide the Customer with the documentation for the Cloud Services in the respective current version in electronic form during the term of the Agreement.
- 2.4. The application can be managed and configured via a web frontend ("ROQ Cockpit"). ROQ provides the customer with the access data required to use the cloud service. The account and the access authorization are not transferable. The Customer is obligated to immediately change all passwords to passwords known only to him and to keep them strictly secret, unless he uses the single sign-on (SSO) of the respective implemented partners. The customer is liable for all actions performed under the customer's account.

die unter dem Account des Kunden durchgeführt werden.

- 2.5. ROQ kann die Cloud-Dienste (einschließlich der Systemanforderungen) zur Anpassung an technische oder wirtschaftliche Marktveränderungen und aus wichtigem Grund ändern. Ein solcher liegt insbesondere vor, wenn die Änderung erforderlich ist, aufgrund (a) einer notwendigen Anpassung an eine neue Rechtslage oder Rechtsprechung, (b) geänderten technischen Rahmenbedingungen (z. B. neue Browserversionen oder technische Standards), (c) des Schutzes der Systemsicherheit, oder (d) der Fortentwicklung des Cloud-Dienstes (z. B. Abschaltung alter Funktionen, die durch neue weitgehend ersetzt wurden). ROQ wird den Kunden auf für ihn nachteilige Änderungen rechtzeitig, in der Regel zwei Wochen vor dem Inkrafttreten in Textform hinweisen. Die Zustimmung des Kunden zu einer solchen Änderung gilt als erteilt, wenn der Kunde der Änderung nicht bis zum Stichtag der Änderung in Textform widerspricht. ROQ ist im Fall eines Widerspruchs berechtigt, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von vier Wochen außerordentlich zu kündigen. Bei der Ankündigung der Änderung wird ROQ auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen.
- 2.5. ROQ may change the cloud services (including the system requirements) to adapt to technical or economic market changes and for good cause. Such a reason exists in particular if the change is necessary due to (a) a necessary adaptation to a new legal situation or jurisdiction, (b) changed technical framework conditions (e.g. new browser versions or technical standards), (c) the protection of system security, or (d) the further development of the cloud service (e.g. deactivation of old functions that have largely been replaced by new ones). ROQ will notify the Customer of any changes that are detrimental to the Customer in a timely manner, generally two weeks prior to the effective date in text form. The Customer's consent to such a change is deemed granted if the Customer does not object to the change in text form by the effective date of the change. In the event of an objection, ROQ is entitled to terminate the contractual relationship extraordinarily within a period of four weeks. When announcing the change, ROQ will again separately point out this legal consequence.
- 2.6. Der Kunde wird im Nutzerbereich des ROQ Cockpit einen oder mehrere seiner Mitarbeiter mit den Rechten ausstatten, die notwendig sind für die Einrichtung und Verwaltung der Nutzung der Cloud-Dienste durch den Kunden ("Account"), einschließlich der Erstellung von Authentifizierungsdaten für den Zugriff auf den Account des Kunden. Der Kunde wird alle Zugangsdaten, die sich in seinem Besitz oder unter seiner Kontrolle befinden, schützen. Der Kunde ist für alle Aktivitäten verantwortlich, die im Rahmen des Accounts stattfinden (außer in dem Umfang, der sich aus einer Verletzung oder Nichterfüllung der Verpflichtungen von ROQ aus dieser Vereinbarung ergibt).
- 2.6. Customer will provide one or more of its employees in the ROQ Cockpit user area with the rights necessary to set up and manage Customer's use of the Cloud Services ("Account"), including the creation of authentication credentials to access Customer's Account. Customer will safeguard all Access Data in its possession or control. Customer will be responsible for all activities that occur under the Account (except to the extent arising from any breach or failure to perform ROQ's obligations under this Agreement).
- 2.7. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Entwicklung, die Implementierung, den Betrieb, den Support, die Wartung und die Sicherheit jeder mit den Cloud-Diensten von ihm erstellten Anwendung („Kundenanwendung“).
- 2.7. Customer is solely responsible for the development, implementation, operation, support, maintenance and security of any application it creates using the Cloud Services ("Customer Application").
- 3. ROQ Service Level Agreements (SLAs)**
- 3.1. ROQ bietet mehrere Service Level-Stufen an. Im Order Form oder in der Online-Vertragsübersicht des Kunden wird angezeigt, welches Service Level der Kunde gebucht hat. Der Wechsel auf ein höheres Service Level durch den Kunden ist auch innerhalb der Vertragslaufzeit möglich. Individuelle Vereinbarungen sind nur bei Buchung eines individuellen Service Levels möglich, welches mindestens der höchsten verfügbaren Service Level-Stufe entspricht.**
- 3.1. ROQ offers several service level levels. The Order Form or the customer's online contract overview shows which service level the customer has booked. The change to a higher service level by the customer is also possible within the contract period. Individual agreements are only possible if an individual service level is booked that corresponds at least to the highest available service level.**

- 3.2. ROQ stellt - vorbehaltlich der zwingenden gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften (vgl. Ziff. 13) - für die im Order Form definierten supportberechtigten Ansprechpartner einen angemessenen allgemeinen technischen Support in Übereinstimmung mit dem im Order Form angegebenen Service Level des Kunden zur Verfügung ("Support"), um es dem/den autorisierten Wartungskontakt(en) des Kunden zu ermöglichen, während der Standard-Supportzeiten von ROQ (Mo-Fr 09:00 - 16:00 Uhr, außer gesetzliche Feiertage in Berlin/Deutschland) Probleme zu melden und Unterstützung bei der Nutzung der Cloud-Dienste zu erhalten. Im Rahmen des Supports werden Anfragen zu den Funktionen der Cloud-Dienste bearbeitet, welche durch einen geschulten Support-Mitarbeiter beantwortet werden können. Sofern nicht einem Service Level Agreement abweichend vereinbart, ist die Bearbeitung von Anfragen, die nicht durch die gesetzliche Gewährleistung begründet sind, vergütungspflichtig und werden gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Dies umfasst z.B. Leistungen von ROQ wie tiefergehende Systemkonfiguration, inhaltliche Bearbeitungen oder Entwicklungsleistungen.
- 3.2. ROQ will provide - subject to mandatory statutory warranty provisions (see Section 13) - reasonable general technical support in accordance with Customer's service level as specified in the Order Form to Customer's authorized maintenance contact(s) ("Support") to enable Customer to report problems and receive assistance in using the Cloud Services during ROQ's standard support hours (Mon-Fri 09:00 - 16:00, excluding public holidays in Berlin/Germany). Within the scope of the support, inquiries regarding the functions of the cloud services are processed, which can be answered by a trained support employee. Unless otherwise agreed in a Service Level Agreement, the processing of requests that are not justified by the statutory warranty is subject to remuneration and will be invoiced in accordance with the current price list. This includes, for example, services of ROQ such as more in-depth system configuration, content processing or development services.
- 3.3. Sofern ein entsprechendes Service Level gebucht wurde, ist an Wochenenden oder Berliner Feiertagen eine, über die reguläre Hotline oder ein anderweitiges Echtzeit Kommunikations-Tool (z.B. Slack) erreichbare Notfallbereitschaft gegeben. Eine garantierte Reaktionszeit (Zeitraum, der von dem Absetzen der Meldung des Kunden bis zu einer qualifizierten Reaktion durch den Anbieter maximal verstreichen darf) sichert ROQ nur dann zu, wenn diese mindestens 7 Tage vor dem Vorfall in einem separaten SLA gebucht wurde. Hierzu ist die Anfrage als „NOTFALL“ über die Support-Kanäle einzureichen. Bei einem Zugriff durch den Anbieter außerhalb der Verfügbarkeitszeiten (Gesamtzeit (Werk-, Wochen-, Wochenendtage) abzüglich vereinbarter Wartungsfenster und geplanter Nichtverfügbarkeiten) gelten vereinbarte Verfügbarkeiten, die Service Level und Reaktionszeiten nicht. Service Level setzen erst wieder ein, wenn die Verfügbarkeitszeiten laufen. Von ROQ innerhalb dieser Zeit erbrachte Leistungen werden mit dem doppelten Satz des regulären Stundensatzes (nach aktueller Preisliste) berechnet.
- 3.3. Provided that a corresponding service level has been booked, an emergency standby is available on weekends or public holidays via the regular hotline or another real-time communication tool (e.g. Slack). ROQ only guarantees a guaranteed response time (maximum period of time that may elapse from the submission of the customer's message until a qualified response by the provider) if this was booked in a separate SLA at least 7 days before the incident. For this purpose, the request must be submitted as "EMERGENCY" via the support channels. In case of access by the provider outside the availability times (total time (working days, weekdays, weekend days) minus agreed maintenance windows and planned unavailabilities), agreed availabilities, service levels and response times do not apply. Service levels do not resume until availability times run. Services provided by ROQ within this time will be charged at double the regular hourly rate (according to current price list).
- 3.4. Die Support-Verpflichtungen von ROQ umfassen nicht:
- 3.4. ROQ's support obligations do not include:
- a) Hilfestellung (über eine erste Kommunikation hinaus) oder Beratungszeit in Bezug auf Probleme zu leisten, die durch (i) Fehlfunktionen oder Ausfälle des Computersystems und/oder Kommunikationsnetzwerks, von dem aus der Kunde auf die Cloud-Dienste zugreift, (ii) Software oder Dienstleistungen, die nicht von ROQ im Rahmen des Vertrages bereitgestellt wurden, (iii) Missbrauch, (iv) unsachgemäße Installation oder Konfiguration durch den Kunden und/oder Dritte oder (iv) jegliche andere Ursache, die nicht ROQ
 - a) Provision of assistance (beyond an initial communication) or consulting time with respect to problems caused by (i) malfunction or failure of the computer system and/or communications network from which Customer accesses the Cloud Services, (ii) software or services not provided by ROQ under the Agreement, (iii) misuse, (iv) improper installation or configuration by Customer and/or third parties, or (iv) any other cause not attributable to ROQ;

zuzuschreiben ist, verursacht wurden;

- b) Erbringung von Schulungsleistungen;
 - c) Installationen und/oder Anpassungen an nicht vertragsgegenständlichen Systemen;
 - d) unterstützende Anwendungsprogrammchnittstellen (APIs), die nicht von ROQ bereitgestellt oder genehmigt wurden.
- b) Provision of training services;
 - c) Installations and/or adaptations to systems not covered by the contract;
 - d) supporting application program interfaces (APIs) not provided or approved by ROQ.

3.5. ROQ verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten Maßnahmen zur Beseitigung der Störung einzuleiten. Gleichzeitig wird ROQ dem Kunden eine Einschätzung, zu der für die Mängelbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit, geben. Wenn ROQ den Kunden benachrichtigt, dass ein Problem, ein Fehler oder eine Störung, für die der Kunde Support angefordert hat, nicht abgedeckt ist, wird ROQ mit dem Kunden zusammenarbeiten und klären, ob ROQ zu einer Störungsbeseitigung beitragen kann. Ist dies der Fall, erstellt ROQ ein Angebot und erbringt die entsprechenden Leistungen nach Annahme des Angebots durch den Kunden.

3.5. ROQ undertakes to initiate measures to eliminate the fault upon receipt of a proper fault report from the Customer within the specified response times at the latest. At the same time, ROQ will provide the Customer with an estimate of the time expected to be required to correct the fault. If ROQ notifies the Customer that a problem, fault or malfunction for which the Customer has requested support is not covered, ROQ will work with the Customer to determine whether ROQ can contribute to a fault elimination. If this is the case, ROQ will prepare a quotation and provide the appropriate services after Customer accepts the quotation.

3.6. Für kostenlose Angebote wie ROQ One und kostenlose Varianten der ROQ Cloud gelten die vorstehenden Regelungen der Ziffer 3.2 bis 3.5 nicht.

3.6. The above provisions of Sections 3.2 to 3.5 do not apply to free offers such as ROQ One and free variants of ROQ Cloud.

