

Questionmark OnDemand- und Servicevertrag Europa

Einleitung

Questionmark erbringt Assessment-Management-Technologien, die es Ausbildern, Lehrern und Prüfungsfachleuten ermöglichen, Examen, Prüfungen, Tests und Umfragen zu erstellen, zu planen, durchzuführen und detailliert über Ergebnisse zu reporten. Dieser Questionmark OnDemand- und Servicevertrag Europa (im Folgenden: der „Vertrag“) ist anwendbar auf die Erbringung von Questionmark's „OnDemand“-Services einschließlich (unter anderem) derjenigen, die im Zusammenhang mit dem Zugang zu OnDemand-Service & Support und, wenn vom Kunden (im Folgenden: der „Kunde“) gewählt, Unternehmens-Support und Beratungsleistungen (im Folgenden: die „Services“) und regelt alle Aufträge zwischen den Parteien bezüglich derartiger Services. Questionmark und der Kunde werden im Folgenden einzeln als „Partei“ und gemeinsam als die „Parteien“ bezeichnet.

1. Definitionen

1.1. In diesem Vertrag haben die folgenden Begriffe die folgenden Bedeutungen:

Admin User bezeichnet jede Person, die Questionmark-Technologie zur Erstellung, zur Überwachung oder zum Reporting von Resultatdaten verwendet oder Teilnehmerdaten erstellt oder verwaltet.

Affiliate bezeichnet ein Unternehmen, das direkt oder indirekt über einen oder mehr Mittelspersonen die Mehrheitsanteile an Questionmark oder

Questionmark European OnDemand and Services Agreement

Preamble

Questionmark provides assessment management technology that enables trainers, educators and testing professionals to author, schedule, deliver and report on exams, tests, quizzes and surveys. This Questionmark European OnDemand and Services Agreement (“Agreement”) shall be applicable to Questionmark's provision of its “OnDemand” service including (but not limited to) those relating to access to the OnDemand Service and Support and, if selected by the Customer (“Customer”), Enterprise Support and Consultancy Services (the “Services”) and shall govern all Orders agreed on between the Parties with respect to such Services. Questionmark and Customer shall herein be referred to individually as a “Party” and collectively as the “Parties.”

1. Definitions

1.1. In this Agreement, the following words will have the following meanings:

Admin Users means any person that uses Questionmark Technology to manage, monitor and report on Assessments and/or Participants;

Affiliate means any entity that directly or indirectly through one or more intermediaries majority owns or controls, is majority owned or controlled by, or is

dem Kunden hält oder kontrolliert, an den dem Questionmark oder der Kunde die Mehrheitsanteile hält oder kontrolliert oder deren Mehrheitsanteile unter gemeinschaftlicher Inhaberschaft und Kontrolle der Questionmark oder des Kunden stehen;

Assessment bezeichnet die Prüfung, den Test, das Quiz, die Umfrage oder sonstige systematische Art und Weise zur Sammlung von Daten, die unter Verwendung der Questionmark-Technologie sowohl durch Questionmark im Namen eines Kunden oder durch den Kunden selbst produziert wurden;

Assessment Delivery Service ist der Teil des Services, der von den Teilnehmern im Rahmen der Beantwortung von Online-Assessments verwendet wird und schließt andere Teile des Services nicht ein, wie z.B. diejenigen Teile, die mit der Erstellung, Verwaltung, dem Drucken und Scannen und dem Reporting über die Assessments zusammenhängen;

Werktag bezeichnet jeden Tag außer Samstag, Sonntag und gesetzliche Feiertage in Deutschland, wenn nicht im Auftrag anderweitig definiert;

Anfangsdatum bezeichnet das im jeweiligen Auftrag angegebene Datum;

Beratungsleistungen bezeichnet die von Questionmark an den Kunden erbrachten Beratungs- und/oder Ausbildungs-Services (näher erläutert in Abschnitt 16), die in einem gültigen, gemeinsam vereinbarten Auftrag dargelegt sind;

Kundendaten bezeichnet die Daten, Informationen und die Inhalte, die vom Kunden oder von Teilnehmern im Rahmen der Erstellung, der Teilnahme oder dem Reporting über das Assessment zur Verfügung gestellt oder eingereicht wurden sowie jegliche Ergebnisse der Assessments; Kundendaten enthalten ausdrücklich nicht von Questionmark zur Verfügung gestellte Software, Skripte, Dokumentationen und Vorlagen;

Kundenspezifische Servicekonfiguration bezeichnet eine gemäß der im jeweiligen

under common majority ownership or control with, Questionmark or Customer;

Assessment means the exam, test, quiz, survey, or other systematic ways of collecting data produced using the Questionmark Technology whether by Questionmark on behalf of a Customer or by the Customer;

Assessment Delivery Service means the part of the Service used by Participants in answering online Assessments and excludes other parts of the Service including those parts relating to authoring, administering, printing, scanning and reporting on Assessments;

Business Day means every day excluding Saturdays, Sundays and any national holidays throughout Germany unless otherwise defined in the Order;

Commencement Date means the date set out in the respective Order;

Consultancy Services means the consultancy and/or training services provided by Questionmark to Customer (as more particularly described in clause 16) as set forth on an applicable, mutually agreed Order;

Customer Data means the data, information and material provided or submitted by the Customer or Participants in the creation, participation or reporting of the Assessment and any output of the Assessments. Customer Data shall expressly not include the software, scripts, documentation and templates that are provided by Questionmark;

Customised Service Configuration means a customised configuration of the

Auftrag dargelegten Vereinbarung auf den Kunden angepasste Konfiguration des OnDemand-Service, die von Questionmark einzig für den spezifischen Kunden entwickelt und ihm zur Verfügung gestellt wird;

Unternehmens-Support meint Support und Wartung im Rahmen des OnDemand-Service und ist in Anhang 2 näher erläutert;

Ursprüngliche Laufzeit bezeichnet die im jeweiligen Auftrag definierte Erstlaufzeit, die am Anfangsdatum beginnt;

OnDemand-Service bezeichnet die unter Verwendung der Questionmark-Technologie und dem Kunden von Questionmark für die Erstellung, Durchführung, Überwachung und das Reporting über Assessments zur Verfügung gestellte Software-as-a-service;

Auftrag bezeichnet ein von den Parteien vereinbartes Angebot für Services;

Teilnehmer bezeichnet jede an einem Assessment partizipierende Person;

Questionmark bezeichnet die Questionmark GmbH mit Sitz Hopfenstr. 8, 80335, München, Germany (Unternehmensnummer HRB 235372);

Questionmark-Technologie bezeichnet Questionmark-eigene(s) Services, Software, Hardware, Produkte, Verfahren, Algorithmen, Benutzeroberflächen, Know-how, Techniken, Designs und sonstige materielle und immaterielle Arbeitsmittel oder Informationen, die dem Kunden (und, auf Wunsch des Kunden, den Teilnehmern) von Questionmark als Teil der Services zur Verfügung gestellt werden;

Verlängerungsgebühren sind Gebühren, die für jeden Verlängerungszeitraum zu zahlen sind;

Verlängerungszeitraum ist ein im Auftrag bezeichneter Zeitraum, um den der Vertrag nach Ablauf der Ursprünglichen Laufzeit automatisch verlängert wird oder eine Verlängerungszeitraum, der ab dem Ende der Ursprünglichen Laufzeit bis zur

OnDemand Service that Questionmark develops and provides specifically for Customer as set forth on an applicable, mutually agreed Order;

Enterprise Support means the support and maintenance of the OnDemand Service as more particularly described in Schedule 2;

Initial Term means the initial period specified in the respective Order which shall start on the Commencement Date;

OnDemand Service means the software-as-a-service using Questionmark Technology and provided by Questionmark to the Customer for the creation, delivery, monitoring and reporting of Assessments;

Order means the written quotation for Services which has been agreed on by the Parties;

Participant means any person that participates in an Assessment;

Questionmark means Questionmark GmbH whose registered office is at Hopfenstr. 8, 80335, Munich, Germany (company number HRB 235372);

Questionmark Technology means all and any part of Questionmark's proprietary services, software, hardware, products, processes, algorithms, user interfaces, know how, techniques, designs and other tangible and intangible material or information which is provided by Questionmark to the Customer (and, at the Customer's request, Participants) as part of the Services;

Renewal Fees means the Fees payable in respect of each Renewal Term;

Renewal Term means the period specified in the Order for which the Agreement shall automatically renew following the end of the Initial Term or a Renewal Term which shall run from the end of the Initial Term

Kündigung dieses Vertrages gemäß Abschnitt 8 läuft;

Service-Konfiguration bezeichnet Optionen und Anwendungsprogramm-Schnittstellen [*Application Program Interfaces*](APIs), die für den OnDemand-Service freigeschaltet wurden und die Beschränkungen hinsichtlich der erlaubten Anzahl von Assessments, Admin Usern und Teilnehmern, die im jeweiligen Auftrag näher beschrieben sind;

Support bezeichnet Support und Wartung des OnDemand-Service und ist in Anhang 1 näher erläutert;

Laufzeit bezeichnet die Ursprüngliche Laufzeit nebst Verlängerungszeitraum;

Geschäftszeit bezeichnet den Zeitraum von 9 Uhr bis 17 Uhr in Deutschland an Werktagen wenn nicht im Auftrag etwas anderes bestimmt ist.

unless this Agreement is terminated in accordance with clause 8;

Service Configuration means options and application program interfaces ("APIs") that have been enabled for the OnDemand Service and the limitations on the number of Assessments, Admin Users and Participants that are permitted which shall be more particularly described in the Order;

Support means the support and maintenance of the OnDemand Service as more particularly described in Schedule 1;

Term means the Initial Term together with any Renewal Term;

Working Hours means the hours from 0900 to 1700 in Germany on Business Days unless otherwise defined within the Order.

2. Pflichten der Questionmark

2.1 Questionmark erbringt an den Kunden die im Auftrag vereinbarten Services gemäß der Bedingungen dieses Vertrages und des jeweiligen Auftrags.

2.2 Am oder vor dem Anfangsdatum stellt Questionmark dem Kunden ein individuelles Passwort, einen ID-Code oder sonstigen Sicherheitscode zur Verfügung, mit dem der Kunde im Internet auf die OnDemand-Services zugreifen kann.

2.3 Alle Änderungen der Services werden zwischen den Parteien vereinbart und können zusätzlichen, von den Parteien schriftlich vereinbarten Gebühren unterliegen.

2.4 Questionmark kann jederzeit ohne Mitteilung Konzerngesellschaften oder Subunternehmer mit der Erbringung aller oder einiger

2. Questionmark's Obligations

2.1 Questionmark shall supply the Services to the Customer agreed on in Orders in accordance with the terms of this Agreement and the respective Order.

2.2 On or before the Commencement Date, Questionmark shall provide the Customer with an individual password, identity code or other security code by which the Customer may access the OnDemand Service via the Internet.

2.3 Any changes to the Services shall be agreed between the Parties and may be subject to additional Fees as agreed between the Parties in writing.

2.4 Without releasing it from any of its duties or obligations, Questionmark may, at any time, without notice, use companies in its group or

der ihr nach diesem Vertrag obliegenden Verpflichtungen betrauen. Dies stellt keine Befreiung der Questionmark von ihrer Leistungspflicht dar.

subcontractors to perform some or all of its duties and obligations under this Agreement.

2.5 Questionmark kann die Konfiguration ihres Netzwerkes, ihrer Anlagen oder sonstiger Gegenstände, die für die Erbringung der Services wesentlich sind jederzeit ändern, wenn diese Änderungen keinen negativen Einfluss auf die Services haben.