4. Systemüberwachung / Verfügbarkeit des Cloud-Dienstes / Leistungszeiten

4. System monitoring / cloud service availability / performance times

4.1. Das System wird durch ROQ laufend auf Erreichbarkeit, Auslastung sowie die zentralen, für ROQ erforderlichen Backend-Dienste hin überwacht. ROQ wird für seine Cloud-Dienste eine durchschnittliche monatliche Betriebszeitverfügbarkeit gewährleisten, wie sie im vom Kunden gebuchten Service Level angegeben ist. Wenn nicht anders vereinbart wird eine Verfügbarkeit von 99,0 % im Jahresmittel gewährleistet. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch geplante Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen das System aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von ROQ liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, Hardwareausfall etc.), über das Internet nicht zu erreichen ist.

4.1. The system will be continuously monitored by ROQ for availability, utilization and the central backend services required by ROQ. ROQ will guarantee an average monthly uptime availability for its cloud services as specified in the service level booked by the customer. Unless otherwise agreed, an annual average availability of 99.0% is guaranteed. Excluded from this are downtimes due to planned maintenance and software updates as well as times in which the system cannot be reached via the Internet due to technical or other problems that are beyond ROQ's control (force majeure, fault of third parties, hardware failure, etc.).

4.2. Sofern für ROQ absehbar ist, dass geplante Ausfallzeiten für Wartung und Software-Updates länger als drei Stunden dauern, wird ROQ dies dem Kunden mindestens zwei Wochen, und im Fall von kritischen Updates drei Tage, vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.

4.2. If it is foreseeable to ROQ that planned downtime for maintenance and software updates will last longer than three hours, ROQ will notify the Customer at least two weeks, and in the case of critical updates three days, before the start of the respective work.

4.3. Während der Standard-Supportzeiten von ROQ (vgl. Ziffer 3.2) werden auftretende Probleme, die im Rahmen der Systemüberwachung auffallen, automatisch und nach Identifikation innerhalb der im

4.3. During ROQ's standard support hours (cf. Section 3.2), problems that occur during system monitoring will be processed automatically and after identification within the response times agreed in the

jeweiligen Service Level vereinbarten Reaktionszeiten bearbeitet. Bei sonstigen, ggf. nicht überwachten Problemen, oder wenn keine Besserung eintritt, hat der Kunde ein Ticket über das bereitgestellte Ticketing-System mit dem Betreff „AUSFALL ROQ Platform/Cloud“ und den notwendigen Informationen zu seinem Vertrag zu senden. Diese Anfragen werden innerhalb der Standard-Supportzeiten von ROQ mit den vereinbarten Reaktionszeiten bearbeitet.

4.4. ROQ stellt durch eine dem Stand der Technik entsprechende, redundante Bandbreite der Verbindung zu dem nächsten Internet-Knoten sicher. ROQ ist nur für die ordnungsgemäße Funktion der Systeme von ROQ bis zu den Internet-Hubs des Rechenzentrums von ROQ verantwortlich.

4.5. Liefertermine oder sonstige Leistungszeiten sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich in Textform als verbindlich vereinbart werden. Soweit Mitwirkungshandlungen zu spät erbracht werden, verschieben sich bindend vereinbarte Fixtermine zuzüglich einer angemessenen Organisationszeit. ROQ kommt erst dann mit einer Lieferung/Leistung in Verzug, wenn eine seitens des Kunden in Textform gesetzte, den Umständen nach angemessene Nachfrist, die mindestens zwei Wochen zu betragen hat, fruchtlos abgelaufen ist. Auf die vorgenannten Umstände kann sich ROQ nur dann berufen, wenn ROQ den Kunden unverzüglich über die Umstände und die sich daraus ergebenden Lieferungs-/Leistungs Hindernisse informiert hat. Die Einhaltung der Liefer- und Leistungsverpflichtungen setzt zudem die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung hierzu notwendiger Mitwirkungspflichten des Kunden voraus.

5. Einsatz von Mitarbeitern

5.1. ROQ ist berechtigt, für die Erbringung der Cloud-Dienste geeignete Subunternehmer einzusetzen und eingesetzte Subunternehmer auszutauschen. Für den Fall, dass der Subunternehmer Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden hat, gelten insoweit die datenschutzrechtlichen Bestimmungen dieser Vereinbarung auch für den Subunternehmer.

6. Geistiges Eigentum und Nutzungsrechte

6.1. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung gewährt ROQ dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, weltweites und nicht unterlizenzierbares Recht, die Leistungen und die Dokumentation während der Vertragslaufzeit für die Zwecke des Kunden zu nutzen.

6.2. Der Kunde darf weder direkt noch indirekt:

- a) die Cloud-Dienste Dritten oder nicht autorisierten Nutzern zur Verfügung stellen;
- b) die Cloud-Dienste in einem Managed-Service-Angebot, in einem

respective service level. In case of other problems, possibly not monitored, or if there is no improvement, the customer has to send a ticket via the provided ticketing system with the subject "FAILURE ROQ Platform/Cloud" and the necessary information regarding his contract. These requests will be handled within ROQ's standard support hours with the agreed response times.

4.4. ROQ ensures by a state of the art redundant bandwidth of the connection to the next internet node. ROQ is only responsible for the proper functioning of ROQ's systems to the Internet hubs of ROQ's data center.

4.5. Delivery dates or other performance times are only binding if they are expressly agreed as binding in text form. If cooperation is provided too late, bindingly agreed fixed dates are postponed plus an appropriate organization time. ROQ is only in default with a delivery/service if a period of grace set by the Customer in text form, which is reasonable under the circumstances and which must amount to at least two weeks, has expired fruitlessly. ROQ can only invoke the aforementioned circumstances if ROQ has immediately informed the Customer about the circumstances and the resulting obstacles to delivery/service. Compliance with the delivery and service obligations also requires the timely and proper fulfillment of the Customer's cooperation obligations necessary for this purpose.

5. Deployment of employees

5.1. ROQ is entitled to use suitable subcontractors for the provision of the cloud services and to exchange used subcontractors. In the event that the subcontractor has access to personal data of the Customer, the data protection provisions of this Agreement shall also apply to the subcontractor.

6. Intellectual property and rights of use

6.1. Unless otherwise agreed, ROQ grants Customer a non-exclusive, non-transferable, worldwide, non-sublicensable right to use the Services and Documentation for Customer's purposes during the term of the Agreement.

6.2. The customer may not, directly or indirectly:

- a) make the Cloud Services available to third parties or unauthorized users;
- b) offer, use or otherwise exploit the Cloud Services in a managed service offering, a

- | | |
|--|--|
| <p>Platform-as-a-Service (PaaS)-Angebot, einem Service-Büro oder einem anderen ähnlichen Produkt oder Angebot anbieten, nutzen oder sonst wie anderweitig verwerten;</p> | <p>platform-as-a-service (PaaS) offering, a service bureau or other similar product or offering;</p> |
| <p>c) den Quellcode, den Objektcode oder jegliche Software, Dokumentation oder Daten im Zusammenhang mit den Cloud-Diensten rückübersetzen, dekompile, disassemblieren oder anderweitig zu bearbeiten;</p> | <p>c) back-translate, decompile, disassemble or otherwise edit the source code, object code or any software, documentation or data related to the Cloud Services;</p> |
| <p>d) die Cloud-Dienste modifizieren oder davon abgeleitete Werke zu erstellen;</p> | <p>d) modify the Cloud Services or create derivative works therefrom;</p> |
| <p>e) die Cloud-Dienste kopieren oder Hyperlinks zu den Cloud-Diensten zu erstellen oder die Cloud-Dienste in Frames zu integrieren und/oder zu spiegeln;</p> | <p>e) copy the Cloud Services or create hyperlinks to the Cloud Services or frame and/or mirror the Cloud Services;</p> |
| <p>f) direkten oder indirekten Zugriff auf die Cloud-Dienste in einer Weise ermöglichen, die jegliche Nutzungsbeschränkung umgeht;</p> | <p>f) provide direct or indirect access to the Cloud Services in a manner that circumvents any usage restriction;</p> |
| <p>g) auf die Cloud-Dienste zugreifen, um (a) ein konkurrierendes Produkt oder einen konkurrierenden Dienst zu erstellen, (b) ein Produkt zu erstellen, das ähnliche Ideen, Merkmale, Funktionen oder Grafiken der Cloud-Dienste verwendet, oder (c) Ideen, Merkmale, Funktionen oder Grafiken der Dienste zu kopieren.</p> | <p>g) access the Cloud Services to (a) create a competing product or service, (b) create a product that uses similar ideas, features, functions or graphics of the Cloud Services, or (c) copy ideas, features, functions or graphics of the Services.</p> |
| <p>6.3. Falls ROQ während der Laufzeit des Vertrages neue Versionen, Updates, Upgrades, Modifikationen oder Erweiterungen der Anwendung herausgibt oder sonstige Änderungen in Bezug auf die Anwendung oder die Cloud-Dienste vornimmt, gelten die Bestimmungen dieser Ziffer 6 auch insoweit.</p> | <p>6.3. If ROQ releases new versions, updates, upgrades, modifications or enhancements to the Application or makes any other changes with respect to the Application or the Cloud Services during the term of the Agreement, the provisions of this Section 6 shall apply to that extent accordingly.</p> |
| <p>6.4. Mit Ausnahme der individuellen Kundendaten ist der gesamte Inhalt der Cloud-Dienste, wie z. B. die Dokumentation, Texte, Grafiken, Logos, Schaltflächensymbole, Bilder, Audio- und Videoclips, das alleinige geistige Eigentum von ROQ oder seinen Lizenzgebern und ist durch das Urheberrecht oder durch andere geistige Eigentumsrechte geschützt. ROQ (und ggf. seine Lizenzgeber) sind Eigentümer aller Rechte, einschließlich aller damit verbundenen geistigen Eigentumsrechte an der Anwendung in Verbindung mit den Cloud-Diensten. Alle geistigen Eigentumsrechte sowie sämtliche ausschließlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte, die dem Kunden nicht ausdrücklich gewährt werden, sind ROQ vorbehalten.</p> | <p>6.4. Except for Individual Customer Data, all content included in the Cloud Services, such as documentation, text, graphics, logos, button icons, images, audio and video clips, is the sole intellectual property of ROQ or its licensors and is protected by copyright or other intellectual property rights. ROQ (and its licensors, if applicable) own all rights, including all related intellectual property rights, in the Application in connection with the Cloud Services. All intellectual property rights and all exclusive rights of use and exploitation not expressly granted to Customer are reserved by ROQ.</p> |
| <p>6.5. Von den vorstehenden Regelungen bleiben die gesetzlichen Mindestrechte des Anwenders gemäß § 69d UrhG unberührt.</p> | <p>6.5. The statutory minimum rights of the user pursuant to Section 69d UrhG shall remain unaffected by the above provisions.</p> |
| <p>6.6. Abweichend von den vorstehenden Regelung der Ziffern 6.1 bis 6.4 wird ROQ One unter der Open Source MIT Lizenz zur Verfügung gestellt.</p> | <p>6.6. Notwithstanding the foregoing provisions of Sections 6.1 through 6.4, ROQ One is provided under the Open Source MIT License. With respect to ROQ One, the</p> |



Hinsichtlich ROQ One gelten ausschließlich die Regelungen dieser Lizenzbedingungen.

provisions of these license terms shall apply exclusively.

7. Kundendaten

7. Customer data

7.1. Der Kunde räumt ROQ das Recht ein, die auf dem Speicherplatz abgelegten Kundendaten zum Zwecke der Vertragsdurchführung für die Nutzung des Cloud-Dienstes zu nutzen, insbesondere das Recht, diese Kundendaten zu diesem Zweck zu vervielfältigen (z.B. zur Datensicherung), zu verändern und zum Zwecke des Zugriffs zur Verfügung zu stellen.

7.1. The Customer grants ROQ the right to use the Customer data stored on the storage space for the purpose of executing the contract for the use of the cloud service, in particular the right to duplicate this Customer data for this purpose (e.g., for data backup), to modify it and to make it available for the purpose of access.