2.5 Questionmark may change the configuration of its network, equipment or any other item material to the provision of the Services at any time provided that such change does not adversely affect the Services.

2.6 Questionmark übernimmt keine Haftung für Ausfälle des OnDemand-Service, die beruhen auf:

2.6 Questionmark accepts no liability for any failure in the OnDemand Service owing to:

2.6.1. der Nichtbeachtung angemessener Instruktionen von Questionmark durch den Kunden;

2.6.1. the Customer's failure to follow correctly Questionmark's reasonable instructions;

2.6.2. Fehlfunktionen der Software des Kunden oder einem Scheitern des Interagierens der Kundensoftware mit anderer Software (einschließlich Firmware) oder Betriebssystemen und Anwendungen, die für die Services notwendig sind;

2.6.2. malfunctioning of the Customer's software or failure of its software to interoperate with other software (including firmware) or operating systems and applications necessary for the Services;

2.6.3 Fehlfunktionen der Hardware des Kunden;

2.6.3 malfunctioning of the Customer's hardware;

2.6.4. dem Verlust oder der Fälschung eines Passworts, Sicherheitscodes oder sonstigen Identifizierungscode s, wenn der Verlust oder die Fälschung nicht von Questionmark verursacht wurde;

2.6.4. loss or corruption of any password, security code or other identification code unless such corruption or loss was caused by Questionmark;

2.6.5. dem Verlust oder der Beschädigung von Daten, die im Transit zu oder von dem Questionmark Rechenzentrum verursacht wurden, wenn sich der Verlust oder die Beschädigung der Kontrolle der Questionmark entziehen; oder

2.6.6. dem eingeschränkten Zugriff des Kunden auf die Services, der auf einem Denial-of-Service-Angriff beruht. (Dies gilt nicht, wenn Questionmark keine angemessenen Sicherheitsvorkehrungen gegen Denial-of-Service-Angriffe implementiert hat.)

2.7 Ungeachtet der in Abschnitt 1 angegebenen Definition des Begriffs „Auftrag“ bezieht sich der Begriff „Auftrag“ in Fällen, in denen der Kunde den OnDemand-Service von einem Questionmark-Vertriebspartner erworben hat, auf den Auftrag zwischen Questionmark und dem Vertriebspartner. Questionmark hat die Services einzig in Übereinstimmung mit einem solchen Auftrag - einschließlich der Laufzeit und Service-Konfiguration - zu erbringen, unabhängig davon, ob der Auftrag oder sonstige Dokumentation zwischen dem Kunden und dem Vertriebspartner andere Bestimmungen enthält. Ein Rückgriff des Kunden sowie Ersatz von dem Kunden durch die Abweichung entstandener Verluste, Schäden, Kosten oder sonstiger Belastungen ist nur

2.6.5. loss of or corruption of data caused while the data is in transit to or from Questionmark's storage facility, where such loss/corruption is not within the control of Questionmark; or

2.6.6. the Customer being frozen out of access to the Services owing to a denial of service attack (unless Questionmark did not implement reasonable safeguards against denial of service attacks).

2.7 Notwithstanding the definition of "Order" set forth in clause 1, if Customer has purchased the OnDemand Service from a Questionmark reseller, the definition of "Order" shall refer to the Order between Questionmark and such reseller. Questionmark shall be obligated to provide the Services only in conformity with such Order, including with regard to the Term and the Service Configuration, regardless of whether the order or other documentation between Customer and such reseller provides different terms. Customer's sole recourse and remedy for any loss, damage, expense or other liability caused by such discrepancy shall be against such reseller.

gegenüber dem
Vertriebspartner möglich.

3. Pflichten des Kunden

- 3.1 Unter der Voraussetzung, dass die Verwendung im Einklang mit diesem Vertrag, dem jeweiligen Auftrag und gesetzlichen Vorgaben steht kann der Kunde den OnDemand-Service wie von ihm bestimmt ohne Einschränkung verwenden. Der Kunde kann den OnDemand-Service nur während der Laufzeit gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages und nur in Übereinstimmung mit der Service-Konfiguration verwenden. Sollte der Kunde Beschränkungen der Service-Konfiguration überschreiten, kann Questionmark dem Kunden die Überschreitung gemäß ihrer regulären Preislisten in Rechnung stellen. Questionmark wird alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um den Kunden über derartige, ihr zur Kenntnis gelangende Überschreitungen zu informieren.
- 3.2 Der Kunde wird auf eigene Kosten für die Verwendung der Services erforderliche Internetverbindungen, Hardware, Software und sonstiges Equipment zur Verfügung stellen und zeichnet allein verantwortlich für die Wartung und Instandhaltung dieser Gegenstände soweit nicht ausdrücklich zwischen den Parteien etwas anderes vereinbart wurde.
- 3.3 Der Kunde behandelt alle von Questionmark zur Verfügung gestellten Usernamen, Passwörter, Identifizierungscodes und Sicherheitscodes vertraulich

3. Customer Obligations

- 3.1 The Customer may use the OnDemand Service as it may determine without any restriction provided that such use is in accordance with this Agreement, the respective Order and any applicable laws. The Customer may use the OnDemand Service only during the Term on the terms of this Agreement and only in conformance with the Service Configuration. In the event that the Customer exceeds limitations in the Service Configuration, Questionmark may charge the Customer for the excess at its usual list prices. Questionmark will use commercially reasonable efforts to advise Customer of any such excess use of which it becomes aware.
- 3.2 The Customer shall, at its own cost, provide all such Internet connections, hardware, software and all other equipment necessary to use the Services and shall have sole responsibility for the maintenance and upkeep of such items unless otherwise expressly agreed between the Parties.
- 3.3 The Customer shall keep confidential all usernames, passwords, identification codes and security codes provided by Questionmark and

und informiert Questionmark sofort, wenn er vermutet, dass ein Username, Passwort oder Code verloren, unautorisiert verwendet oder offengelegt wurde. Der Kunde erkennt an, dass er für alle von einem Admin User oder Teilnehmer oder unter einem an ihn ausgestellten Passwort, eines Identifizierungscodes oder Sicherheitscodes ausgeführten Aktivitäten so haftet, als wäre er die verwendende Partei und er unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um solche Verletzungen zu verhindern und Verluste gering zu halten. Dies gilt nicht für Aktivitäten, die mehr als einen (1) Werktag nach der Mitteilung über einen vermuteten Verlust, eine unautorisierte Verwendung oder Offenlegung eines Usernamens, Passworts oder Codes an Questionmark erfolgen.-

shall notify Questionmark promptly in the event that it suspects the loss or unauthorised use or disclosure of any such username, password or code. The Customer acknowledges that except for any activity that occurs more than one (1) Business Day after notifying Questionmark of the suspected loss or disclosure or any unauthorized use of a username, password or code, it shall be liable for any activity carried out by an Admin User or Participant or under any password, identification code or security codes issued to it as if it were the party using it and shall take all reasonable efforts to prevent such breach and mitigate any losses.

3.4 Wenn der Auftrag Zugang zum OnDemand-Service über die Questionmark APIs erlaubt wird der Kunde auf den OnDemand-Service nur über die in dem Auftrag genannten APIs und nur in Übereinstimmung mit der von Questionmark im Zusammenhang mit diesem Zugang bereitgestellten Dokumentationen und Anweisungen zugreifen.

3.4 Where the Order permits access to the OnDemand Service through the Questionmark APIs, the Customer shall only access the OnDemand Service through the APIs listed in the Order and in accordance with the documentation and instructions provided by Questionmark in relation to that access.

3.5 Dem Kunden ist bekannt, dass Questionmark im Rahmen der Erbringung der Services die Offenlegung bestimmter Informationen durch den Kunden bzw. Zugang zu bestimmten Computersystemen oder Datenbanken des Kunden benötigt. Der Kunde stimmt zu, Questionmark den in zumutbarem Umfang angefragten Zugang zu ermöglichen, um Questionmark

3.5 Customer acknowledges that in the performance of the Services, Questionmark may require the disclosure by Customer of certain information, or access to certain of Customer's computer systems or databases. Customer agrees to provide Questionmark all access reasonably requested to enable Questionmark to complete the Services in accordance in accordance

zu ermöglichen, die Services gemäß des Auftrags zu erbringen. Questionmark haftet nicht für die Nichterbringung oder Verzögerung der Erbringung der Services, wenn die Nichterbringung oder Verzögerung darauf beruhen, dass der Kunde die notwendigen Informationen oder den notwendigen Zugang nicht bereitgestellt hat.

3.6 Der Kunde darf die Services oder eine hiermit zusammenhängende Dokumentation nur insoweit ändern oder daraus abgeleitete Werke erstellen soweit dies gesetzlich zulässig ist und er darf Copyright-Informationen oder Urhebervermerke bezüglich der Questionmark's Inhaberschaft an den Services weder verbergen noch diese zu verbergen versuchen. Dem Kunden ist untersagt, die Services einem Reverse-Engineering zu unterziehen oder auf sie zuzugreifen, um (a) ein Wettbewerbsprodukt oder einen Wettbewerbsservice zu schaffen, (b) ein Produkt unter Verwendung ähnlicher Ideen, Merkmale, Funktionen oder Graphiken der Services zu konstruieren oder (c) Ideen, Merkmale, Funktionen oder Graphiken der Services zu kopieren. Der Kunde kann die Performance der OnDemand-Services überwachen, jedoch stellen derartige Informationen nach diesem Vertrag Vertrauliche Informationen von Questionmark dar.

3.7 Dem Kunden ist bewusst, dass der OnDemand-Service dafür benutzt werden kann, mit den Teilnehmern zu korrespondieren und die Kenntnisse, Fähigkeiten und Meinungen eines Teilnehmers

with the Order. Questionmark will have no liability for any failure or delay to provide the Services where such failure or delay is caused by or arises from the Customer's failure to provide necessary information or access.

3.6 The Customer may not modify or make derivative works based upon the Services or any associated documentation except as permitted by law or hide or attempt to hide copyright information or identification of Questionmark's ownership of the Services. Customer is prohibited from reverse engineering or accessing the Services in order to (a) build a competitive product or service, (b) build a product using similar ideas, features, functions or graphics of the Services, or (c) copy any ideas, features, functions or graphics of the Services. Customer may monitor performance of the OnDemand Service but such information is Confidential Information of Questionmark under this Agreement.