7.2. Der Kunde stellt sicher, dass

7.2. The customer shall ensure that

- a) er über alle Rechte an den Kundendaten verfügt, die für die Einräumung von Rechten gemäß diesen Nutzungsbedingungen erforderlich sind;
- b) die Kundendaten nicht gegen diese Nutzungsbedingungen oder geltendes Recht verstoßen und nicht das geistige Eigentum oder sonstige Rechte eines Dritten verletzen. Von eventuellen Ansprüchen Dritter stellt der Kunde ROQ frei.

a) it has all rights to the Customer Data necessary for the granting of rights under these Terms of Use;

b) the Customer Data does not violate these Terms of Use or applicable law and does not infringe the intellectual property or other rights of a third party. The customer indemnifies ROQ from any claims of third parties.

7.3. Der Kunde wird alle in den Kundendaten enthaltenen personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen verarbeiten.

7.3. The Customer shall process all personal data contained in the Customer Data in accordance with applicable data protection laws.

7.4. ROQ wird Kundendaten und/oder personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit diesen Nutzungsbedingungen, seiner Datenschutzerklärung und den einschlägigen gesetzlichen Datenschutzvorschriften, insbesondere gemäß der DSGVO, sowie nach den rechtmäßigen Weisungen des Kunden verarbeiten. ROQ ist Auftragsverarbeiter gemäß der anliegenden Vereinbarung über Auftragsverarbeitung (Anhang AVV).

7.4. ROQ will process Customer Data and/or Personal Data only in accordance with these Terms of Use, its Privacy Policy and the relevant statutory data protection provisions, in particular in accordance with the GDPR, and in accordance with the Customer's lawful instructions. ROQ is a processor according to the attached Agreement on Contractual Processing (Annex AVV).

7.5. ROQ kann dem Kunden auf Anforderung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Beendigung des Vertrages und gegen gesonderte Vergütung einen „Roh-Export“ der dateibasierten Ablagestruktur in dem zu diesem Zeitpunkt aktuellen Dateiformat zur Verfügung stellen. Nach Ablauf dieser dreißig (30) Tage ist ROQ vorbehaltlich gesetzlicher Aufbewahrungspflichten nicht mehr verpflichtet, Kundendaten zu speichern oder zur Verfügung zu stellen, und wird alle Kundendaten, die sich in seinem Besitz oder unter seiner Kontrolle befinden, endgültig löschen.

7.5. ROQ may, upon request, provide Customer with a "raw export" of the file-based filing structure in the then-current file format within thirty (30) days after termination of the Agreement and for separate compensation. After the expiration of such thirty (30) day period, ROQ shall have no further obligation to store or provide Customer Data, subject to any legal retention requirements, and shall permanently delete all Customer Data in its possession or under its control.

8. Datensicherung

8. Data backup

8.1. ROQ führt eine tägliche Datensicherung des Systems zum Zweck einer Systemwiederherstellung (z. B. nach einem Systemausfall) durch.

8.1. ROQ performs a daily data backup of the system for the purpose of system recovery (e.g., after a system failure).

8.2. ROQ führt automatisiert Maßnahmen zur Überwachung der Backup-Hardware sowie für das Monitoring der Backup-Durchläufe durch.

8.2. ROQ performs automated actions for monitoring backup hardware and for monitoring backup runs.

- 8.3. Das Backup erfolgt mit einer durch ROQ betriebenen Backuplösung auf ein von ROQ betriebenes Backupsystem, das die Backups aller Kunden zentral sichert. Die Sicherung erfolgt verschlüsselt und ist vor unbefugtem Zugang gesichert. Die notwendigen Kosten für die Backuplösung sind mit der vereinbarten Pauschale abgegolten. Eine Überwachung der Backupläufe und automatische Verifikation der Backupdaten erfolgt durch die in der eingesetzten Backuplösung bereitgestellten Funktionen in regelmäßigen Abständen. Ein manueller Wiederherstellungstest kann jederzeit gesondert beauftragt werden.
- 8.4. Sollte eine Wiederherstellung von Inhalten aus dem Backup notwendig sein, welche nicht im Rahmen eines Systemausfalls erfolgt, so sind die für die Wiederherstellung notwendigen Arbeiten nicht Bestandteil der nach Ziffer 9 geschuldeten Vergütung, sondern werden gesondert gemäß der jeweils aktuellen Preisliste berechnet, sofern die Wiederherstellung nicht auf Grund des Verschuldens von ROQ erforderlich ist.
- 8.5. Für kostenlose Angebote wie ROQ One und kostenlose Varianten der ROQ Cloud gelten die vorstehenden Regelungen der Ziffer 8.1 bis 8.4 nicht.
- 8.3. The backup is done with a backup solution operated by ROQ to a backup system operated by ROQ, which centrally backs up all customers. The backup is encrypted and secured against unauthorized access. The necessary costs for the backup solution are covered by the agreed flat rate. Monitoring of the backup runs and automatic verification of the backup data is carried out at regular intervals by the functions provided in the backup solution used. A manual recovery test can be ordered separately at any time.
- 8.4. Should it be necessary to restore content from the backup, which does not occur in the context of a system failure, the work necessary for the restoration is not part of the remuneration owed according to Section 9, but will be charged separately according to the current price list, provided that the restoration is not necessary due to the fault of ROQ.
- 8.5. The above provisions of Sections 8.1 to 8.4 do not apply to free offers such as ROQ One and free variants of ROQ Cloud.

9. Vergütung und Preisänderungen

- 9.1. Der Kunde zahlt eine Vergütung für die Nutzung der ROQ Platform und ROQ Cloud und/oder Teilen der jeweiligen Lösung. ROQ kann nach eigenem Ermessen einen Teil seiner Leistungen kostenlos anbieten (siehe dazu folgenden §9.12)
- 9.2. ROQ ist jederzeit berechtigt neue kostenpflichtige Module anzubieten und entsprechend in die Preisliste aufzunehmen.
- 9.3. Nach Buchung eines Abonnements (Subscription) der ROQ Platform kann der Kunde weitergehende Module und Leistungen buchen. Da diese weitergehenden Services nicht eigenständig nutzbar sind, entspricht der Abrechnungszeitraum dem der jeweiligen Hauptleistung, sofern im Order Form nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.
- 9.4. Alle Leistungen können nach folgenden Methoden berechnet werden, wobei die Kosten und Laufzeit im jeweiligen Order Form angegeben werden:
- 9.4.1. Einmalig: Einmalige Leistungen wie die Grundeinrichtung von Services werden einmalig berechnet.
- 9.4.2. Subscription: Der Kunde zahlt eine einmalige und/oder wiederkehrende Vergütung für Leistungen (z.B. Bereitstellung von QA-Umgebungen, separate und in sich geschlossene Funktionalitäten der Cloud Dienste). Wenn eine Leistung innerhalb einer

9. Remuneration and price changes

- 9.1. Customer shall pay a remuneration for the use of ROQ Platform and ROQ Cloud and/or parts of the respective Solution. ROQ may, at its sole discretion, offer part of its services free of charge (see the following §9.12)
- 9.2. ROQ is entitled to offer new chargeable modules at any time and to include them in the price list accordingly.
- 9.3. After booking a subscription to the ROQ Platform, the Customer may book additional modules and services. Since these additional services cannot be used independently, the billing period corresponds to that of the respective main service, unless expressly stated otherwise in the Order Form.
- 9.4. All services can be calculated according to the following methods, with the cost and term specified in the respective Order Form:
- 9.4.1. One-time: One-time services such as the basic setup of services are charged once.
- 9.4.2. Subscription: The customer pays a one-time and/or recurring fee for services (e.g. provision of QA environments, separate and self-contained functionalities of the cloud services). If a service is started within a billing period, the amount is billed on a

- Abrechnungsperiode begonnen wird, so wird der Betrag anteilig auf Basis angebrochener Tage mit Buchung in Rechnung gestellt.
- 9.4.3. Nutzungspakete: ROQ kann für seine Leistungen Pakete von Nutzungseinheiten (zum Beispiel Anzahl versendeter E-Mails, Speicherplatz in GB) anbieten, die der Kunde vor einer Periode (z.B. einem Monat) erwerben und in der Periode nutzen kann. Sofern die Nutzung einer Leistung des Kunden ein kostenfreies Kontingent oder ein gebuchtes Paket überschreitet, kann ROQ für den Kunden ein die Nutzung abdeckendes Paket buchen und bereitstellen. Eine Übertragung von Nutzungseinheiten zwischen Perioden ist ausgeschlossen und nicht verbrauchte Einheiten verfallen ohne Anspruch auf Rückvergütung, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich anderes vereinbart wurde.
- 9.4.4. Kommission: Für die Nutzung von Services wie zum Beispiel Payment oder Subscription (d.h. Anwendung einer Wiederkehrenden Zahlung im Projekt des Kunden) wird dem Kunden eine Provision für Umsätze in Rechnung gestellt, die über die ROQ Platform abgewickelt werden. Die Rechnungsstellung erfolgt zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums.
- 9.5. Einmalige Leistungen, Subscription und Nutzungspakete werden jeweils bei Buchung und dann zum Monatsbeginn für den laufenden Monat in Rechnung gestellt. In Anspruch genommen Leistungen (auch Dienstleistungen) und Kommission werden gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt; die Abrechnung erfolgt jeweils im Folgemonat für den vorangegangenen Monat.
- 9.6. Sofern die gebuchten Leistungen nicht unmittelbar von ROQ zur Nutzung bereitgestellt werden, so wird die Vergütung ab der betriebsfähigen Bereitstellung (Übergabe der Zugangsdaten bzw. Bestätigung per Email) fällig. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde den Cloud-Dienst noch nicht im Produktivbetrieb nutzt, oder nutzen kann.
- 9.7. Der Kunde darf seine Verpflichtung im Rahmen des im Order Form angegebenen Nutzungsumfangs während der jeweils aktuellen Vertragslaufzeit nicht reduzieren. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Rückerstattung der gezahlten Gebühren oder eine Befreiung von den fälligen Gebühren, wenn der tatsächliche Nutzungsumfang geringer ist als das vom Kunden bestellte Volumen, und der Kunde kann das ungenutzte Volumen nicht auf die nächste Vertragslaufzeit übertragen. Der Kunde ist nach Ablauf der jeweils aktuellen Vertragslaufzeit berechtigt eine Reduzierung der Subskription oder von Paketen zu verlangen und ROQ wird ihm hierzu ein Angebot unterbreiten. Die Anpassung der
- pro-rata basis based on commenced days with booking.
- 9.4.3. Usage packages: ROQ can offer packages of usage units (e.g. number of emails sent, storage space in GB) for its services, which the Customer can purchase before a period (e.g. one month) and use during the period. If the Customer's use of a service exceeds a free quota or a booked package, ROQ can book and provide a package for the Customer that covers the use. A transfer of usage units between periods is excluded and unused units expire without entitlement to reimbursement, unless expressly agreed otherwise in individual cases.
- 9.4.4. Commission: For the use of services such as payment or subscription (i.e. application of a recurring payment in the customer's project), the customer is charged a commission for sales processed via the ROQ Platform. Invoicing takes place at the end of the respective billing period.
- 9.5. One-time services, subscriptions and usage packages are invoiced at the time of booking and then at the beginning of the month for the current month. Services used (including services) and commission shall be invoiced in accordance with the current price list; billing shall take place in the following month for the previous month.
- 9.6. If the booked services are not immediately provided by ROQ for use, the remuneration is due from the operational provision (handover of the access data or confirmation by email). This also applies if the customer does not yet use or cannot use the cloud service in productive operation.
- 9.7. The Customer may not reduce its commitment under the scope of use specified in the Order Form during the then current term of the Agreement. The Customer shall not be entitled to a refund of the fees paid or a waiver of the fees due if the actual volume of usage is less than the volume ordered by the Customer, and the Customer may not carry over the unused volume to the next contract term. The Customer is entitled to request a reduction of the subscription or packages after the expiration of the respective current contract term and ROQ will submit an offer to the Customer for this purpose. The adjustment of the remuneration will take place in case of acceptance of the offer and thus the

- Vergütung erfolgt im Fall der Annahme des Angebots und damit der Reduzierung von Nutzerzahlen ab Beginn der neuen Vertragslaufzeit.
- reduction of user numbers from the beginning of the new contract term.
- 9.8. Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in der jeweils geltenden Höhe.
- 9.8. All prices are in Euro plus the statutory value added tax at the applicable rate.
- 9.9. Die Aufrechnung gegen Forderungen ist ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung, mit der aufgerechnet werden soll, wurde rechtskräftig festgestellt oder ist unbestritten oder bestritten, aber entscheidungsreif; entsprechendes gilt für die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 9.9. Offsetting against claims is excluded unless the counterclaim to be offset has been legally established or is undisputed or disputed but ready for decision; the same applies to the assertion of a right of retention by the customer. The customer may only exercise a right of retention if its counterclaim is based on the same contractual relationship.
- 9.10. Im Falle automatisierter Zahlungen werden die Beträge sofort fällig und über die hinterlegte Zahlungsart (z.B. Kreditkarte) abgerechnet. Bei Zahlung einer Rechnung durch den Kunden (z.B. per Überweisung) muss der Rechnungsbetrag ohne Abzug innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab Rechnungsdatum dem Konto von ROQ gutgeschrieben sein. Verzugszinsen werden auf der Grundlage des gesetzlichen Zinssatzes ab Verzugsbeginn berechnet. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Verzugschadens bleibt vorbehalten.
- 9.10. In case of automated payments, the amounts are due immediately and settled via the deposited payment method (e.g. credit card). In case of payment of an invoice by the Customer (e.g. by bank transfer), the invoice amount must be credited to ROQ's account without deduction within fourteen (14) days from the invoice date. Interest on arrears will be charged on the basis of the statutory interest rate from the start of the arrears. ROQ reserves the right to claim damages for default in excess thereof.
- 9.11. Verletzt der Kunde seine Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung ist ROQ berechtigt, die Leistungen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarte Vergütung zu zahlen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt ROQ vorbehalten.
- 9.11. If the Customer violates his payment obligation despite a reminder, ROQ is entitled to block the services at the Customer's expense. In this case, the Customer remains obligated to pay the agreed remuneration. ROQ reserves the right to assert further claims due to default of payment.
- 9.12. ROQ ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise mit Wirkung zu Beginn der folgenden Verlängerungslaufzeit zu erhöhen oder zu reduzieren. Die Änderung muss dem Kunden mit einer angemessenen Ankündigungsfrist –mindestens sechs Wochen bei mindestens jährlicher Abrechnung bzw. zwei Wochen bei unterjähriger Abrechnung– vor dem Wirksamwerden der Änderung mitgeteilt werden. Bei Preiserhöhungen - sofern diese nicht ausschließlich durch eine Erhöhung der Umsatzsteuer bedingt sind - steht dem Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ein Sonderkündigungsrecht zu. ROQ weist den Kunden in der Änderungsmitteilung sowohl auf dieses Sonderkündigungsrecht hin, als auch darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde nicht binnen der gesetzten Frist von dem Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht.
- 9.12. ROQ is entitled to increase or reduce the prices agreed with the customer with effect from the beginning of the following extension period. The Customer must be notified of the change with a reasonable period of notice - at least six weeks in case of at least annual billing or two weeks in case of billing during the year - before the change takes effect. In the case of price increases - provided that these are not exclusively due to an increase in value added tax - the Customer has a special right of termination at the time the change becomes effective. ROQ informs the customer in the notice of change about this special right of termination as well as about the fact that the change will become effective if the customer does not make use of the special right of termination within the set period of time.
- 9.13. Kostenfreie Angebote der ROQ Cloud Dienste sind ausschließlich zu Evaluierung gedacht. ROQ behält sich vor, kostenlose Dienste jederzeit zu ändern oder ganz einzustellen.
- 9.13. Free offers of ROQ Cloud Services are for evaluation purposes only. ROQ reserves the right to change or discontinue free services at any time.

10. Mitwirkungspflichten des Kunden

10.1. Der Kunde hat alle Mitwirkungspflichten zu erfüllen, die für die Durchführung des Vertragsverhältnisses von ihm verlangt werden. Insbesondere, aber nicht ausschließlich, ist der Kunde verpflichtet:

- a) alle von ROQ vergebenen Passwörter in Passwörter zu ändern, die nur dem Kunden bekannt sind, die dem Kunden zugewiesenen Nutzungs- und Zugriffsberechtigungen geheim zu halten und durch geeignete und wirksame Maßnahmen vor dem Zugriff Dritter zu schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben; diese Daten sind sowie ROQ unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten Zugangsdaten bekannt sind;
- b) die in der jeweiligen Dokumentation beschriebenen Systemvoraussetzungen einzuhalten;
- c) die Beschränkungen und Verpflichtungen in Bezug auf die Nutzungsrechte gemäß Ziffer 6 einzuhalten und Verstöße gegen diese Verpflichtungen wirksam und mit dem Ziel zu verfolgen, zukünftige Verstöße zu verhindern;
- d) die erforderliche Einwilligung der betroffenen Personen einzuholen, soweit personenbezogene Daten im Rahmen der Cloud-Dienste erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, sofern keine andere gesetzliche Erlaubnis vorliegt;
- e) Daten und Informationen auf Viren und andere Schadsoftware zu prüfen, bevor sie an ROQ gesendet werden, und Anti-Viren-Programme nach dem Stand der Technik zu implementieren und zu pflegen; sowie
- f) Mängel der vertraglichen Leistungen unverzüglich nach Kenntniserlangung zu rügen.

10.2. Das Befüllen des Systems mit Inhalten sowie die Administration der Nutzer, Rechte und Funktionen ist die Pflicht des Kunden. Der Kunde ist für alle Inhalte des Systems verantwortlich. Es dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in den Cloud-Dienst eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Es sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, -Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten. Von eventuellen Ansprüchen Dritter stellt der Kunde ROQ frei.

10.3. ROQ ist berechtigt, den Zugang (insbes. Benutzernamen und Kennwörter) des Kunden zum Cloud-Dienst vorübergehend zur Schadensabwehr zu begrenzen oder aussetzen, wenn und soweit eine

10. Cooperation obligations of the customer

10.1. The customer shall fulfill all duties to cooperate that are required of it for the performance of the contractual relationship. In particular, but not exclusively, the customer is obliged:

- a) to change all passwords assigned by ROQ into passwords known only to the Customer, to keep the usage and access authorizations assigned to the Customer secret and to protect them from access by third parties by means of suitable and effective measures and not to pass them on to unauthorized users; as well as to inform ROQ immediately as soon as it becomes aware that access data is known to unauthorized third parties;
- b) comply with the system requirements described in the respective documentation;
- c) to comply with the restrictions and obligations relating to the rights of use as set out in Clause 6 and to pursue breaches of these obligations effectively and with the aim of preventing future breaches;
- d) obtain the required consent of the data subjects insofar as personal data is collected, processed or used within the framework of the cloud services, unless otherwise permitted by law;
- e) Scan data and information for viruses and other malware before sending to ROQ and implement and maintain state of the art anti-virus programs; and
- f) to give notice of defects in the contractual services immediately after becoming aware of them.

10.2. Filling the system with content and administration of users, rights and functions is the duty of the customer. The customer is responsible for all contents of the system. No information with illegal or immoral content may be transmitted or posted in the cloud service and no reference to such information may be made. The national and international copyrights, trademarks, patents, name and trademark rights as well as other industrial property rights and personal rights of third parties must be observed. The customer indemnifies ROQ from any claims of third parties.

10.3. ROQ is entitled to temporarily limit or suspend Customer's access (in particular usernames and passwords) to the Cloud Service for damage prevention purposes if and to the extent there is a reasonable likelihood that continued use of the Cloud

hinreichende Wahrscheinlichkeit dafür besteht, dass sich die weitere vertragswidrige Nutzung des Cloud-Dienst durch den Kunden, der Autorisierten Nutzer oder eines Dritten unter Verwendung der Kunden-Zugangsdaten nachteilig auf den Cloud-Dienst, auf andere Kunden oder Rechte Dritter in einer Weise auswirken könnte, das unmittelbares Handeln zur Schadensabwehr erforderlich macht. ROQ benachrichtigt den Kunden unverzüglich über eine solche Begrenzung oder Aussetzung. Soweit die Umstände dies gestatten, wird der Kunde vorab schriftlich oder durch E-Mail informiert. ROQ schränkt die Begrenzung oder Aussetzung hinsichtlich Zeitraum und Umfang so ein, wie es nach den Umständen des Einzelfalls vertretbar ist. Der Kunde bleibt im Fall einer Sperrung verpflichtet, die vereinbarte Vergütung zu zahlen.

- 10.4. Der Kunde reicht seine Anfragen und Meldungen über das bereitgestellte Ticketing-System ein. Dabei ist jede Anfrage mit ausreichend Informationen (u.a. Systemumgebung, Browser, eingesetzte Versionen, Fehlerbild, erwartetes Ergebnis) zu versehen, um den Fall für den Anbieter nachvollziehbar bzw. nachstellbar zu gestalten und um notwendige Nachfragen zu minimieren. Weiterhin unterstützt der Kunde den Anbieter auch während der Fehlerbeseitigungsarbeiten beispielsweise durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screen-Shots etc.
 - 10.5. Der Kunde wird ROQ bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ansonsten in angemessenem Umfang unterstützen. Der Kunde trifft insbesondere angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die eigene Hardware und/oder Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch ordnungsgemäße Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse).
 - 10.6. Der Kunde darf nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung von ROQ für jeden Einzelfall Last- und Sicherheitstests (Load and Penetration Tests) die mittelbar oder unmittelbar die Cloud-Dienste betreffen durchführen. Sollten solche Aktivitäten die Cloud-Dienste mehr als im bis dahin üblichen Maße beeinflussen, so müssen die Richtlinien aus der Dokumentation berücksichtigt werden. Ein Durchführen der vorgenannten Tests muss in einem evtl. durch ROQ genauer definierten Rahmen durchgeführt werden. Beim Durchführen der Tests behält sich ROQ das Recht vor, den Test zu beenden, sofern ROQ es als angemessen erachtet oder es notwendig ist, um einen sicheren Betrieb der Cloud-Dienste sicherzustellen.
 - 10.7. Der Kunde erkennt an, dass die ordnungsgemäße und rechtzeitige Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden Voraussetzung für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Erbringung der Cloud-Dienste durch ROQ ist. Solange Mitwirkungs- oder Beistelleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist ROQ für sich
- 10.4. The customer submits its requests and messages via the ticketing system provided. In doing so, each request must be provided with sufficient information (including system environment, browser, versions used, error pattern, expected result) in order to make the case traceable or reconstructable for the provider and to minimize necessary follow-up inquiries. Furthermore, the customer shall also support the provider during the error correction work, for example, by transmitting test cases and/or test data, providing error logs, screen shots, etc.
 - 10.5. The Customer will otherwise support ROQ in the performance of the contractual services to a reasonable extent. In particular, the Customer shall take reasonable precautions in the event that its own hardware and/or software does not work properly in whole or in part (e.g. through proper data backup, fault diagnosis, regular checking of results).
 - 10.6. Customer may perform load and penetration tests that directly or indirectly affect the Cloud Services with ROQ's prior express consent for each individual case. If such activities affect the Cloud Services more than is customary up to that point, the guidelines from the documentation must be taken into account. The aforementioned tests must be carried out within a framework that may be defined in more detail by ROQ. When performing the tests, ROQ reserves the right to terminate the test if ROQ deems it appropriate or necessary to ensure secure operation of the Cloud Services.
 - 10.7. The Customer acknowledges that the proper and timely fulfillment of the Customer's cooperation obligations is a prerequisite for the proper and timely provision of the Cloud Services by ROQ. As long as cooperation or provision services are not provided in accordance with the contract, ROQ is not responsible

daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich. Etwaige Leistungsfristen verlängern sich durch die Nichterbringung notwendiger Mitwirkungspflichten. Der Kunde trägt alle Folgen und Kosten aus einer Verletzung der Mitwirkungspflichten.