3.7 Customer acknowledges that the OnDemand Service may be used to correspond with Participants and to assess a Participant's knowledge, skills and attitudes and allocate a score. Customer is solely

zu bewerten und ihm eine Punktzahl zuzuordnen. Allein der Kunde ist für sämtliche Korrespondenz mit den Teilnehmern verantwortlich. Punktzahlen sollten als Teilnachweis der Kenntnisse, Fähigkeiten und/oder Meinungen eines Teilnehmers angesehen werden. Wenn der OnDemand-Service verwendet wird, um Entscheidungen über einen Teilnehmer zu fällen (z.B. ob der Teilnehmer eingestellt, befördert oder gekündigt werden soll), ist der Kunde für die Fairness, Qualität und Validierung des Assessments verantwortlich und sollte die Punktzahl des Teilnehmers überprüfen und evaluieren, um sicherzustellen, dass die richtige Entscheidung gefällt wurde. Einzig der Kunde zeichnet verantwortlich für seine Nutzung des OnDemand-Service. Dies umfasst die Eingabe und Pflege des Assessment-Materials, Validierung des Assessments, Überprüfung dieses Materials, Überprüfung der Punktzahlen und Überprüfung der Berichte. Der Kunde stellt Questionmark, ihre Lieferanten und/oder Lizenzgeber von jeglichen Dritt-Ansprüchen, -
Verpflichtungen, -
Schadenersatzansprüchen, -
Kosten und/oder -
Aufwendungen und -
Rechtsstreitigkeiten frei, die aus der Nutzung des OnDemand-Service oder der Verwendung der Punktzahlen oder Ergebnisse für Entscheidungsfindungsprozesse bezüglich der Teilnehmer entstehen. Dies gilt unter anderem für jegliche Ansprüche, Verpflichtungen, Schadenersatzansprüche, Kosten und/oder Aufwendungen und Rechtsstreitigkeiten, die entstehen aus, in

verantwortlich für all
correspondence with
Participants. Scores should be considered one piece of evidence about a Participant's knowledge, skill and/or attitude. When the OnDemand Service is being used to make decisions about a Participant (such as whether to hire, promote or fire the Participant), Customer is responsible for the fairness, quality and validation of the Assessment and should review and evaluate the Participant's score to ensure that the appropriate decision has been made. Customer is solely responsible for its use of the OnDemand Service, including entering and maintaining the Assessment material, validating the Assessment, checking this material, checking scores and checking reports. Customer shall indemnify and hold Questionmark, its suppliers, and/or its licensors harmless from any and all third party claims, liabilities, damages, costs and/or expenses and suits arising out of the use of the OnDemand Service or use of the scores or outcomes to make decisions relating to Participants, including, but not limited to, any and all such claims, liabilities, damages, costs and/or expenses, and suits arising from, related to, or caused by any employment decisions, whether favourable or adverse in nature or effect, made by Customer based upon Customer's use of the OnDemand Service or scores produced from Customer's use of the OnDemand Service, including, but not limited to, employment termination or discharge, or discipline; employee compensation; and/or employment promotions or advances.

Zusammenhang stehen mit oder beruhen auf Personalentscheidungen, gleich ob positiver oder negativer Natur oder Auswirkung, die vom Kunden auf der Grundlage der kundenseitigen Nutzung des OnDemand-Service oder aus der Nutzung des OnDemand-Service durch den Kunden produzierte Punktzahlen gemacht werden, einschließlich Kündigung des Arbeitsverhältnisses oder Entlassung oder Verhängung von Disziplinarmaßnahmen; Mitarbeitervergütung; und/oder Beförderungen.

- 3.8 Der Kunde verpflichtet sich, den OnDemand-Service nicht zur Speicherung oder Übermittlung von Dingen, die wahrscheinlich anstößig, schikanös, drohend, missbräuchlich, obszön, rechtswidrig oder diffamierend sind, die Rechte eines Dritten verletzen oder Softwareviren, -würmer, Trojaner oder sonstige schädlichen Computercodes, Spyware, Adware, Malware, Dateien, Skripts, Agenten oder Programme enthält.

Dem Kunden ist es unter anderem untersagt:

- (i) den OnDemand-Service für die Unterstützung krimineller Aktivitäten oder rechtswidriger Zwecke zu nutzen;
- (ii) den OnDemand-Service einem Penetrationstest zu unterziehen, ohne vorher über das vollständig ausgefüllte Standardformular nach Prüfung durch Questionmark die schriftliche Zustimmung von Questionmark erhalten zu haben;

- 3.8 The Customer undertakes not to use the OnDemand Service in such a way as to store or transmit anything that is reasonably likely to be offensive, harassing, threatening, abusive, obscene, illegal, or defamatory, breaches the rights of any third party, or contains software viruses, worms, Trojan horses or other harmful computer code, spyware, adware, malware, files, scripts, agents or programs.

Therefore, Customer is prohibited from (non-exhaustive list):

- (i) using the OnDemand Service to support criminal activity or illegal purpose;
- (ii) undertaking penetration testing of the OnDemand Service without advance written permission of Questionmark obtained through completion of Questionmark's standard form, to Questionmark's reasonable satisfaction;

- | | | | |
|--------|--|--------|---|
| (iii) | großangelegte Performance-Tests des OnDemand-Service ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der Questionmark durchzuführen; | (iii) | undertaking large-scale performance testing of the OnDemand Service without advance written permission of Questionmark; |
| (iv) | sich für einen anderen User des OnDemand-Service oder für einen Questionmark Mitarbeiter auszugeben; | (iv) | impersonating another user of the OnDemand Service or a Questionmark employee; |
| (v) | Urheberrechtsvermerke der Questionmark zu verbergen oder zu entfernen; | (v) | hiding or removing Questionmark's copyright statements; |
| (vi) | zu versuchen, gleich ob erfolgreich oder nicht, die Sicherheit eines Netzwerkes, Service oder eines sonstigen Systems zu verletzen, z.B. durch Hacking, Cracking, Überwachung oder der Benutzung von Systemen ohne Berechtigung, Scannen von Ports und Durchführung von Denial-of-Service-Angriffen; | (vi) | attempting, whether successful or not, to violate the security of a network, service, or other system, including but not limited to hacking, cracking into, monitoring, or using systems without authorization, scanning ports, and conducting denial of service attacks; |
| (vii) | in die Integrität oder Performance des OnDemand-Service oder die hierin enthaltenen Daten einzugreifen oder sie zu stören; | (vii) | interfering with or disrupting the integrity or performance of the OnDemand Service or the data contained therein; |
| (viii) | zu versuchen, unberechtigten Zugang zum OnDemand-Service oder seinen zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu erlangen; | (viii) | attempting to gain unauthorized access to the OnDemand Service or its related systems or networks; |
| (ix) | den OnDemand-Service zum Versenden unerwünschter E-Mails oder sonst gearteter Mitteilungen zu verwenden. Dies umfasst z.B. das Posten von inhaltlich ähnlichen Nachrichten in mehr als | (ix) | using the OnDemand Service to send unsolicited e-mails or communications in any form, including without limitation, posting messages similar in content to more than five (5) online forums or newsgroups or that violate the rules of the applicable forum or newsgroup; |

- | | | |
|-------|---|-------|
| | fünf (5) Online-Foren oder Newsgroups oder das Posten von Nachrichten, die gegen die Regeln der betreffenden Foren oder Newsgroups verstoßen; | |
| (x) | Anfragen wie z.B. Spendenanfragen, Unterschriftspetitionen oder sonstiges kettenbriefähnliches Material zu versenden; | (x) |
| (xi) | wissentlich die Nutzungsbedingungen und/oder Servicebedingungen eines Internetdienstleisters zu verletzen; | (xi) |
| (xii) | andere Personen dabei zu unterstützen oder ihnen zu erlauben, die oben beschriebenen Tätigkeiten zu unternehmen. | (xii) |

Erlangt der Kunde von derartigen Aktivitäten Kenntnis, wird der Kunde alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um solche Aktivitäten unverzüglich zu beenden. Dies schließt erforderlichenfalls die Sperrung des Zugriffs eines Benutzers auf den OnDemand-Service ein. Questionmark ist berechtigt, Systemdateien, E-Mails und sonstige Daten auf rechtswidrige Inhalte und Materialien oder andere Inhalte zu überprüfen. wenn dies vernünftigerweise für erforderlich gehalten wird.

If Customer becomes aware of any such activities, Customer will take all actions necessary to stop such activities immediately, including, if necessary, terminating a user's access to the OnDemand Service. Questionmark may check system files, email and other data for illegal content and materials, or for any other reasons deemed reasonably necessary.

Soweit Questionmark Kenntnis einer Verletzung dieses Abschnitts 3.8 erlangt, wird sie alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um den Kunden zu informieren. Questionmark ist berechtigt, alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, die sie für angemessen hält, um auf

To the extent Questionmark is aware of any violation of this clause 3.8, Questionmark will use commercially reasonable efforts to notify Customer. Questionmark may take all necessary action that it deems appropriate to address violations of this clause 3.8, including, without limitation

Verletzungen dieses Abschnitts 3.8 einzugehen. Dies beinhaltet z.B. das Recht zur Aussetzung oder Beendigung der Services. Wiederholte oder andauernde Verletzungen können zur Beendigung des Zugangs des Kunden zum OnDemand-Service nach angemessener Mitteilung durch Questionmark an den Kunden führen. Rückerstattungen oder Gutschriften werden für im Zusammenhang mit der Verletzung dieses Abschnitts 3.8 ergriffene Maßnahmen nicht geleistet.

suspension or termination of the Services. Repeated or persistent violations may result in termination of Customer's access to the OnDemand Service following reasonable notice by Questionmark to Customer. Refunds or credits are not issued in connection with actions taken for violation of this clause 3.8.

3.9 Der Kunde zeichnet allein verantwortlich für die Richtigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Verlässlichkeit, Angemessenheit und Inhaberschaft des geistigen Eigentums sowie das Recht zur Nutzung aller Kundendaten einschließlich, unter anderem, die Sicherstellung, dass Kundendaten durch den Kunden an die Services übertragen und innerhalb der Services verarbeitet und der Questionmark gemäß der geltenden Gesetze zur Verfügung gestellt werden, u.a. für die Erbringung und Aufrechterhaltung der Services, mit deren bedarfsgerechter Durchführung der Kunde die Questionmark beauftragt. Der Kunde stellt und hält Questionmark von allen Ansprüchen, Verlusten oder Schadenersatzansprüchen Dritter frei, die entstehen aus oder in Verbindung mit der Verarbeitung der Kundendaten durch Questionmark für die Erbringung der Services und gemäß der Bestimmungen dieses Vertrages.

3.9 The Customer is solely responsible for the accuracy, quality, integrity, legality, reliability, appropriateness and intellectual property ownership and right of use of all Customer Data, including without limitation ensuring that Customer Data is transmitted to and processed in the Services by Customer and provided to Questionmark in accordance with applicable laws, including for operation and maintenance of the Services, which Customer instructs Questionmark to undertake as necessary. Customer shall indemnify and hold harmless Questionmark against any third-party claims, losses or damages arising from or in connection with Questionmark's processing of the Customer Data pursuant to the provision of the Services and in accordance with the terms of this Agreement.

3.10 Ein Zugangskontrollsystem zur Identifizierung oder Authentifizierung von

3.10 Any access control system which identifies or authenticates Participants

Teilnehmern darf keinen Zugriff auf den OnDemand-Service gewähren, wenn es mehr Teilnehmerdatensätze enthält als die im Rahmen der Service-Konfiguration autorisierte Teilnehmerzahl. Die Anzahl der im Rahmen der Service-Konfiguration autorisierten Teilnehmer ist die maximale Anzahl an Personen, denen während der gesamten im Auftrag angegebenen Laufzeit Teilnehmer-Usernamen zugeteilt werden dürfen. Sollte ein Teilnehmer den OnDemand-Service nicht mehr verwenden, so darf der ihm zugeteilte Username nur dann einer anderen Person zugeteilt werden, wenn dies im Auftrag ausdrücklich vereinbart wurde. Sollte ein Admin User den OnDemand-Service nicht mehr verwenden, so darf der ihm zugeteilte Username einer anderen Person zugeteilt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, einer Person zu gestatten, mehr als einen einem Admin User oder Teilnehmer zugeteilten Usernamen zu verwenden und teilt einen einem Admin User oder Teilnehmer zugeteilten Namen jeweils nur einer Person mit.