10.8. Die Cloud-Dienste unterliegen den nachfolgenden Richtlinien zur akzeptablen Nutzung. Der Kunde verpflichtet sich, die Services nicht zu nutzen und Dritten nicht zu erlauben, die Services zu nutzen:

- die gesetzlichen Rechte anderer zu verletzen oder zu deren Verletzung zu ermutigen (dies kann beispielsweise bedeuten, dass der Kunde die geistigen Eigentumsrechte anderer verletzt oder missbraucht und damit gegen nationale Urheberrechtsgesetze (z.B. den Digital Millennium Copyright Act) verstößt);
- um sich an illegalen Aktivitäten zu beteiligen, diese zu fördern oder zu ermutigen;
- zu ungesetzlichen, invasiven, verletzenden, verleumderischen oder betrügerischen Zwecken (dies kann z.B. Phishing, die Schaffung eines Schneeballsystems oder das Spiegeln einer Website umfassen);
- absichtlich Viren, Würmer, Trojanische Pferde, beschädigte Dateien, Scherzartikel oder andere Dinge zerstörerischer oder betrügerischer Natur zu verbreiten;
- die Nutzung der Dienste oder der Geräte, die zur Bereitstellung der Dienste verwendet werden, durch Kunden, autorisierte Wiederverkäufer oder andere autorisierte Benutzer zu stören;
- irgendeinen Aspekt der Cloud-Dienste zu deaktivieren, zu stören oder zu umgehen;
- unaufgeforderte Massen-E-Mails, Werbeaktionen, Anzeigen oder andere Aufforderungen ("Spam") zu erstellen, zu verteilen, zu veröffentlichen oder zu erleichtern; oder
- die Cloud-Dienste oder mit den Cloud-Diensten bereitgestellte Schnittstellen zu nutzen, um auf ein anderes Produkt oder einen anderen Service in einer Weise zuzugreifen, die gegen die Nutzungsbedingungen eines solchen anderen Produkts oder -Services verstößt.

11. Datenschutz

11.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen, einschließlich der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). ROQ erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen gespeicherten Daten (insbesondere personenbezogene Daten Dritter).

for any resulting service disruptions. Any performance deadlines are extended by the non-performance of necessary cooperation obligations. The customer bears all consequences and costs arising from a violation of the duties to cooperate.

10.8. The Cloud Services are subject to the following acceptable use policies. Customer agrees not to use the Services and not to permit any third party to use the Services:

- Infringe or encourage infringement of the legal rights of others (this may mean, for example, that Customer infringes or misuses the intellectual property rights of others in violation of national copyright laws (e.g., the Digital Millennium Copyright Act));
- to engage in, promote, or encourage illegal activities;
- for unlawful, invasive, infringing, defamatory or fraudulent purposes (this may include, for example, phishing, creating a pyramid scheme or mirroring a website);
- intentionally spread viruses, worms, Trojan horses, corrupted files, hoaxes, or anything else of a destructive or fraudulent nature;
- Interfere with the use of the Services or the equipment used to provide the Services by Customers, Authorized Resellers or other Authorized Users;
- Disable, interfere with, or circumvent any aspect of the Cloud Services;
- Create, distribute, publish or facilitate any unsolicited bulk email, promotion, advertisement or other solicitation ("Spam"); or
- use the Cloud Services or interfaces provided with the Cloud Services to access any other product or service in a manner that violates the terms of use of such other product or service.

11. Privacy

11.1. The contracting parties undertake to comply with the provisions of data protection law, including the provisions of the Federal Data Protection Act (BDSG) and the General Data Protection Regulation (GDPR). ROQ does not acquire any rights to the data stored by the Customer in the context of the use of the services (in particular personal data of third parties). However,

ROQ ist jedoch berechtigt, diese Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen und im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen.

- 11.2. Soweit die von ROQ zu verarbeitenden Kundendaten als personenbezogene Daten zu qualifizieren sind, stellt die Verarbeitung durch ROQ eine Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO dar. Die Parteien schließen demgemäß eine Vereinbarung über Auftragsverarbeitung nach Vorgabe der jeweils aktuell geltenden Mustervereinbarung von ROQ (Anhang AVV) ab.
- 11.3. Bei Subunternehmern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums wird ein ausreichendes Datenschutzniveau durch ROQ sichergestellt.
- 11.4. Verarbeitet der Kunde personenbezogene Daten, so sichert er zu, dass er hierzu gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen berechtigt ist, und stellt ROQ im Falle eines Verstoßes von entsprechenden Ansprüchen Dritter frei.

12. Vertraulichkeit

- 12.1. Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen bekannt werden, streng vertraulich zu behandeln und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung sind alle Informationen, die eine Partei ("offenlegende Partei") der anderen ("Empfänger") direkt oder indirekt im Zusammenhang mit diesem Vertrag, den Bedingungen dieses Vertrages oder Informationen, die sich auf das Geschäft der offenlegenden Partei beziehen, zur Verfügung stellt und die vernünftigerweise als vertrauliche oder geschützte Informationen verstanden werden, unabhängig davon, ob sie gekennzeichnet sind oder nicht (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geschäftsgeheimnisse gemäß §. 2 Nr. 1 Geschäftsgeheimnisgesetz). Der Empfänger darf vertrauliche Informationen nur auf einer "Need-to-know"-Basis an seine Mitarbeiter weitergeben, sofern diese durch schriftliche Geheimhaltungsverpflichtungen gebunden sind, die nicht weniger streng sind als die in dieser Vereinbarung. Die Parteien werden nicht versuchen, geistige Eigentumsrechte in Bezug auf die vertraulichen Informationen der anderen Partei zu registrieren.
- 12.2. Die oben beschriebenen Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten nicht für Informationen, die:
- a) dem Empfänger zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt ist,

ROQ is entitled to use this data exclusively on the Customer's instructions in accordance with the following provisions and within the scope of this contract.

- 11.2. Insofar as the Customer Data to be processed by ROQ qualifies as personal data, the processing by ROQ constitutes commissioned processing pursuant to Art. 28 GDPR. Accordingly, the Parties shall conclude an agreement on commissioned processing in accordance with the currently applicable ROQ model agreement (Annex AVV).
- 11.3. For subcontractors outside the European Economic Area, a sufficient level of data protection is ensured by ROQ.
- 11.4. If the Customer processes personal data, he warrants that he is authorized to do so in accordance with the applicable data protection regulations and indemnifies ROQ against corresponding claims by third parties in the event of a violation.

12. Confidentiality

- 12.1. The parties undertake to treat all confidential information of which they become aware as strictly confidential and to use it only for the contractually agreed purposes. For the purposes of this provision, Confidential Information shall mean any information provided by one party ("Disclosing Party") to the other ("Recipient"), directly or indirectly, in connection with this Agreement, the terms of this Agreement, or information relating to the Disclosing Party's business that is reasonably understood to be confidential or proprietary information, whether or not marked (including, without limitation, trade secrets as defined in §. 2 No. 1 Trade Secrets Act). Recipient may disclose Confidential Information to its employees only on a "need-to-know" basis, provided that such employees are bound by written confidentiality obligations no less stringent than those set forth in this Agreement. The parties will not seek to register any intellectual property rights with respect to the other party's Confidential Information.
- 12.2. The confidentiality obligations described above do not apply to information that:
- a) is already known to the recipient at the time of disclosure,
 - b) is or becomes publicly known through the culpable act or failure of the recipient,

- b) durch ein schuldhaftes Handeln oder Versagen des Empfängers öffentlich bekannt ist oder wird,
- c) vom Empfänger unabhängig und ohne Nutzung der vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei entwickelt wird, oder
- d) der Empfänger von einem Dritten erhalten hat, der keiner Geheimhaltungspflicht unterliegt und dadurch nicht gegen diese verstößt.
- 12.3. Werden vertrauliche Informationen im Sinne der vorstehenden Definition von einer Behörde angefordert, so ist die andere Partei unverzüglich und vor Weitergabe der Informationen an die Behörde zu informieren.
- 12.4. Die Rechte und Pflichten gemäß Ziffer 12.1 und 12.2 werden durch die Beendigung dieser Vereinbarung nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei bei Beendigung dieser Vereinbarung nach Wahl der anderen Partei zurückzugeben oder zu vernichten, soweit diese Informationen noch vorhanden sind. Die Verpflichtung zur Rückgabe oder Vernichtung vertraulicher Informationen oder von Kopien davon erstreckt sich nicht auf automatisch erstellte Backup- oder Archivierungskopien, die im Rahmen der normalen Abläufe der Informationssysteme des Empfängers erstellt werden, vorausgesetzt, der Empfänger macht von diesen Kopien keinen Gebrauch mehr. Darüber hinaus jede Partei berechtigt, vertrauliche Informationen oder Kopien davon in dem Umfang aufzubewahren, der für Dokumentationszwecke und gesetzliche Aufbewahrungspflichten erforderlich ist.
- 12.5. Die Parteien haben das Recht, den Namen der jeweils anderen Partei zu nennen und das Logo der jeweils anderen Partei in ihren externen Kommunikationsmaterialien und/oder anderen Marketingmaterialien, einschließlich der Unternehmenswebseite, Pressemitteilungen und Präsentationen zu verwenden, um die Nutzung der Dienste durch den Kunden zu beschreiben.
- 13. Gewährleistung**
- 13.1. Gerät ROQ mit der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung des Cloud-Dienstes in Verzug, so richtet sich die Haftung nach § 13. Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn ROQ eine vom Kunden gesetzte mindestens zweiwöchige Nachfrist nicht einhält, d.h. innerhalb der Nachfrist nicht die volle vereinbarte Funktionalität der Cloud-Dienste zur Verfügung stellt.
- 13.2. Bei Vorliegen eines Mangels (Sach- oder Rechtsmangel) gelten die einschlägigen gesetzlichen Regelungen, soweit nicht die nachstehenden Bestimmungen etwas anderes vorsehen.
- 13.3. Für die Beschaffenheit der Funktionalität, des Cloud-Dienstes ist allein die Produktbeschreibung
- c) Is developed independently by the recipient without use of the disclosing party's confidential information; or
- d) the recipient has received from a third party who is not subject to a confidentiality obligation and is not thereby in breach thereof.
- 12.3. If Confidential Information as defined above is requested by an Authority, the other Party shall be notified promptly and prior to disclosure of the information to the Authority.
- 12.4. The rights and obligations under Sections 12.1 and 12.2 shall not be affected by the termination of this Agreement. The Parties undertake to return or destroy the Confidential Information of the respective other Party upon termination of this Agreement, at the option of the other Party, to the extent such information still exists. The obligation to return or destroy Confidential Information or copies thereof shall not extend to automatically created backup or archival copies made in the normal course of Recipient's information systems operations, provided that Recipient no longer makes use of such copies. In addition, each party shall be entitled to retain Confidential Information or copies thereof to the extent necessary for documentation purposes and legal retention requirements.
- 12.5. The Parties shall have the right to mention each other's name and use each other's logo in their external communications and/or other marketing materials, including the corporate website, press releases and presentations, to describe Customer's use of the Services.
- 13. Warranty**
- 13.1. If ROQ is in default with the initial operational provision of the cloud service, liability is governed by § 13. The Customer is entitled to withdraw from the contract if ROQ does not comply with a grace period set by the Customer of at least two weeks, i.e. does not provide the full agreed functionality of the cloud services within the grace period.
- 13.2. In the event of a defect (material defect or legal defect), the relevant statutory provisions shall apply unless the following provisions provide otherwise.
- 13.3. The product description alone shall be decisive for the quality of the functionality of the cloud service; any quality of the cloud service beyond this shall not

maßgeblich; eine darüber hinausgehende Beschaffenheit des Cloud-Dienstes ist nicht geschuldet.

- 13.4. ROQ ist berechtigt, Mängel durch eine Workaround-Lösung zu umgehen, wenn die Mangelursache selbst nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu beseitigen ist und die Nutzbarkeit des Cloud-Dienstes nicht erheblich leidet.
- 13.5. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a BGB wird abbedungen.
- 13.6. Mängelansprüche nach diesem Vertrag verjähren zwei Jahre nach Beginn der gesetzlichen Gewährleistungsfrist.
- 13.7. Abweichend von den vorstehenden Regelungen der Ziffer 13 gilt bei der kostenlosen und/oder testweisen Überlassung von Cloud-Diensten, dass diese in ihrem gegenwärtigen Zustand zur Verfügung gestellt werden. ROQ übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Cloud-Dienste störungs- oder fehlerfrei verwendet werden können. Sofern ROQ Mängel der Cloud-Dienste arglistig verschwiegen hat, ist ROQ verpflichtet, den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Sämtliche weiter reichende Gewährleistung von ROQ für eine testweise Überlassung ist ausgeschlossen.

14. Haftung

- 14.1. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit haftet ROQ unbeschränkt.
- 14.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet ROQ im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie der Verletzung von Garantien unbeschränkt.
- 14.3. Bei allen anderen fahrlässig verursachten Schäden haftet ROQ bis zu einer Höhe von 100% des Entgeltes des letzten Abrechnungszeitraums je Schadensereignis und hierbei maximal bis zu 100.000,- EUR. 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.
- 14.4. Für den Verlust von Daten haftet ROQ bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 14.2 nur, soweit der Kunde seine Daten entsprechend seiner Verpflichtung in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 14.5. Bei Fahrlässigkeit ist die Haftung für Folgeschäden oder sonstige mittelbare Schäden, wie z.B. entgangenen Gewinn, Vermögensschäden, fehlergeschlagene Aufwendungen ausgeschlossen.

be owed.

- 13.4. ROQ is entitled to circumvent defects by a workaround solution if the cause of the defect itself can only be eliminated with disproportionate effort and the usability of the cloud service does not suffer significantly.
- 13.5. The strict liability for initial defects according to § 536a BGB is waived.
- 13.6. Claims for defects under this contract shall become time-barred two years after the beginning of the statutory warranty period.
- 13.7. In deviation from the above provisions of clause 13, the provision of cloud services free of charge and/or on a trial basis means that they are provided in their current state. ROQ does not warrant that the cloud services can be used without malfunctions or errors. If ROQ has fraudulently concealed defects in the cloud services, ROQ is obligated to compensate for the resulting damage. Any further warranty by ROQ for a test provision is excluded.

14. Liability

- 14.1. In case of intent or gross negligence ROQ is liable without limitation.
- 14.2. In case of slight negligence, ROQ shall be liable without limitation in case of injury to life, body or health as well as breach of warranties.
- 14.3. For all other negligently caused damages ROQ is liable up to an amount of 100% of the fee of the last accounting period per damaging event and in this case up to a maximum of 100.000,- EUR. A damage event also refers to several damages from the same cause or damages from causes that are in a direct temporal and spatial connection, but it must be a uniform effect.
- 14.4. ROQ is liable for the loss of data in the event of slight negligence under the conditions and to the extent of Section 14.2 only insofar as the Customer has backed up his data in a suitable form in accordance with his obligation so that it can be restored with reasonable effort.
- 14.5. In the event of negligence, liability for consequential damages or other indirect damages, such as lost profits, financial losses, failed expenses, is excluded.

- 14.6. Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- 14.6. Liability for all other damages is excluded. The liability according to the regulations of the product liability law remains unaffected.
- 15. Laufzeit und Kündigung**
- 15. Term and termination**
- 15.1. Der Vertrag tritt mit akzeptieren dieser Bedingungen durch Registrierung auf der ROQ Platform oder im Rahmen des Einloggen in das ROQ Cockpit in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit, sofern im Order Form für einzelne Leistungen nichts anderes definiert ist. Der Vertrag ist jederzeit kündbar endet jedoch frühestens mit Ablauf des letzten Einzelvertrages (siehe Ziffer 15.2).
- 15.1. The contract enters into force upon acceptance of these terms and conditions by registering on the ROQ Platform or logging into the ROQ Cockpit and runs for an indefinite period of time, unless otherwise defined in the Order Form for individual services. The contract may be terminated at any time but ends at the earliest upon expiration of the last individual contract (see Section 15.2).
- 15.2. Die ROQ Cloud Dienste haben die im Order Form genannte Vertragslaufzeit und verlängern sich automatisch jeweils um die im Order Form genannte Laufzeit, wenn diese nicht mindestens 3 Monate (bei einer monatlichen Laufzeit vier Wochen) vorher gekündigt werden. Für weitere Leistungen gilt, beide Parteien können einen laufenden Vertrag mit einer Frist von sechs Wochen zum Monatsende bei mindestens jährlicher Abrechnung bzw. vier Wochen zum Monatsende bei unterjähriger Abrechnung kündigen.
- 15.2. The ROQ Cloud Services have the contract term specified in the Order Forms and are automatically extended by the term specified in the Order Form if they are not cancelled at least 3 months in advance. For other services, either party may terminate an ongoing contract with six weeks' notice to the end of the month in the case of at least annual billing or four weeks' notice to the end of the month in the case of billing during the year.
- 15.3. ROQ kann nach eigenem Ermessen ein evtl. bestehendes kostenloses Angebot mit einer Frist von zwei Wochen ändern oder ganz einstellen.
- 15.3. ROQ may, at its sole discretion, modify or discontinue any existing free offer with two weeks' notice.
- 15.4. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn:
- 15.4. The right of both parties to extraordinary termination for good cause shall remain unaffected. Good cause shall be deemed to exist in particular if:
- a) der Kunde trotz schriftlicher Mahnung für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
 - a) the customer is in default with the payment of the agreed remuneration for two consecutive dates despite a written reminder or the customer is in default with the payment of the remuneration in an amount corresponding to the remuneration for two months in a period extending over more than two dates;
 - b) der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf ROQ jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen;
 - b) the Customer is insolvent or insolvency proceedings have been opened over his assets or the application for the opening of insolvency proceedings has been rejected due to lack of assets; however, after the application for the opening of insolvency proceedings over the Customer's assets, ROQ may not terminate the contract due to a delay in the payment of remuneration that occurred in the period prior to the application for the opening of insolvency proceedings or due to a deterioration in the Customer's financial circumstances;
 - c) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen des Anbieters das Recht zu beachten, und diesen Verstoß auch nach schriftlicher Abmahnung oder Benachrichtigung über die
 - c) the Customer violates essential contractual obligations, in particular the contractual obligation to observe the law when using the Provider's contractual services, and does not immediately remedy this violation even after ROQ has issued a written warning or notified the Customer that the content will be blocked.

- Sperrung der Inhalte durch ROQ nicht unverzüglich abstellt.
- d) wenn die vereinbarte Verfügbarkeit im Jahresmittel um mehr als sechs Tage unterschritten wurde. Dieses Kündigungsrecht besteht nicht innerhalb der ersten 12 Monate der Vertragslaufzeit.
- 15.5. Einzelne Leistungen aus diesem Vertrag können im ROQ Cockpit gekündigt werden. Die Kündigung des gesamten Vertrages bedarf der Textform.
- 16. Höhere Gewalt**
- 16.1. Keine der Parteien ist verpflichtet, eine Bedingung dieser Vereinbarung zu erfüllen, solange eine solche Erfüllung durch höhere Gewalt verzögert oder verhindert wird, z. B. Kriege, terroristische Handlungen oder deren Androhung, behördliche Gesetze, Anordnungen, Auflagen oder Handlungen, feindliche oder feindliche Regierungshandlungen, Streiks, Seuchen, Epidemien oder Pandemien, Aussperrungen, Arbeits- oder Beschäftigungsstreitigkeiten, innere Unruhen, Brände, Überschwemmungen, Unfälle oder Ausfälle von Netzwerkverbindungen, elektrischer Energie oder Telekommunikationsdiensten, sofern sie außerhalb der zumutbaren Kontrolle einer der Parteien liegen und nicht auf ein Verschulden oder Fahrlässigkeit der jeweiligen Partei zurückzuführen sind.
- 16.2. Wenn eine dieser Bedingungen dazu führt, dass eine der Parteien eine in dieser Vereinbarung festgelegte Verpflichtung nicht erfüllt, gilt dieses Versäumnis nicht als Vertragsbruch oder Verzug, und die geltenden Fristen zur Erfüllung werden verlängert, jedoch nur in dem Umfang und für den Zeitraum, in dem diese Bedingung besteht.
- 17. Abwerbeverbot**
- 17.1. Der Kunde darf während der Laufzeit dieses Vertrages und über einen Zeitraum von 24 Monaten ab dessen Beendigung (bzw. ab Beendigung des letzten Einzelvertragsverhältnisses) keine Arbeitnehmer und freien Mitarbeiter von ROQ abwerben („Abwerbeverbot“). Ein Verstoß gegen dieses Abwerbeverbot liegt auch vor, wenn der Kunde eine andere natürliche oder juristische Person dazu veranlasst, Arbeitnehmer/freie Mitarbeiter abzuwerben. „Abwerben“ eines Arbeitnehmers von ROQ bedeutet das aktive Einwirken, um ihn zu veranlassen, sein Arbeitsverhältnis mit ROQ zu beenden und ein Arbeitsverhältnis mit dem Kunden zu begründen. Kommt der Kunde während der Leistungserbringung von ROQ mit einem freien Mitarbeiter von ROQ in Kontakt, hat der Kunde jede Tätigkeit zu unterlassen, die darauf gerichtet ist, den Kontakt für sich selbst oder Dritte auszunutzen, insbesondere den freien Mitarbeiter direkt selbst oder indirekt über Dritte zu beauftragen. Das
- d) if the agreed annual average availability has been undercut by more than six days. This right of termination does not apply within the first 12 months of the contract term.
- 15.5. Individual services from this contract can be terminated in ROQ Cockpit. The termination of the entire contract requires text form.
- 16. Force majeure**
- 16.1. Neither party shall be obligated to perform any term or condition of this Agreement so long as such performance is delayed or prevented by force majeure, such as. wars, acts of terrorism or threats thereof, governmental laws, orders, requirements or actions, hostile or inimical acts of government, strikes, epidemics or pandemics, lockouts, labor or employment disputes, civil disturbances, fires, floods, accidents or failures of network connections, electrical power or telecommunications services, provided they are beyond the reasonable control of either party and are not due to the fault or negligence of the respective party.
- 16.2. If any of these conditions results in either party's failure to perform any obligation set forth in this Agreement, such failure shall not be deemed a breach of this Agreement or a default, and the applicable time periods for performance shall be extended, but only to the extent and for the period that such condition exists.
- 17. Non-solicitation**
- 17.1. The Customer may not solicit away any employees or freelancers of ROQ during the term of this Agreement and for a period of 24 months from its termination (or from the termination of the last individual contractual relationship) ("non-solicitation"). A violation of this non-solicitation clause shall also be deemed to have occurred if the Customer causes another natural person or legal entity to solicit employees/free-lance employees. "Soliciting" an employee from ROQ means actively influencing him/her to terminate his/her employment relationship with ROQ and to establish an employment relationship with the Customer. If the Customer comes into contact with a freelancer of ROQ during the provision of services by ROQ, the Customer must refrain from any activity that is aimed at exploiting the contact for himself or third parties, in particular to commission the freelancer directly himself or indirectly via third parties. The prohibition of solicitation also obligates the companies affiliated with the customer.

Abwerbeverbot verpflichtet auch die mit dem Kunden nach verbundenen Unternehmen.

- 17.2. Der Begründung eines Arbeitsverhältnisses im Sinne der Ziffer 17 stehen andere Angebote und Vereinbarungen gleich, aufgrund derer die Arbeitskraft des Arbeitnehmers von ROQ nicht mehr ROQ (oder einem mit ROQ verbundenen Unternehmen) zu Gute kommt, sondern ganz oder teilweise dem Kunden (oder einem mit dem Kunden verbundenen Unternehmen).
- 17.3. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen eines der vorstehenden Abwerbeverbote zahlt der Kunde an ROQ eine Vertragsstrafe in Höhe eines Jahresgehalts des abgeworbenen Arbeitnehmers/freien Mitarbeiters.
- 17.4. Die Geltendmachung eines über die Vertragsstrafe hinausgehenden Schadens durch ROQ bleibt ebenfalls vorbehalten. Die gezahlte Vertragsstrafe wird in diesem Fall auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.
- 17.2. The establishment of an employment relationship in the sense of clause 17 is equal to other offers and agreements, due to which the manpower of the employee of ROQ is no longer for the benefit of ROQ (or a company affiliated with ROQ), but in whole or in part for the benefit of the Customer (or a company affiliated with the Customer).
- 17.3. For each case of violation of one of the aforementioned non-solicitation prohibition the Customer shall pay ROQ a contractual penalty in the amount of one year's salary of the solicited employee/exempt employee.
- 17.4. ROQ also reserves the right to claim damages exceeding the contractual penalty. In this case, the paid contractual penalty will be credited against the claim for damages.