3.11 Der Kunde erkennt an, dass die Services nur auf kompatiblen Systemen und/oder kompatiblen Browsern verwendet werden dürfen. Questionmark unterhält eine Liste kompatibler Systeme und/oder Browsern auf ihrer Webseite und behält sich das Recht vor, die Systemvoraussetzungen jederzeit und aus jedem Grund nach eigenem Ermessen zu aktualisieren.

3.12 Der OnDemand-Service enthält eine Funktion für die Archivierung und den Export

may not provide access to the OnDemand Service if it contains more Participant records than the number of Participants authorized in the Service Configuration. The number of Participants authorized in the Service Configuration is the maximum number of individuals that may be assigned Participant usernames during the entire Term referred to in the Order. In the event that a Participant no longer uses the OnDemand Service, his or her allocated username may not be reassigned to another individual, unless otherwise expressly agreed in the Order. In the event that an Admin User no longer uses OnDemand Service, his or her allocated username may be reassigned to another individual. Customer shall not allow more than one individual to use a username allocated to an Admin User or Participant and shall not share any username allocated to an Admin User or Participant with more than one individual.

3.11 Customer acknowledges that the Services may only be used via compatible systems and/or compatible browsers. Questionmark maintains a list of compatible systems and/or browsers on its web site and reserves the right to update the system specifications at any time and for any reason at its reasonable discretion.

3.12 The OnDemand Service includes a function for archiving and exporting Assessments,

von Assessments, Ergebnissen und anderen Daten. Questionmark ist nicht verantwortlich oder haftbar für eine vom Kunden vorgenommene Löschung, Korrektur, Zerstörung, Beschädigung, den Verlust oder die Nichtspeicherung von Kundendaten. Dies schließt u.a. Fälle ein, in denen es der Kunde unterlässt, regelmäßige Backups der Kundendaten durchzuführen. Ohne die im vorherigen Satz beschriebene Verpflichtung des Kunden, Backups von Kundendaten herzustellen und den Haftungsausschluss der Questionmark einzuschränken, wird Questionmark alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um zumindest ein Mal pro Tag ein Backup der Kundendaten durchzuführen.

results and other data. Questionmark shall not be responsible or liable for Customer's deletion, correction, destruction, damage, loss or failure to store any Customer Data including, but not limited to, an event where Customer fails to make regular backups of Customer Data. Without limiting Customer's obligation to backup Customer Data and Questionmark's disclaimer of responsibility or liability as described in the immediately foregoing sentence, Questionmark shall make commercially reasonable efforts to make at least daily backups of Customer Data.

4. Lizenz und Autorisierung

4.1 In Anbetracht und vorbehaltlich der Zahlung des Honorars gewährt Questionmark hiermit dem Kunden eine nicht-exklusive, abgabefreie, nicht übertragbare (mit Ausnahme einer bewilligten Abtretung dieses Vertrages), nicht unterlizenzierbare Lizenz und Autorisierung zum Zugriff und zur Verwendung des OnDemand-Service für die Laufzeit dieses Vertrages.

4.2 Der Kunde gewährt hiermit Questionmark eine nicht-exklusive, abgabefreie Lizenz zur Nutzung der Kundendaten im Zusammenhang mit der Erbringung der Services für den Kunden.

5. Honorar

5.1 Im Hinblick auf den OnDemand-Service zahlt der

4. Licence and Authorisation

4.1 In consideration of, and subject to, payment of the Fees, Questionmark hereby grants to the Customer a non-exclusive, royalty-free, non-transferable (except in the event of a permitted assignment of this Agreement), non-sublicensable licence and authorisation to access and use the OnDemand Service for the Term of this Agreement.

4.2 The Customer hereby grants to Questionmark the non-exclusive, royalty-free licence to use the Customer Data in connection with the provision of the Services for the Customer.

5. Fees

5.1 In consideration of the OnDemand Services, the

Kunde das im betreffenden Auftrag vereinbarte Honorar oder Mindesthonorar, je nachdem, welches der höhere Betrag ist, ohne Abzug oder Aufrechnung, vollständig und aus verfügbaren Geldern und in der im Auftrag angegebenen Währung auf das von Questionmark angegebene Konto gemäß der in diesem Abschnitt 5 dargelegten Bestimmungen.

Customer shall pay the Fee or the Minimum Fee agreed on in the respective Order, whichever shall be the greater amount, without deduction or set off, in full and cleared funds and in the currency specified within the Order to the account nominated by Questionmark from time to time, in accordance with the terms of this clause 5.

5.2 Nach dem Anfangsdatum stellt Questionmark dem Kunden das im betreffenden Auftrag vereinbarte Honorar/Mindesthonorar und die im betreffenden Auftrag vereinbarte Einrichtungsgebühr in Rechnung und der Kunde zahlt den Rechnungsbetrag an Questionmark, jeweils gemäß der in diesem Abschnitt 5 dargelegten Bestimmungen.

5.2 Following the Commencement Date Questionmark shall invoice and the Customer shall pay the Fee/Minimum Fee and the Set Up Fee agreed on in the respective Order in accordance with the terms of this clause 5.

5.3 Wenn der Kunde Beratungsleistungen gewählt hat, stellt Questionmark das betreffende Honorar für diese (im Auftrag von den Parteien schriftlich spezifizierten und vereinbarten) Leistungen dem Kunden in Rechnung und der Kunde erbringt die Zahlung, jeweils gemäß der Bestimmungen dieses Abschnitts 5.

5.3 Where the Customer has selected Consultancy Services, Questionmark shall invoice, and the Customer shall pay, the relevant Fee for such services (as set out in the Order or agreed between the Parties from time to time in writing) in accordance with the terms of this clause 5.

5.4 Wenn nicht im Auftrag etwas anderes vereinbart ist, sind alle Rechnungen innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der gültigen Rechnung durch den Kunden zur Zahlung fällig.

5.4 Unless otherwise stated in the Order, all invoices shall be due and payable by the Customer within 14 days of receipt of a valid invoice.

5.5 Honorare sind nicht erstattungsfähig. Dies gilt nicht im Fall der Kündigung durch den Kunden gemäß Abschnitt 8.1.1 oder 8.1.2 wie in Abschnitt 8.2 dargelegt.

5.5 All Fees are non-refundable except in the event of termination by the Customer under clauses 8.1.1 or 8.1.2, as set out in clause 8.2.

- | | | | |
|-----|---|-----|--|
| 5.6 | Questionmark ist berechtigt, Zinsen auf nach dem in Abschnitt 5.4 genannten Fälligkeitsdatum unbezahlte Beträge zu verlangen. Diese Zinsen werden für die Zeit vom Fälligkeitstag bis zum Tag der Zahlung (gleich ob vor oder nach einem Urteil) zu einem Zinssatz von 8 Prozentpunkten über dem zu diesem Zeitpunkt gültigen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank berechnet. | 5.6 | Questionmark may charge interest on any sum which remains unpaid after the due date for payment referred to in clause 5.4, such interest to be calculated from the due date for payment until payment (whether before or after judgment) at an interest rate of 8 % percentage points above the base interest rate of the European Central Bank valid at the time. |
| 5.7 | Alle Honorare verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer und sonstigen Verkaufssteuern, Einfuhrabgaben oder sonstigen Steuern, auf die Honorare erhobene Gebühren oder Abgaben (im Gegensatz zu Steuern auf Questionmark's Geschäfte im Allgemeinen) die, falls zutreffend, vom Kunden zu dem zu dieser Zeit einschlägigen Satz zu zahlen sind. | 5.7 | All Fees are exclusive of value added tax and any other sales taxes, import duties or other taxes, fees or levies imposed on the Fees (as opposed to taxes on Questionmark's business generally) which, if applicable, will be payable by the Customer at the then-prevailing rate. |
| 5.8 | Wünscht der Kunde Besuche vor Ort, wird er Questionmark die in diesem Zusammenhang entstehenden angemessenen Auslagen einschließlich Reisekosten, Übernachtungskosten und Spesen erstatten sowie ein zwischen den Parteien zu vereinbarendes zusätzliches Honorar zahlen. | 5.8 | Where on-site visits have been requested by the Customer, the Customer shall pay Questionmark's reasonable out of pocket expenses incurred pursuant to such on-site visit including travel, lodging and subsistence together with an additional Fee which shall be agreed between the Parties. |
| 5.9 | Wünscht der Kunde zusätzliche, in den Services nicht enthaltene Leistungen (z.B. Troubleshooting bei Drittprodukten, inhaltliche Assessment-Gestaltung, Assessment Content-Umwandlung, Programmierung, Konfigurierung, Unterstützung bei der Erstellung von Templates und Modifizierung des Assessment-Styles), werden diese auf der Grundlage der angebotenen | 5.9 | In the event that the Customer requests additional services not comprising the Services (including but not limited to troubleshooting with third party products, Assessment content development, Assessment content conversion, programming, configuration, assistance with template creation and Assessment style modification), these shall be charged on an as-quoted basis and shall be subject to the terms of this |

Preise in Rechnung gestellt und unterstehen den Bestimmungen dieses Vertrages und sonstiger, zwischen den Parteien schriftlich vereinbarter Bestimmungen.

Agreement and any other terms agreed in writing between the Parties.

5.10 Questionmark ist berechtigt, die Höhe der Verlängerungsgebühren durch schriftliche Mitteilung an den Kunden mit einer Frist von 60 Tagen vor Ablauf der aktuellen Laufzeit zu ändern. Eine solche Änderung tritt mit Beginn des Verlängerungszeitraums in Kraft.

5.10 Questionmark may change the levels of any Renewal Fees by giving 60 days' written notice to the Customer prior to expiration of the Term then in effect and such change shall become effective upon commencement of the Renewal Term.

5.11 Hat der Kunde den OnDemand-Service von einem Vertriebspartner der Questionmark erworben, werden die Bestimmungen dieses Abschnitts 5, die eine direkte Zahlung des Kunden an Questionmark betreffen, durch die Zahlungsvereinbarungen des Kunden mit dem Vertriebspartner ersetzt und der Vertriebspartner leistet die Zahlung an Questionmark. Ungeachtet des vorstehenden Satzes ist Questionmark in dem Fall, dass der Vertriebspartner die rechtzeitige Zahlung des Honorars an Questionmark versäumt, berechtigt, alle in diesem Vertrag vereinbarten Maßnahmen hinsichtlich Kündigung dieses Vertrages und/oder Beendigung oder Aussetzung des OnDemand-Service zu ergreifen, als wäre die Zahlung direkt vom Kunden vorzunehmen gewesen. Hat der Kunde seine Zahlung an den Vertriebspartner geleistet, kann er Rückgriff und rechtliche Mittel nur auf und gegenüber dem Vertriebspartner geltend machen.

5.11 If Customer has purchased the OnDemand Service from a Questionmark reseller, the terms of this clause 5 that contemplate payment directly from Customer to Questionmark are superseded by Customer's payment arrangement with such reseller and payment to Questionmark shall be made by such reseller. Notwithstanding the prior sentence, in the event that such reseller fails to make timely payment of fees to Questionmark, Questionmark shall be entitled to all remedies available herein with regard to the termination of this Agreement and/or termination or suspension of the OnDemand Service as if such payment had been due directly from Customer and, in the event that Customer has made payment to such reseller, Customer's sole recourse and remedy shall be against such reseller.

6. Gewährleistung

- 6.1 Die gesetzlichen Gewährleistungsregeln und -vorschriften sind anwendbar.
- 6.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate oder es gilt – wenn diese länger ist – die einschlägige gesetzliche Mindestgewährleistungsperiode. Sie beginnt mit dem Übergang der Gefahr auf den Kunden.