18. Besondere Bedingungen Hosting

- 18.1. ROQ wird die ROQ Cloud auf einer von ROQ bei einem Subunternehmer bereitgestellten virtuellen Maschine installieren und verwalten. Der Kunde darf keinen Root-Zugang zur ROQ Cloud nutzen. Der Kunde darf die ROQ Cloud nicht modifizieren oder warten und auch nicht versuchen, sie zu modifizieren oder zu warten, außer in Übereinstimmung mit den Anweisungen von ROQ.
- 18.2. Der Leistungsumfang der einzelnen Leistungen ergibt sich aus der zum Zeitpunkt der Bestellung aktuellen Beschreibung der Leistungen. ROQ behält sich vor, kostenlos angebotene Leistungen nach vorheriger Ankündigung einzustellen oder nur noch kostenpflichtig anzubieten.
- 18.3. Das System wird durch ROQ laufend auf Erreichbarkeit, Auslastung sowie die zentralen, für ROQ erforderlichen Backend-Dienste hin überwacht. ROQ wird für seine Cloud-Dienste eine durchschnittliche monatliche Betriebszeitverfügbarkeit gewährleisten, wie sie im vom Kunden gebuchten Service Level angegeben ist. Wenn nicht anders vereinbart wird eine Verfügbarkeit von 99,0 % im Jahresmittel gewährleistet. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch geplante Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen das System aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von ROQ liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, Hardwareausfall etc.), über das Internet nicht zu erreichen ist.
- 18.4. ROQ wird geplante Wartungen, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird ROQ den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der
- 18.1. ROQ will install and manage the ROQ Cloud on a virtual machine provided by ROQ to a subcontractor. Customer may not use root access to the ROQ Cloud. Customer shall not modify or maintain, or attempt to modify or maintain, the ROQ Cloud except in accordance with ROQ's instructions.
- 18.2. The scope of services of the individual services results from the current description of the services at the time of the order. ROQ reserves the right to discontinue services offered free of charge after prior notice or to offer them only for a fee.
- 18.3. The system will be continuously monitored by ROQ for availability, utilization and the central backend services required by ROQ. ROQ will guarantee an average monthly uptime availability for its cloud services as specified in the service level booked by the customer. Unless otherwise agreed, an annual average availability of 99.0% is guaranteed. Excluded from this are downtimes due to planned maintenance and software updates as well as times in which the system cannot be reached via the Internet due to technical or other problems that are beyond ROQ's control (force majeure, fault of third parties, hardware failure, etc.).
- 18.4. ROQ will carry out scheduled maintenance, as far as possible, during periods of low use. Should longer temporary service suspensions or restrictions be necessary, ROQ will inform the Customer in advance of the type, extent and duration of the impairment,

Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

- 18.5. ROQ kann Programme, Anwendungen, Skripte, Apps, Dateien und Links ganz oder teilweise abschalten oder ändern, inklusive der Vornahme von Updates oder Upgrades. um die Sicherheit, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Systeme, Netze, Programme, Anwendungen und Daten von ROQ sowie von Dritten dauerhaft zu gewährleisten. ROQ gewährleistet, dass derartige Änderungen auch nach Abwägung der Interessen anderer Kunden für den Kunden zumutbar sind.
- 18.6. Eine Nutzungsüberlassung der Cloud-Dienste (ganz oder teilweise) an Dritte ist untersagt. Eine Nutzung von Servern zur Bereitstellung von Anonymisierungsdiensten ist ausgeschlossen.
- 18.7. Soweit ROQ im Rahmen des Vertragsverhältnisses die Registrierung von Domainnamen übernommen hat, schuldet ROQ nur die Vermittlung der gewünschten Domain. Eine Haftung und Gewährleistung für die anschließend tatsächliche Zuteilung der bestellten Domain ist ausgeschlossen. Die Zuteilung einer Domain ist erst dann erfolgreich abgeschlossen, wenn ROQ dem Kunden dies bestätigt. ROQ hat auf die Domainvergabe durch die zuständigen Registrare keinen Einfluss.

19. Besondere Bedingungen Dienstleistungen

Ergänzend zu den vorstehenden Bedingungen gelten bei der Erbringung von Dienstleistungen (z.B. Customizing und Consulting Services) durch ROQ folgende Bedingungen:

- 19.1. Vertragsgegenstand und Durchführung der Dienstleistungen
- 19.1.1. ROQ erbringt Dienstleistungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung ausschließlich auf Grundlage eines Angebots und dieser Bedingungen nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung. Die Leistungen von ROQ sind erbracht, wenn die erforderlichen Untersuchungen, Analysen und die sich daraus ergebenden Schlussfolgerungen mit dem Kunden erarbeitet sind. Unerheblich ist, ob oder wann die Schlussfolgerungen bzw. Empfehlungen umgesetzt werden. Eine Dokumentation oder schriftliche Berichte sind nur dann geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Kunde, sofern nicht in einem Werkvertrag das von ROQ zu verantwortende Arbeitsergebnis vereinbart wurde.
- 19.1.2. ROQ ist berechtigt, die beauftragte Leistung ganz oder in Teilen durch einen dafür

insofar as this is objectively possible under the circumstances and the notification would not delay the elimination of interruptions that have already occurred.

- 18.5. ROQ may disable or change programs, applications, scripts, apps, files and links, in whole or in part, including making updates or upgrades. in order to permanently ensure the security, confidentiality, availability, integrity and resilience of ROQ's and third parties' systems, networks, programs, applications and data. ROQ warrants that such changes are reasonable for Customer, even after considering the interests of other Customers.
- 18.6. Transfer of use of the cloud services (in whole or in part) to third parties is prohibited. The use of servers for the provision of anonymization services is excluded.
- 18.7. As far as ROQ has taken over the registration of domain names within the scope of the contractual relationship, ROQ owes only the procurement of the desired domain. Any liability and warranty for the subsequent actual allocation of the ordered domain is excluded. The allocation of a domain is only successfully completed when ROQ confirms this to the Customer. ROQ has no influence on the domain allocation by the responsible registrars.

19. Special conditions services

In addition to the above terms and conditions, the following terms and conditions shall apply to the provision of services (e.g. customizing and consulting services) by ROQ:

- 19.1. Subject matter of the contract and performance of the services
- 19.1.1. ROQ renders services against the contractually agreed remuneration exclusively on the basis of an offer and these conditions according to the principles of proper professional practice. The services of ROQ are rendered when the necessary investigations, analyses and the resulting conclusions have been worked out with the customer. It is irrelevant whether or when the conclusions or recommendations are implemented. Documentation or written reports are only owed if this is expressly agreed. The customer bears the responsibility for the project and its success, unless the work result for which ROQ is responsible has been agreed in a contract for work and services.
- 19.1.2. ROQ is entitled to perform the commissioned service in whole or in part

- | | |
|--|--|
| <p>qualifizierten Subunternehmer zu erbringen.</p> <p>19.1.3. Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringenden Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.</p> <p>19.1.4. Alle ROQ-Service-Leistungen, für die ein fester oder begrenzter Zeitraum vereinbart wurde, sind von ROQ über den in dem betreffenden Order Form genannten Zeitraum an Personentagen zu erbringen. „Personentag“ ist ein Zeitraum von 8 Stunden. Werktagen sind von Montag bis Freitag, ausschließlich der gesetzlichen Feiertage in Berlin/Deutschland. Die Erbringung von Leistungen außerhalb von Werktagen bedarf der vorherigen Zustimmung von ROQ. Für solche Zeiten gilt eine zusätzliche Vergütung gemäß Preisliste.</p> <p>19.1.5. Leistungen, die ROQ auf Wunsch des Kunden über die im Vertrag vereinbarten Leistungen hinaus ausführt, werden gesondert zu den jeweils geltenden Sätzen gemäß geltender Preisliste abgerechnet.</p> <p>19.2. Nutzungsrechte für Entwicklungen</p> <p>19.2.1. Sofern nicht anders vereinbart, räumt ROQ dem Kunden mit der vollständigen Bezahlung der Dienstleistung ein einfaches, nicht-ausschließliches, weltweites, unbefristetes, nicht-übertragbares Nutzungsrecht an im Rahmen der Dienstleistungen entwickelten Material ein. Die vorstehenden Nutzungsrechte werden nur für das im Rahmen des Projektes erstellte Material auf Basis von ROQ One, nicht jedoch für Anpassungen an der ROQ Plattform erteilt.</p> <p>19.2.2. Die unter dieser Ziffer 18.2 eingeräumten Nutzungsrechte beziehen sich ausdrücklich nicht auf in ROQ One enthaltene Free und/oder Open Source Bestandteile (nachfolgend jeweils ein „FOSS-Bestandteil“). Für diese FOSS-Bestandteile gelten jeweils und ausschließlich eigene Lizenzbestimmungen.</p> <p>19.3. Änderungsverlangen</p> <p>19.3.1. Alle Änderungen, Modifikationen und Ergänzungen der Verpflichtungen einer der Parteien in Bezug auf vereinbarte Dienst- oder Werkleistungen bedürfen eines schriftlichen Änderungsauftrags (ein „Änderungsauftrag“). Jede Partei kann einen Änderungsauftrag initiieren, indem</p> | <p>by a subcontractor qualified for this purpose.</p> <p>19.1.3. The subject matter of the contract may consist of a one-time service, also to be provided in parts, or may be of a permanent nature.</p> <p>19.1.4. All ROQ Services for which a fixed or limited period of time has been agreed upon shall be provided by ROQ over the period of person days specified in the applicable Order Form. "Person Day" means a period of 8 hours. Working days are from Monday to Friday, excluding public holidays in Berlin/Germany. The provision of services outside of working days requires ROQ's prior consent. For such times an additional remuneration according to the price list applies.</p> <p>19.1.5. Services that ROQ performs at the Customer's request beyond the services agreed upon in the contract will be invoiced separately at the applicable rates according to the valid price list.</p> <p>19.2. Rights of use for developments</p> <p>19.2.1. Unless otherwise agreed, upon full payment for the Services, ROQ grants Customer a non-exclusive, worldwide, perpetual, non-transferable right to use any material developed under the Services. The aforementioned rights of use are granted only for the material created within the scope of the project based on ROQ One, but not for adaptations to the ROQ Platform.</p> <p>19.2.2. The rights of use granted under this clause 18.2 expressly do not refer to free and/or open source components contained in ROQ One (hereinafter each a "FOSS Component"). For these FOSS components, separate license terms apply in each case and exclusively.</p> <p>19.3. Change request</p> <p>19.3.1. All changes, modifications and amendments to the obligations of either party with respect to agreed services or work shall require a written change order (a "Change Order"). Either party may initiate a Change Order by submitting a written</p> |
|--|--|

sie einen schriftlichen Antrag auf einen Änderungsauftrag an die andere Partei stellt, zusammen mit einer Erklärung der Gründe, warum die beantragte Änderung wünschenswert oder notwendig ist. Änderungsanträge sind von und an den jeweiligen ROQ Projektmanager oder den Projektmanager des Kunden oder gegebenenfalls an die vom Kunden und/oder ROQ im jeweiligen Order Form benannten Vertreter zu richten. Alle Änderungsaufträge müssen enthalten: (i) eine Beschreibung der zusätzlich zu erbringenden Leistungen und/oder der von einer der Parteien geforderten Änderungen der Leistungen; (ii) eine Erklärung über die Auswirkungen der Arbeiten oder Änderungen auf die Liefergegenstände, den Zeitplan, die Ressourcenzuweisung und -verfügbarkeit, die Kosten, die Ausgaben und andere Anforderungen des jeweiligen Kundenauftrags und (iii) eine Beschreibung der sich daraus ergebenden Änderungen des Kundenauftrags einschließlich des für die Professionellen Dienstleistungen geltenden Zeitplans. Innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Übermittlung eines Änderungsantrags durch eine Partei an die andere benachrichtigt die empfangende Partei die andere Partei über ihre Annahme oder Ablehnung.