7. Haftung

- 7.1 Questionmark haftet ausschließlich für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung der Questionmark ist ausgeschlossen in Fällen leichter Fahrlässigkeit von Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen. Das Vorstehende gilt jedoch nicht bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Soweit die Vertragsverletzung nicht vorsätzlich erfolgt ist die Haftung für Schäden auf die typischerweise vorhersehbaren Schäden begrenzt.
- 7.2 Die Haftung der Questionmark für schuldhafte Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie die Haftung nach dem ProdHaftG (Produkthaftungsgesetz) bleiben unberührt.

8. Kündigung

- 8.1 Jede Partei kann diesen Vertrag und/oder jeden Auftrag unbeschadet irgendwelcher ihr sonst zustehenden Rechte und Rechtsmittel jederzeit während der Laufzeit durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen:

6. Warranties

- 6.1 The statutory warranty rules and regulations shall apply.
- 6.2 The warranty period shall be 12 months or – if longer – the applicable statutory minimum warranty period, starting with the passing of risk to the Customer.

7. Liability

- 7.1 Except in case of intent or gross negligence, any liability of Questionmark shall be disclaimed. The same applies in case of slight negligence by agents or assistants in performance. However, the foregoing does not apply in case of a breach of fundamental contract obligations. To the extent the breach of contract is unintentional the liability for damages shall be limited to the typical predictable damage.
- 7.2 Liability of Questionmark for culpable damage to life, body or health as well as liability under the ProdHaftG (Act on Product Liability) shall remain unaffected.

8. Termination

- 8.1 Either Party may terminate this Agreement and/or any Order, without prejudice to any of its rights and remedies, at any time during the Term on giving written notice to the other:

8.1.1. wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begangen hat und keine Abhilfe schaffen kann;	8.1.1. in the event of a material breach by the other Party which is incapable of remedy;
8.1.2. wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begangen hat und Abhilfe schaffen kann, es jedoch versäumt, innerhalb von dreißig (30) Werktagen ab dem Tag, an dem ihr Mitteilung über die Vertragsverletzung gemacht wurde, Abhilfe zu leisten;	8.1.2. in the event of a material breach by the other Party which is capable of remedy but which the other Party fails to remedy within thirty (30) Business Days of having been notified of such breach;
8.1.3. wenn die andere Partei Gegenstand eines Insolvenz- oder ähnlichen Verfahrens wird oder ein Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse endgültig abgelehnt wird;	8.1.3. if the other Party becomes subject of insolvency or similar proceedings or an application to open such proceedings has been conclusively rejected due to insufficient assets;
8.1.4. wenn höhere Gewalt für einen Zeitraum von mehr als 60 Tagen besteht;	8.1.4. if a Force Majeure Event continues for more than 60 days;
8.1.5. mindestens fünfzehn Werktage vor Ablauf der ursprünglichen Laufzeit oder eines Verlängerungszeitraums.	8.1.5. at least fifteen Business Days prior to the expiry of the Initial Term or any Renewal Term.
8.2 Die Kündigung durch den Kunden gemäß Abschnitt 8.1.1 oder 8.1.2 berechtigt ihn zu einer anteiligen Erstattung des Honorars, das vorausgezahlt wurde, für das Questionmark jedoch keine Services erbracht hat.	8.2 Where the Customer terminates this Agreement under clause 8.1.1 or 8.1.2 above, it shall be entitled to a pro rata refund of Fees which have been prepaid but for which no Services have been provided by Questionmark.
8.3 Wenn Questionmark einen kostenlosen Testzeitraum des	8.3 Where Questionmark is providing a free trial of the

gesamten oder eines Teils des OnDemand-Service zur Verfügung stellt, kann sie den Testzeitraum jederzeit nach eigenem Ermessen ohne weitere Haftung gegenüber dem Kunden oder einem Dritten kündigen.

OnDemand Service or any part thereof it may terminate such free trial at any time in its sole discretion without further liability to the Customer or any third party.

8.4 Die Kündigungserklärung bedarf der Schriftform.

8.4 Any notice of termination must be given in writing.

9. Folgen der Kündigung

9. Effect of Termination

9.1 Nach Beendigung des Vertrages aus jedwedem Grund:

9.1 Following termination for whatever reason:

9.1.1. werden alle ausstehenden Rechnungen und alle noch nicht in Rechnung gestellten Honorare sofort fällig und zahlbar;

9.1.1. all outstanding invoices and all Fees which have not yet been invoiced shall become immediately due and payable;

9.1.2. wird Questionmark dem Kunden innerhalb von 30 Tagen eine Datei (in einem Standard-Dateiformat) mit den Kundendaten zur Verfügung stellen. Hiernach kann Questionmark die Kundendaten löschen. Wünscht der Kunde die Kundendaten auf einem anderen Datenträger oder in einem anderen Format, kann Questionmark dem Kunden die Zeit und Materialien zu angemessenen, zu diesem Zeitpunkt für derartige Dienstleistungen berechneten Standardpreisen in Rechnung stellen.

9.1.2. Questionmark shall within 30 days make available to the Customer a file (in a standard file format) of the Customer Data and thereafter Questionmark may delete such Customer Data. If Customer requests its Customer Data in a different media or format, Questionmark may charge Customer for its time and materials at its reasonable standard rates then in effect for such services.

10. Höhere Gewalt

10.1 Keine Partei verstößt gegen diesen Vertrag oder haftet für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung der ihr nach diesem Vertrag obliegenden Pflichten (mit Ausnahme der Zahlungsverpflichtung des Kunden), wenn dies auf einem Leistungshindernis beruht, dass auf einem Ereignis höherer Gewalt gründet oder ihr zuzurechnen ist. Dies gilt nur, wenn die Partei, bei der das Leistungshindernis besteht, die andere Partei unverzüglich schriftlich über die Art und den Umfang der höheren Gewalt benachrichtigt und alle zumutbaren Anstrengungen unternimmt, die Auswirkungen des Ereignisses der höheren Gewalt zu minimieren.

10.2 Ein „Ereignis höherer Gewalt“ bezeichnet eine Handlung, ein Ereignis, eine Unterlassung oder einen Unfall, der sich der Kontrolle jeder der Parteien entzieht, insbesondere: höhere Gewalt, extreme Witterungsverhältnisse, Naturkatastrophen, Krieg, Kriegsdrohung oder -vorbereitung, bewaffnete Konflikte, Verhängung von Sanktionen, Embargos, Abbruch diplomatischer Beziehungen oder ähnliche Handlungen, Terroranschläge, Bürgerkrieg, innere Unruhen oder Aufstände, nukleare, chemische oder biologische Verseuchung oder Überschallknall, Befolgung von Gesetzen, Vorschriften oder Verordnungen, Feuer-, Explosion- oder Unfallschaden, Ausfall von Produktionsanlagen, Maschinen, Computern oder Fahrzeugen, jeder Arbeitskampf, z.B. Streiks,

10. Force Majeure

10.1 Neither Party shall be in breach of this Agreement, nor liable for any failure or delay in performance of any obligations under this Agreement (save for obligations on the Customer to make payment) arising from or attributable to a Force Majeure Event provided that it promptly notifies the other Party in writing of the nature and extent of the Force Majeure Event and it uses all reasonable endeavours to mitigate the effect of the Force Majeure Event.

10.2 “Force Majeure Event” means any act, event, omission or accident beyond the reasonable control of either Party including, but not limited to, acts of God, extreme adverse weather conditions, natural disaster, war, threat of or preparation for war, armed conflict, imposition of sanctions, embargo, breaking off of diplomatic relations or similar actions, terrorist attack, civil war, civil commotion or riots, nuclear, chemical or biological contamination or sonic boom, compliance with any law, regulation or directive, fire, explosion or accidental damage, failure of plant machinery, machinery, computers or vehicles, any labour dispute, including (but not limited to) strikes, industrial action or lockouts, non-performance by suppliers or subcontractors and interruption or failure of utility or transport service.

Arbeitsniederlegung oder Aussperrung, Nichtleistung von Lieferanten oder Subunternehmern und Unterbrechungen oder Ausfall von Versorgungs- oder Transportleistungen.

11. Geistiges Eigentum

- 11.1 Questionmark behält das Eigentum aller proprietären Rechte an jeder entwickelten kundenspezifischen Servicekonfiguration einschließlich bestimmter Rechte, die Questionmark gegebenenfalls gemäß einer von Dritten erteilten Lizenz inne hat.
- 11.2 Nach vollständiger Zahlung der anfallenden Honorare wird Questionmark dem Kunden eine nicht-exklusive Lizenz zur Verwendung der kundenspezifischen Servicekonfiguration entsprechend der Service-Konfiguration erteilen.
- 11.3 Questionmark ist Inhaberin, Lizenzgeberin oder Unterlizenzgeberin verschiedener bestehender Entwicklungs-Tools, Routinen, Unterrountinen und/oder sonstiger Programme, Daten und Materialien, die Questionmark im Rahmen der Entwicklung der kundenspezifischen Servicekonfiguration einsetzen kann oder implementiert („Hintergrundtechnologie“.)
- 11.4 Questionmark behält alle Rechte, Eigentums- und Nutzungsansprüche hinsichtlich der Hintergrundtechnologie und gewährt dem Kunden hiermit eine nicht-exklusive Lizenz zur Nutzung der Hintergrundtechnologie nur

11. Intellectual Property

- 11.1 Questionmark shall retain ownership of all proprietary rights to any Customised Service Configuration developed, including certain rights, if any, that Questionmark has pursuant to a license from another party.
- 11.2 Upon full payment of the applicable Fees, Questionmark shall grant to the Customer a non-exclusive licence to use such Customised Service Configuration in accordance with the Service Configuration.
- 11.3 Questionmark is the owner, licensee or sub-licensee of various pre-existing development tools, routines, subroutines and/or other programs, data, and materials that Questionmark may use or implement in the development of any Customised Service Configuration ("Background Technology").
- 11.4 Questionmark retains all right, title and interest in and to the Background Technology, and hereby grants the Customer a non-exclusive license to use the Background Technology only to the extent necessary to use the Customised Service Configuration and OnDemand

insoweit als dies für die Nutzung der kundenspezifischen Servicekonfiguration und dem OnDemand-Service während der Laufzeit gemäß der Bedingungen dieses Vertrages und dem betreffenden Auftrag erforderlich ist.

Service during the Term consistent with the terms of this Agreement and the respective Order.

12. Geheimhaltung

12.1 Jede Partei wird die vertraulichen Informationen („Vertrauliche Informationen“ bezeichnet alle Informationen (gleich welchen Formats), die das Geschäft, die Angelegenheiten, Netzwerke, Kunden, Produkte, Entwicklungen, Geschäftsgeheimnisse, das Knowhow und die Mitarbeiter der offenlegenden Partei betreffen oder Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder von denen vernünftigerweise davon ausgegangen werden kann, dass sie vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei darstellen) der anderen Partei schützen und vertraulich behandeln und, soweit nicht gesetzlich vorgeschrieben, die vertraulichen Informationen der anderen Partei keinem Dritten zugänglich machen oder die vertraulichen Informationen der anderen Partei für andere als die Zwecke dieses Vertrages verwenden.

12.2 Jede Partei wird alle zumutbaren Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass die ihr zugänglichen vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei nicht von ihren Mitarbeitern oder Vertretern entgegen der Bestimmungen dieses Vertrages offengelegt oder verbreitet werden.

12. Confidentiality

12.1 Each Party shall keep the other's Confidential Information (“Confidential Information” means all information (in whatever format) which relates to the business, affairs, networks, customers, products, developments, trade secrets, know-how and personnel of the disclosing Party or information which is marked a confidential or which may reasonably regarded as the confidential information of the disclosing Party) secure and hold it in confidence and, unless required by law, shall not make the other's Confidential Information available to any third party or use the other's Confidential Information for any purpose other than the implementation of this Agreement.

12.2 Each Party shall take all reasonable steps to ensure that the other's Confidential Information to which it has access is not disclosed or distributed by its employees or agents in violation of the terms of this Agreement.

- | | | | |
|------|---|------|---|
| 12.3 | Questionmark erkennt an, dass die Kundendaten die vertraulichen Informationen des Kunden darstellen. | 12.3 | Questionmark acknowledges that the Customer Data is the Confidential Information of the Customer. |
| 12.4 | Ungeachtet der Durchführung dieses Vertrages bleibt eine frühere zwischen den Parteien vereinbarte Vertraulichkeitsvereinbarung hinsichtlich aller vor dem Anfangsdatum durch Questionmark und dem Kunden erfolgter Offenlegungen wirksam und bindend, soweit nicht in dieser früheren Vertraulichkeitsvereinbarung etwas anderes bestimmt ist. | 12.4 | Any prior non-disclosure agreements in force between the Parties shall remain valid and binding obligations in respect of disclosures made prior the Commencement Date by Questionmark and Customer, notwithstanding execution of this Agreement, unless otherwise provided for in those earlier non-disclosure agreements. |
| 12.5 | Dieser Abschnitt 12 gilt nach der Beendigung - gleich aus welchem Grund - dieses Vertrages fort. | 12.5 | This clause 12 shall survive termination of this Agreement, however arising. |

13. Sicherheit und Datenschutz

- 13.1 Bei Questionmark existieren Informations- und physische Sicherheits-Richtlinien und Verfahren zum Schutz der Kundendaten, die der guten Branchenpraxis entsprechen.
- 13.2 Questionmark garantiert, dass sie von namhafter dritter Seite nach ISO 27001 oder einem vergleichbaren Nachfolgestandard zertifiziert ist und dass ihr für die Lieferung der Assessments verwendetes Produktionsrechenzentrum nach SSAE 16 oder ISO 27001 oder vergleichbarer Nachfolgestandards geprüft ist. Auf schriftliche Anforderung wird Questionmark dem Kunden Kopien der Zertifizierungen und sonstiger billigerweise angeforderter Nachweise über ihre Sicherheitsvorkehrungen zur Verfügung stellen.

13. Security and Data Protection

- 13.1 Questionmark shall maintain information and physical security policies and procedures to protect the Customer Data consistent with good industry practice.
- 13.2 Questionmark represents that it is certified by a reputable third party against the ISO 27001 standard or a comparable successor standard, and that its production data centre used to deliver Assessments is also audited against the SSAE 16 or ISO 27001 standards or comparable successor standards. On written request, Questionmark shall provide to Customer copies of its certificates and other reasonably requested documentation about its security.

13.3 Questionmark wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren bemühen, keine Computerviren, Malware, Außerkräftsetzungsmechanismen oder Verunreinigungen, deren Zweck die Beschädigung der Computersysteme des Kunden ist („Kontaminanten“) in den OnDemand-Service mitaufzunehmen. Die Parteien vereinbaren, dass Merkmale des OnDemand-Service, die die Service-Konfiguration überwachen oder den Zugriff auf den OnDemand-Service am Ende der Laufzeit außer Kraft setzen, keine Kontaminanten darstellen.

13.4 Die Parteien werden die ihnen obliegenden Datenverarbeitungspflichten erfüllen, die im gesonderten Datenverarbeitungsvertrag im Einzelnen dargelegt sind.

14. Anti-Korruption

14.1 Die Parteien werden der jeweils anderen Partei unverzüglich über jede Anfrage oder Forderung nach unredlichen finanziellen oder sonstigen Vorteilen jeglicher Art berichten, die ihr im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages angeboten oder von ihr erhalten wird.

15. Ausfuhrgesetze

15.1 Es ist möglich, dass der OnDemand-Service Verschlüsselungstechnologien verwendet, die gemäß Verordnung (EG) Nr. 428/2009 des Rates (in der jeweils gültigen Fassung) und den Ausfuhrkontrollvorschriften der Schweiz und der Europäischen

13.3 Questionmark shall use commercially reasonable efforts not to include in the OnDemand Service any computer viruses, malware, disabling devices or contaminants the purpose of which is to damage Customer's computer systems ("Contaminants"), the Parties agreeing that any feature of the OnDemand Service that monitors the Service Configuration or disables access to the OnDemand Service at the end of the Term is not a Contaminant.

13.4 The Parties shall comply with their respective data processing obligations detailed in the separate data processing agreement.

14. Anti-bribery

14.1 The Parties shall promptly report to each other any request or demand for any undue financial or other advantage of any kind offered to or received by it in connection with the performance of this Agreement.

15. Export Laws

15.1 The OnDemand Service may use encryption technology that may be subject to licensing requirements under Council Regulation (EC) No. 428/2009 (as amended) and the export control regulations of Switzerland and the European Union. Customer shall not use

Union
Genehmigungsvorschriften
unterliegen. Der Kunde wird
den OnDemand-Service nicht
in Ländern verwenden,
gegenüber denen die Schweiz
und/oder die Europäische
Union ein Embargo
aufrechterhält/aufrechterhalte
n (zusammen:
„Embargoländer“). Dies gilt
auch für die Übermittlung oder
sonstige Ausfuhr oder
Wiederausfuhr der
zugrundeliegenden
Informationen, Software oder
Technologie. Durch Nutzung
des OnDemand-Service
garantiert und gewährleistet
der Kunde, dass er seinen Sitz
nicht in einem Embargoland
unterhält, nicht unter der
Kontrolle eines Embargolandes
steht und weder die
Staatsbürgerschaft eines
Embargolandes hat noch dort
ansässig ist. Der Kunde hält
sich streng an alle geltenden
schweizerischen und EU-
Ausfuhrgesetze und übernimmt
die alleinige Verantwortung für
die Beschaffung aller
gegebenenfalls erforderlichen
Genehmigungen zur Ausfuhr
oder Wiederausfuhr- Der
Kunde wird Questionmark
jegliche billigerweise
erforderliche Unterstützung bei
der Einhaltung der
Exportkontrollen leisten. Dies
beinhaltet z.B. die
Bereitstellung einer
Stellungnahme hinsichtlich des
letztendlichen
Bestimmungsortes und
Einhaltung aller
Importvorschriften.

the OnDemand Service in, and
shall not transfer or otherwise
export or re-export any of the
underlying information,
software, or technology to,
countries as to which
Switzerland and/or the
European Union maintains an
embargo (collectively,
"Embargoed Countries"). By
using the OnDemand Service,
Customer represents and
warrants that Customer is not
located in, under the control of,
or a national or resident of an
Embargoed Country.
Customer shall comply strictly
with all applicable Swiss and
European Union export laws
and assumes sole responsibility
for obtaining licenses to export
or re-export as may be
required. Customer shall
provide any reasonably
required assistance to
Questionmark in complying
with the export controls
including, but not limited to,
supplying a statement as to
ultimate destination and
complying with any import
regulations.

16. Beratungsleistungen

- 16.1 Auf der Grundlage einer
Anfrage des Kunden bezüglich
Beratungsleistungen wird
Questionmark ein Angebot
erstellen, das vom Kunden

16. Consultancy Services

- 16.1 Following a Customer request
for Consultancy Services,
Questionmark shall produce a
proposal which shall be
reviewed by the Customer and

überprüft wird bevor die Parteien sich auf eine endgültige Version einigen, die, wenn sie angenommen wird, den Auftrag für die Beratungsleistungen darstellt. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass es in der Verantwortung des Kunden liegt zu bestätigen, dass die endgültige Version des Angebots die betrieblichen Notwendigkeiten und Anforderungen seines Geschäfts erfüllt.

the Parties shall agree a final form which, when accepted, shall be the Order for such Consultancy Services. The Customer acknowledges and agrees that it is the Customer's responsibility to confirm that the final form of the proposal satisfies the operational needs and requirements of the Customer's business.

16.2 Die Beratungsleistungen werden zu und an den im Auftrag genannten Zeiten und Orten erbracht und geliefert. Questionmark wird zumutbare wirtschaftliche Anstrengungen unternehmen, alle im Auftrag angegebenen Fristen einzuhalten, wobei die Einhaltung der Zeit keinen wesentlichen Vertragsgegenstand darstellt, wenn dies nicht ausdrücklich in Schriftform von den Parteien vereinbart wurde.

16.2 The Consultancy Services shall be performed and delivered at the times and places listed on the Order. Questionmark shall use reasonable commercial endeavours to meet all timescales stated in the Order but time shall not be of the essence unless otherwise expressly agreed in writing between the Parties.

16.3 Erfordert ein Auftrag, dass Questionmark eine kundenspezifische Servicekonfiguration entwickelt, stimmt der Kunde zu, dass er ab Lieferung der kundenspezifischen Servicekonfiguration zehn (10) Werktagen Zeit hat, um die kundenspezifische Servicekonfiguration auf wesentliche Abweichungen von den Bestimmungen des Auftrags zu überprüfen. Sollte der Kunde Questionmark derartige wesentlichen Abweichungen nicht innerhalb der Frist von zehn (10) Werktagen anzeigen, wird davon ausgegangen, dass der Kunde die kundenspezifische Servicekonfiguration annimmt und der Kunde verzichtet vollumfänglich auf und stellt

16.3 In the event an Order requires Questionmark to develop a Customised Service Configuration, the Customer agrees that upon the delivery of the Customised Service Configuration the Customer shall have ten (10) Business Days to review such Customised Service Configuration for any material non-conformance with the terms of the Order. In the event that the Customer does not report any such material non-conformance to Questionmark within the ten (10) Business Day period, the Customer will have been deemed to have accepted the Customised Service Configuration and the Customer waives and releases Questionmark from and against any claim, liability,

Questionmark frei von jeglichen Ansprüchen, Haftung, Schadenersatzansprüchen, Forderungen, Kosten und/oder Aufwendungen und Klagen, die aus oder in Verbindung mit der kundenspezifischen Servicekonfiguration entstehen. Wenn nicht im Auftrag etwas anderes bestimmt ist wird die kundenspezifische Servicekonfiguration von keinem Support-Plan gedeckt. Zur Klarstellung: Die kundenspezifische Servicekonfiguration beinhaltet keine Standard-OnDemand Services oder jegliche Merkmale der Standard-OnDemand Services, die gewöhnlich von Questionmark an Kunden erbracht werden.

16.4 Weicht die kundenspezifische Servicekonfiguration in wesentlichen Punkten von den Bestimmungen des Auftrags ab, wird Questionmark dieser wesentlichen Nichtübereinstimmung abhelfen und die wesentliche Übereinstimmung mit dem Auftrag zu gewährleisten.

16.5 Questionmark sichert zu, dass die kundenspezifische Servicekonfiguration im Zeitpunkt der Lieferung weder bewusst ein deutsches Patent noch jegliche Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse oder sonstige geistige Eigentumsrechte Dritter verletzt. Diese Zusicherung gilt nicht im Rahmen einer Verletzung, die einzig auf den vom Kunden beigetragenen Designs, Softwareprodukten oder sonstigen Elementen beruht. Die einzige Abhilfe, die der Kunde für die Verletzung der oben genannten Zusicherung ist die erneute Erbringung der Leistungen

damage, demand, cost and/or expense, or suit arising from or related to the Customised Service Configuration. Unless otherwise specified in the Order, the Customised Service Configuration shall not be covered by any support plan. For clarity, Customised Service Configuration does not include the standard OnDemand Service or any feature thereof generally provided by Questionmark to customers.