19.4. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 19.4.1. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass ein von ihm benannter Ansprechpartner ROQ die für die Erbringung der Dienstleistungen notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht von ROQ geschuldet. Der Kunde wird ROQ im Rahmen der Ausführung der zu erbringenden Leistungen jede notwendige Unterstützung und Mitwirkung (wie z. B. Informationen, Sachmittel, Rechenzeiten, Testdaten, Arbeitsplätze, Kommunikationsmittel) unentgeltlich gewähren.
- 19.4.2. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht ausreichend nach und verzögert sich hierdurch die Durchführung der vertraglichen Leistungen durch ROQ, so verlängern sich die vereinbarten Fristen automatisch angemessen, mindestens jedoch um den Zeitraum der Verzögerung. Außerdem hat ROQ den Anspruch an entsprechende Anpassung der Vergütung, wenn ROQ hierdurch Mehraufwendungen entstanden sind.

request for a Change Order to the other party, together with an explanation of the reasons why the requested change is desirable or necessary. Change Requests shall be submitted by and to the applicable ROQ Project Manager or Customer's Project Manager or, as applicable, Customer's and/or ROQ's designated representatives in the applicable Order Form. All Change Orders shall include: (i) a description of the additional Work to be performed and/or changes to the Work requested by either party; (ii) a statement of the impact of the Work or changes on the Deliverables, schedule, resource allocation and availability, costs, expenses and other requirements of the applicable Customer Order; and (iii) a description of the resulting changes to the Customer Order, including the schedule applicable to the Professional Services. Within five business days after one party transmits a change request to the other, the receiving party shall notify the other party of its acceptance or rejection.

19.4. Cooperation obligations of the customer

- 19.4.1. The Customer shall ensure that a contact person named by him provides ROQ with the documents, information and data necessary for the performance of the services completely, correctly, in due time and free of charge, unless owed by ROQ. The Customer shall provide ROQ with all necessary support and cooperation (such as information, material resources, computing times, test data, workstations, means of communication) free of charge within the scope of the performance of the services to be rendered.
- 19.4.2. If the Customer does not sufficiently fulfill his duties to cooperate and the performance of the contractual services by ROQ is delayed as a result, the agreed deadlines are automatically extended appropriately, but at least by the period of the delay. In addition, ROQ is entitled to a corresponding adjustment of the remuneration if ROQ has incurred additional expenses as a result.

- 19.4.3. Kommt der Kunde mit der Annahme der Dienstleistungen oder mit der Abnahme vereinbarter Leistungselemente in Verzug oder unterlässt er eine ihm obliegende Mitwirkung trotz Mahnung und Fristsetzung, so ist ROQ zur fristlosen Kündigung berechtigt. Unabhängig von der Geltendmachung dieses Kündigungsrechtes hat ROQ Anspruch auf Ersatz des durch den Verzug oder die unterlassene Mitwirkung entstandenen Schadens.
- 19.4.3. If the Customer is in default with the acceptance of the services or with the acceptance of agreed service elements or if he fails to cooperate in spite of a reminder and setting of a deadline, ROQ is entitled to terminate the contract without notice. Irrespective of the assertion of this right of termination, ROQ is entitled to compensation for the damage caused by the delay or the failure to cooperate.
- 19.5. Zahlungsbedingungen für Dienstleistungen
- 19.5. Terms of payment for services
- 19.5.1. ROQ wird dem Kunden die Dienstleistungen wie im jeweiligen Order Form angegeben in Rechnung stellen. Ist dies nicht der Fall, wird ROQ dem Kunden am Ende eines jeden Monats, in dem ROQ die Dienstleistungen erbracht hat, oder in einem von ROQ nach billigem Ermessen festgelegten längeren Intervall eine Rechnung stellen. Im Übrigen gelten die Regelungen der Ziffer 9
- 19.5.1. ROQ will invoice Customer for the Services as specified in the applicable Order Form. If not, ROQ will invoice Customer at the end of each month in which ROQ has performed the Services or at such longer interval as ROQ may determine in its reasonable discretion. In all other respects, the provisions of Section 9 apply.
- 20. Besondere Bedingungen Werkleistungen**
- 20. Special conditions work services**
- 20.1. Funktionsprüfung, Übergabe und Abnahme
- 20.1. Functional test, handover and acceptance
- 20.1.1. Vor Übergabe von Werkleistungen zur Abnahme wird ROQ die Leistungen eingehend prüfen und verifizieren, ob diese den vertraglichen Anforderungen entsprechen. Abnahmereife Leistungen stellt ROQ bereit und zeigt diesem dem Kunden an.
- 20.1.1. Before handing over work performances for acceptance, ROQ will thoroughly check the performances and verify whether they meet the contractual requirements. ROQ provides services ready for acceptance and indicates this to the customer.
- 20.1.2. Der Kunde nimmt Leistungen ab, wenn diese vollständig zur Abnahmeprüfung bereitgestellt wurden und frei von Sach- und Rechtsmängeln sind, insbesondere die vereinbarten Abnahmekriterien erfüllen. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung. Bei der Abnahmeprüfung festgestellte Mängel sollen von den Parteien dokumentiert werden.
- 20.1.2. The customer shall accept services if they have been made available in full for acceptance testing and are free of material defects and legal defects , in particular if they meet the agreed acceptance criteria. Insignificant defects shall not entitle the Customer to refuse acceptance. Defects identified during the acceptance test shall be documented by the parties.
- 20.1.3. Der Kunde kann die Abnahme ausdrücklich oder durch schlüssiges Handeln erklären. Die Leistung gilt insbesondere auch als abgenommen, wenn der Kunde (a) die Leistungen produktiv oder mit Echtdateien nutzt, es sei denn, die Nutzung dient ausschließlich der Abnahmeprüfung; oder (b) nicht innerhalb von zwei (2) Wochen ab vollständiger Bereitstellung der Leistungen zur Abnahmeprüfung wegen nicht nur unwesentlicher Mängel die Abnahme verweigert oder begründete Vorbehalte gegen die Abnahmefähigkeit der Vertragsleistungen erklärt hat.
- 20.1.3. The Customer may declare acceptance expressly or by conclusive action. In particular, the service shall also be deemed to have been accepted if the Customer (a) uses the services productively or with real data, unless such use is exclusively for the purpose of acceptance testing; or (b) has not refused acceptance within two (2) weeks of complete provision of the services for acceptance testing due to defects that are not merely insignificant or has not declared justified reservations about the acceptability of the contractual services.

20.1.4. Mit Abnahme geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Zerstörung des Entwicklungsergebnisses auf den Kunden über.

20.1.4. Upon acceptance, the risk of accidental loss and accidental destruction of the development result shall pass to the customer.

20.2. Nutzungsrechte für Werkleistungen

20.2. Rights of use for work performances

20.2.1. Sofern nicht anders vereinbart, räumt ROQ dem Kunden mit der vollständigen Bezahlung der Werkleistung ein einfaches, nicht-ausschließliches, weltweites, unbefristetes, nicht-übertragbares Nutzungsrecht an im Rahmen der Dienstleistungen entwickelten Material ein. Die vorstehenden Nutzungsrechte werden nur für das im Rahmen des Projektes erstellte Material auf Basis von ROQ One, nicht jedoch für Anpassungen an der ROQ Plattform erteilt.

20.2.1. Unless otherwise agreed, ROQ grants Customer a non-exclusive, worldwide, perpetual, non-transferable right to use material developed under the Services upon payment in full for the Services. The aforementioned rights of use are granted only for the material created within the scope of the project based on ROQ One, but not for adaptations to the ROQ Platform.

20.2.2. Sind sog. Core-Commitments Bestandteil der vereinbarten Werkleistung, so werden diese Core Commitments integraler Bestandteil der Cloud-Dienste und/oder von ROQ One. Diese Core-Commitments stellen keine individuelle Werkleistung gemäß Ziff. 19 für den Kunden dar. Vielmehr ist es ROQ gestattet, die Core-Commitments vollumfänglich zu nutzen und zu verwerten. Es bestehen keine Mängelansprüche bei der Entwicklung von sog. Core-Commitments. Mängelansprüche die durch sog. Core-Commitments entstehen, werden über den Vertrag zur Nutzung der Cloud-Dienste geregelt

20.2.2. If so-called Core Commitments are part of the agreed work performance, these Core Commitments become an integral part of the Cloud Services and/or ROQ One. These Core Commitments do not constitute an individual work performance for the Customer pursuant to Section 19. Rather, ROQ is permitted to fully use and exploit the Core Commitments. There are no claims for defects in the development of so-called core-commitments. Claims for defects arising from so-called Core Commitments are regulated via the contract for the use of the cloud services.

20.2.3. Die unter dieser Ziffer 19.2 eingeräumten Nutzungsrechte beziehen sich ausdrücklich nicht auf in ROQ One enthaltene Free und/oder Open Source Bestandteile (nachfolgend jeweils ein „FOSS-Bestandteil“). Für diese FOSS-Bestandteile gelten jeweils und ausschließlich eigene Lizenzbestimmungen.

20.2.3. The rights of use granted under this clause 19.2 expressly do not refer to free and/or open source components contained in ROQ One (hereinafter each a "FOSS Component"). For these FOSS components, separate license terms apply in each case and exclusively.

21. Schlussbestimmungen

21. Final provisions

21.1. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von ROQ, jedoch vorbehaltlich der Bestimmungen des Handelsgesetzbuches (§ 354a HGB), darf der Kunde den Vertrag oder seine Rechte und Pflichten nicht an einen Dritten abtreten oder übertragen.

21.1. Without the prior written consent of ROQ, but subject to the provisions of the Commercial Code (§ 354a HGB), the Customer may not assign or transfer the contract or its rights and obligations to a third party.

21.2. Für alle vertraglichen, deliktischen oder sonstigen Ansprüche gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) sowie der entsprechenden nationalen Verweisungsnormen des Kollisionsrechts.

21.2. All contractual, tortious or other claims shall be governed exclusively by German law, to the exclusion of the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) and the corresponding national conflict-of-law rules.

21.3. If the customer is a merchant, a legal entity under public law or a special fund under public law, the exclusive place of jurisdiction for all disputes arising

- 21.3. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag Berlin, Deutschland.
- 21.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der jeweils übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 21.5. ROQ ist zu Änderungen der Leistungsbeschreibung, dieser Vertrags- und Nutzungsbedingungen und sonstiger Bedingungen berechtigt. ROQ wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen. Wird durch die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien erheblich gestört, so unterbleibt die Änderung. Der Kunde kann einer Änderung widersprechen. In diesem Fall ist ROQ berechtigt das Vertragsverhältnis mit dem Kunden zu kündigen. ROQ wird den Kunden auf diese Folge in der Änderungsmitteilung nochmals gesondert hinweisen..
- 21.6. Sämtliche Order Forms und Anhänge sind Vertragsbestandteil.
- 21.7. Die englische Fassung dient nur Informationszwecken. Im Falle von Abweichungen zwischen der deutschen Fassung und der englischen Fassung dieser Nutzungs- und Vertragsbedingungen ist ausschließlich die deutsche Fassung maßgeblich.
- from or in connection with the contract shall be Berlin, Germany.
- 21.4. Should individual provisions of this agreement be or become wholly or partially invalid or unenforceable, this shall not affect the validity of the remaining provisions in each case.
- 21.5. ROQ is entitled to make changes to the service description, these contractual terms and conditions and other terms and conditions. ROQ will only make these changes for valid reasons, in particular due to new technical developments, changes in case law or other equivalent reasons. If the change significantly disturbs the contractual balance between the parties, the change shall not be. The Customer may object to a change. In this case ROQ is entitled to terminate the contractual relationship with the Customer. ROQ will again separately point out this consequence to the Customer in the notice of change..
- 21.6. All Order Forms and annexes are part of the contract.
- 21.7. The English version shall serve convenience purposes only. In case of any deviation between the German version and the English version of this contract and terms of use, the German version shall prevail.