16.4 In the event the Customised Service Configuration is not in material conformance with the terms of the Order, Questionmark will remedy such material non-conformance to bring it into material compliance with the Order.

16.5 Questionmark warrants that the Customised Service Configuration at the time of delivery will not knowingly infringe any German patent, or infringe any third party copyright, trade secret, or other intellectual property rights. This warranty will not apply to any infringement that would not be such except for Customer's contributed design, software or other elements. Customer's exclusive remedy for the breach of the above warranty will be the re-performance of the services within a commercially reasonable time.

innerhalb einer wirtschaftlich zumutbaren Zeitspanne.

16.6 Der Kunde sichert zu, dass er bei Questionmark nicht die Erstellung einer kundenspezifischen Servicekonfiguration anfragen wird, von der er weiß, dass sie ein Patent verletzen würde oder das Urheberrecht, Geschäftsgeheimnis oder sonstiges geistiges Eigentum eines Dritten. Der Kunde wird Questionmark im Falle der Verletzung dieser Zusicherung vollumfänglich schadlos halten.

17. Abtretung

Der Kunde darf diesen Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Questionmark abtreten, wobei die Zustimmung nicht unbillig versagt werden darf.

18. Mitteilungen

Jede Mitteilung, die nach diesem Vertrag gemacht werden muss oder darf, kann persönlich, per „First Class Mail“ *[vorrangig beförderte Briefsendungen]* oder durch Einschreiben an die von den Parteien angegebene Adresse übermittelt werden und gilt bei persönlicher Übergabe als sofort und bei Übersendung per Post als nach achtundvierzig (48) Stunden zugestellt. Eine Kopie jeder Mitteilung an Questionmark muss außerdem gleichzeitig an legalnotices@questionmark.com übersandt werden. Questionmark ist berechtigt, den Kunden im Fall einer allgemeinen Mitteilung an alle User des OnDemand-Service über wichtige Bekanntmachungen hinsichtlich der Durchführung des Service zu informieren und zwar auch per E-Mail.

16.6 The Customer warrants that it will not make a request of Questionmark to produce a Customised Service Configuration that Customer knows would infringe any patent, or infringe any third party copyright, trade secret, or other intellectual property rights and shall fully indemnify Questionmark in the event of a breach of this warranty.

17. Assignment

The Customer may not assign this Agreement without prior written consent of Questionmark, such consent not to be unreasonably withheld.

18. Notices

Any notice required or authorised to be given under this Agreement may be delivered by hand, by first-class mail or prepaid registered post to the address notified by the Parties from time to time and will be deemed to have been served immediately if by hand or forty-eight (48) hours after such posting if by post. Any notice to Questionmark must also be contemporaneously copied to legalnotices@questionmark.com. Questionmark shall have the right to notify Customer in the event of a general notice to all users of the OnDemand Service of important announcements regarding the operation of the Service, including by email correspondence.

19. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise von einem Gericht oder einer zuständigen Stelle für ungültig, rechtswidrig oder undurchsetzbar erklärt werden, so gilt diese Bestimmung oder der betreffende Teil der Bestimmung als gelöscht während der Rest des Vertrages vollumfänglich weiterbesteht.

20. Schriftformerfordernis

Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform und müssen von den Parteien unterzeichnet sein. Das Schriftformerfordernis gilt auch für diesen Abschnitt 20.

21. Gesamtvereinbarung

Dieser Vertrag stellt die gesamten Vereinbarungen und Übereinkünfte der Parteien dar und ersetzt alle früheren Verträge, Übereinkünfte oder Vereinbarungen (sowohl schriftlicher als auch mündlicher Natur) im Zusammenhang mit dem Gegenstand dieses Vertrages. Questionmark widerspricht ausdrücklich einer Annahme, die nicht den in diesem Vertrag niedergelegten Bedingungen und dem entsprechenden Auftragsformular entspricht. Geschäftsbedingungen des Kunden, die in einem Auftrag, der Anfrage eines Angebots, einer Auftragsbestätigung oder einem ähnlichen Dokument des Kunden enthalten sind, werden nicht Bestandteil dieses Verkaufsvertrages zwischen den Parteien. Die Registrierung des Kunden für den Service bzw. dessen Nutzung bedeutet eine Annahme der diesem Vertrag niedergelegten Bedingungen und alle vom Kunden vorgeschlagenen zusätzlichen oder abweichenden Bedingungen werden hiermit abgelehnt.

19. Severability

If any provision, or part provision, of this Agreement, is held by a court or any competent authority to be invalid, illegal, or unenforceable, that provision or part provision shall be deemed deleted and the remainder of this Agreement shall continue in full force and effect.

20. Written Form Requirement

No variation of this Agreement shall be effective unless it is in writing and signed by the Parties. This written form requirement applies also to this clause 20.

21. Entire Agreement

This Agreement contains the entire agreement and understanding of the Parties and supersedes all prior agreements, understandings or arrangements (both oral and written) relating to the subject matter of this Agreement. Questionmark expressly limits acceptance to the terms and conditions set forth in this Agreement and the applicable Order form. Any terms and conditions contained in a Customer's order, request for proposal, order acceptance or similar document from Customer shall not constitute a part of the contract of sale between the Parties. Customer's registration for, or use of, the Service shall constitute acceptance on the terms and conditions set forth in this Agreement and any additional or different terms proposed by Customer are hereby rejected.

22. Anwendbares Recht

Dieser Vertrag unterliegt den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland und die Parteien unterwerfen sich hiermit der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der München 1 Gerichte.

22. Governing Law

This Agreement shall be governed and construed in accordance with the laws of Germany and the Parties irrevocably agree to the exclusive jurisdiction of the Munich 1 courts.

Anhang 1 - Standard-Support für OnDemand Service „Support“

1. Dieser Anhang 1 ist zusätzlich zu den Bestimmungen des Vertrages anwendbar, wenn der Kunde Support erhält.
2. Der Kunde teilt Questionmark mit, welche Personen seine designierten Kontaktpersonen für Zwecke der Supportanfragen via Telefon und E-Mail sind („designierte Kontaktpersonen“). Die maximale Anzahl dieser Personen ist im geltenden Auftrag festgelegt.
3. Questionmark erbringt die Support-Services in englischer oder deutscher Sprache (wenn nicht etwas anderes im jeweils geltenden Auftrag festgelegt ist) an die designierten Kontaktpersonen.
4. Nach schriftlicher Anzeige an Questionmark kann der Kunde die designierten Kontaktpersonen dauerhaft oder vorübergehend (solange vorübergehend nicht einen Zeitraum von weniger als 6 Monaten bezeichnet) auswechseln.
5. Der Kunde stellt sicher, dass seine designierten Kontaktpersonen während der Laufzeit Questionmark's OnDemand-Service Newsletter abonnieren.
6. Questionmark wird zumutbare Anstrengungen unternehmen, auf Unterstützungsanfragen während der Geschäftszeit im unten beschriebenen Umfang zu reagieren:

Schedule 1 - Standard Support for OnDemand Service "Support"

1. Where the Customer receives Support this Schedule 1 shall apply in addition to the provisions of the Agreement.
2. The Customer shall notify Questionmark of the individuals up to the limit specified in the applicable Order that will be Customer's designated contacts for the purpose of requesting support via phone and email ("Designated Contacts").
3. Questionmark shall provide support services in English or German (unless otherwise specified on the applicable Order) to Designated Contacts.
4. Customer may substitute the Designated Contacts on a permanent or temporary basis (as long as temporary is not less than 6 months) upon written notice to Questionmark.
5. Customer shall ensure that Customer's Designated Contacts subscribe to Questionmark's OnDemand Services news feed during the Term.
6. Questionmark will use reasonable efforts to respond to requests for assistance during Working Hours to the extent described below:

Servicebezeichnung	Beschreibung	Erbringung
OnDemand-Service Support	Aufrechterhaltung des OnDemand-Service 24/7 um Verfügbarkeit zu gewährleisten. Aufrechterhaltung des OnDemand-Service verbraucht keine Support-Stunden.	Von Questionmark und/oder ihren Subunternehmern 24/7 zur Verfügung gestellt.
1st Line technischer Support	Leistet Unterstützung per Telefon und E-Mail an designierte Kontaktpersonen, um technische Probleme zu beheben, die ein Zurücksetzen der Server nach sich ziehen können, Erbringung laufender Informationen über den Server-Status und Beantwortung von Fragen, deren Antworten in den Questionmark Handbüchern oder Knowledgebase-Einträgen zu finden sind.	Von Questionmark standardmäßig während der Geschäftszeiten erbracht und 24/7 gegen Aufpreis.
2nd Line	Leistet Unterstützung	Von Questionmark

Service Name	Description	Provision
OnDemand Service Support	Maintenance of the OnDemand Service 24 x 7 to maintain uptime. Maintenance of OnDemand Service does not consume support hours.	Provided by Questionmark and/or its subcontractors 24 x 7.
1st Line Technical Support	Providing assistance by phone and email to Designated Contacts to resolve technical issues that might result in resetting servers, keeping people informed of server status, and answering questions where the answers could be found in the Questionmark manuals or knowledge base items.	Provided by Questionmark during Working Hours as standard and 24 x 7 for an additional fee.

technischer Support	per Telefon und E-Mail an designierte Kontaktpersonen, um technische Probleme zu beheben, deren Antworten nicht in den Questionmark Handbüchern oder Knowledgebase-Einträgen finden sind.	standardmäßig während der Geschäftszeiten erbracht und 24/7 gegen Aufpreis.
3rd Line technischer Support	Bringt technische Probleme mit OnDemand-Services in Ordnung	Erbracht von Questionmark und als Standard inklusive.
Technischer Chat Support	Unterstützung wird an designierte Kontaktpersonen erbracht über 24/7 Browser Text-Chat Sessions und VoIP wenn Konnektivität beim Lösen der Probleme hilfreich ist.	Von Questionmark gegen Aufpreis erbracht.
Teilnehmer Support	Jeder über Telefon, E-Mail, Chat, etc. an den Teilnehmer erbrachte Unterstützung, um ihm bei der	Dies ist KEIN momentan von Questionmark erbracht

2nd Line Technical Support	Providing assistance by phone and email to Designated Contacts to resolve technical issues where answers could not be found in the manuals or knowledge base items.	Provided by Questionmark during Working Hours as standard and 24 x 7 for an additional fee.
3rd Line Technical Support	Fix technical issues with the OnDemand Services	Provided by Questionmark and included as standard.
Chat Technical Support	Assistance provided to Designated Contacts using 24 x 7 browser text chat sessions and VoIP when connectivity helping to resolve issues.	Provided by Questionmark for an additional fee.

	Nutzung des Service zu helfen.	er Service und liegt in der Verantwortung des Kunden.
Support für Aufsichtsperson /Aufsichtsführende	Jede über Telefon, E-Mail, Chat, etc. an Aufsichtspersonen/Aufsichtsführende erbrachte Unterstützung, um ihm bei der Durchführung des Aufsichtsprozesses zu helfen, z.B. bei der Nutzung des Service.	Dieser Service wird von Questionmark gegen zusätzliche Gebühr erbracht.
Beratungs-Support	Unterstützung bei der Erstellung und Modifizierung von Templates, um das Look-and-Feel von Assessments zu ändern, Import von Assessment-Inhalten, Content-Transformation, Unterstützung maßgeschneiderter Entwicklungen, Beratungsleistungen, Schulungsleistungen, Datenformatänderungen etc.	Wird in einem Auftrag festgelegt und gegen Zahlung einer Gebühr erbracht, deren Höhe vom Umfang der erforderlichen Arbeit abhängt.

Participant Support	Any assistance provided by phone, email, chat sessions, etc. to the Participant to assist them to use any part of the Service.	This is NOT a service currently provided by Questionmark, and is the responsibility of Customer.
Proctor/Invigilator Support	Any assistance provided by phone, email, chat sessions, etc. to Proctor/Invigilators to assist them with the proctoring/invigilation process including but not limited to the use of Service.	This service is available from Questionmark for an additional fee.
Consulting Support	Assistance with template creation and modification to change look-and-feel of assessment, assessment content import, content transformations, custom development, support of custom development, consulting services, training services, data format changes, etc.	Defined within an Order and delivered for a fee that depends on the scale of the work required.

7. Questionmark kann den designierten Kontaktpersonen auch freien Zugang zu Produkt- und technischen

Supportinformationen, Online Knowledge-Bases, Handbüchern, Praxisleitfäden, Whitepapers und Newsfeeds zur Verfügung stellen. Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, seine Mitarbeiter zum Vorzugspreis für Kunden des OnDemand-Service zu Questionmark's Jahres-User-Konferenz zu schicken.

7. Questionmark may also provide free access to Designated Contacts to product and technical support information, online knowledge bases, manuals, best practice guides, white papers and news feeds. In addition, Customer will have the opportunity to send its employees to Questionmark's Annual User Conference at the prevailing rate for customers of the OnDemand Service.

Anhang 2 – Unternehmenssupport Dienstleistungsvereinbarung

1. Wenn der Kunde Unternehmenssupport erwirbt gilt dieser Anhang 2 zusätzlich zu den Bestimmungen des Anhangs 1 und den Bestimmungen des Vertrages.
2. Questionmark unternimmt wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um auf jeden Servicefall auf der Grundlage seines Schweregrads zu reagieren und Abhilfe zu schaffen. Der Schweregrad eines Servicefalls bestimmt sich nach den geltenden Gesetzen und (sind einschlägige gesetzliche Regelungen nicht vorhanden) nach Ermessen der Questionmark.
3. Der Kunde unternimmt wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um Questionmark richtige und sofortige Mitteilung über jegliche Probleme mit dem OnDemand-Service zu machen, damit Questionmark unverzüglich Abhilfemaßnahmen ergreifen kann. Questionmark wird sich innerhalb der in der untenstehenden Tabelle spezifizierten Reaktionszeit je nach dem Servicefall von Questionmark's Servicedesk zugeordneten Schweregrad bei einer designierten Kontaktperson melden. Unbeschadet anderslautender Bestimmungen des Vertrages ist Questionmark nicht zur verpflichtet, Abhilfe zu schaffen im Rahmen eines OnDemand-Service-Falls, der durch einen Benutzerfehler verursacht wurde oder durch das Versäumnis des Kunden oder eines Teilnehmers oder Admin Users, über ein kompatibles System oder einen kompatiblen Webbrowser auf den Service zuzugreifen.

Schedule 2 – Enterprise Support Service Level Agreement

1. When Customer purchases Enterprise Support this Schedule 2 shall apply in addition to the provisions of Schedule 1 and the Agreement.
2. Questionmark will use commercially reasonable efforts to respond to and remedy each Service Incident based on its severity level as set forth below. The severity level of a Service Incident will be determined by the applicable laws and (if there are no relevant applicable laws) by Questionmark in its sole discretion.
3. The Customer will use commercially reasonable efforts to provide accurate and immediate notification of any issue with the OnDemand Service to Questionmark so that Questionmark may promptly take any remedial action. Questionmark will respond to the Designated Contact within the Initial Response Time specified in the table below, based on the Service Incident's severity level assigned by Questionmark's Service Desk. Notwithstanding anything to the contrary contained in the Agreement, Questionmark is not obligated to remedy any OnDemand Service Incident caused by user error or by Customer's or any Participant's or Admin User's failure to access the Service with a compatible system or web browser.

Schweregrad 1	Ein auf den Questionmark OnDemand-Service beschränkter Fehler, der den Service funktionsunfähig macht oder ein katastrophales Scheitern des Service verursacht, z.B. wesentliche Systemauswirkungen oder Systemausfälle. Dieses Problem muss behoben werden, bevor der Kunde den OnDemand-Service nutzen kann. Für Fälle des Schweregrads 1 besteht kein Workaround, und der Kunde und Questionmark müssen eng zusammenarbeiten, um den Fehler so schnell wie möglich zu beheben. Schweregrad 1-Fälle sind außerordentlich selten und Questionmark befördert diese Fälle auf die höchste Prioritätsstufe.	<u>Zeit bis zur ersten Reaktion</u> (E-Mail oder Rückruf) beträgt nicht mehr als vier (4) Stunden während der Geschäftszeiten. <u>Maximale Zeitspanne zwischen Updates</u> (E-Mail oder Rückruf oder Implementierung im OnDemand Service) beträgt vier (4) Stunden während der Geschäftszeiten.
---------------	---	---

Severity 1	An error isolated to the Questionmark OnDemand Service that renders the service inoperative or causes the service to fail catastrophically, i.e. major system impact or system outage. This issue must be resolved before the Customer can use the OnDemand Service. All Severity 1 Issues have no workaround and Customer and Questionmark shall work closely together in order to resolve the error as soon as possible. Severity 1 issues are extremely rare and Questionmark escalates these issues to its highest priority.	<u>Initial Response Time</u> (by email or callback) is within four (4) hours during Working Hours. <u>Maximum Time Between Updates</u> (by email or callback or implementation in the OnDemand Service) is four (4) hours during Working Hours.
------------	--	---

Schweregrad 2	Ein auf den Questionmark OnDemand-Service beschränkter Fehler, der eine schwerwiegende Beeinträchtigung eines kritischen Features des OnDemand-Service hervorruft, jedoch die allgemeine Funktionalität nicht stört. Gewöhnlich ist für diese Fälle ein Workaround verfügbar, jedoch ist dies nicht immer der Fall. Questionmark wird alle Fälle des Schweregrads 2 so schnell wie möglich beheben.	<u>Zeit bis zur ersten Reaktion</u> (E-Mail oder Rückruf) beträgt nicht mehr als acht (8) Stunden während der Geschäftszeiten. <u>Maximale Zeitspanne zwischen Updates</u> (E-Mail oder Rückruf oder Implementierung im OnDemand Service) beträgt vier (4) Stunden während der Geschäftszeiten in den ersten drei (3) Werktagen und wird danach nach Bedarf aktualisiert.
Schweregrad 3	Ein Problem, das den Ausfall eines nicht-kritischen Aspekts des OnDemand-Service verursacht und für das eine zufriedenstellende Abhilfemöglichkeit (Workaround) besteht, jedoch wird	<u>Zeit bis zur ersten Reaktion</u> (E-Mail oder Rückruf) beträgt nicht mehr als zwei (2) Werktage während der Geschäftszeiten. <u>Maximale Zeitspanne zwischen Updates</u> (E-Mail oder Rückruf oder Implementierung

Severity 2	An error isolated to the Questionmark OnDemand Service which causes a serious impairment to a critical feature of the OnDemand Service, but where overall functionality is not interrupted. Usually a workaround is available for this type of issue, but such is not always the case. Questionmark will resolve all Severity 2 issues as soon as possible.	<u>Initial Response Time</u> (by email or callback) is within eight (8) hours during Working Hours. <u>Maximum Time Between Updates</u> (by email or callback or implementation in the OnDemand Service) is four (4) hours during Working Hours during the first three (3) Business Days and then updated as needed thereafter.

	das Vorliegen dieses Problems zu Unzufriedenheit bei den Nutzern führen.	ng im OnDemand Service) beträgt zwei (2) Werktage in der ersten Woche und danach gemäß Bedarf. Eine Lösung wird im Rahmen eines zukünftigen Releases implementiert.
Schweregrad 4	Ein Problem von geringer Tragweite. Es besteht eine leichte Abweichung zwischen den Produktunterlagen und der tatsächlichen Performance der Anwendung.	<u>Zeit bis zur ersten Reaktion</u> (E-Mail oder Rückruf) beträgt nicht mehr als zwei (2) Werktage während der Geschäftszeiten. Kunden-Updates erfolgen alle fünf (5) Werktage im ersten Monat und danach bedarfsgerecht. Eine Lösung wird im Rahmen des Ermessens der Questionmark in einem zukünftigen Release implementiert.

Severity 3	An issue that causes the failure of a noncritical aspect of the OnDemand Service and a satisfactory work-around already exists but the presence of this issue will result in user dissatisfaction.	<u>Initial Response Time</u> (by email or callback) is within two (2) Business Days during Working Hours. <u>Maximum Time Between Updates</u> (by email or callback or implementation in the OnDemand Service) is two (2) Business Days for the first week and as needed thereafter. Solution is provided as part of a future release.
Severity 4	An issue of minor significance. A slight variance exists between the product documentation and how the application actually performs.	<u>Initial Response Time</u> (by email or callback) is within two (2) Business Days during Working Hours. Customer update is every five (5) Business Days, during the first month, and as needed thereafter. Solution is provided as part of a future release at Questionmark's discretion.

4. Planmäßige Wartung stellt geplante Serviceausfallzeit zur proaktiven Aktualisierung des OnDemand-Service dar, um Probleme zu beheben und/oder Funktionalitäten zu verbessern. Planmäßige Wartungsarbeiten werden gewöhnlich so gelegt, dass sie in Zeiten fallen, in denen die wenigsten Zugriffe erfolgen und die keine gewöhnliche Geschäftszeit darstellen, um die Verfügbarkeit des Service für die Teilnehmer zu maximieren. Questionmark kann jedoch nach eigenem Ermessen bestimmen, wann die planmäßigen Wartungsarbeiten erfolgen.
5. Notfallwartung kann zu Ausfallzeiten führen und ist notwendig, um Software- und/oder Hardwareprobleme zu beheben. Dies umfasst die Installation von Sicherheits-Patches und Auswechslung erforderlicher Hard- oder Software, die nicht bis zum Zeitpunkt der nächsten planmäßigen Wartung aufgeschoben werden können. Den Zeitpunkt von Notfallwartungen kann Questionmark nach eigenem Ermessen bestimmen.
6. Es ist möglich, dass Admin User oder Teilnehmer während der planmäßigen Wartung und Notfallwartung nicht auf den OnDemand-Service zugreifen können. Questionmark informiert den Kunden vorab über alle planmäßigen Wartungsarbeiten und, wenn möglich, Notfallwartungen, die die Verfügbarkeit und Nutzbarkeit des OnDemand-Service für Admin Users oder Teilnehmer beeinflussen.
7. Angestrebte Verfügbarkeit. Der Assessment Delivery Service soll für den Kunden vierundzwanzig (24) Stunden pro Tag, sieben (7)
4. Scheduled Maintenance is planned service downtime to proactively upgrade the OnDemand Service to resolve any issues and/or enhance functionalities. Typically, Scheduled Maintenance activities will be scheduled during non-peak and non-business hours to maximize the availability of the Service to the Participants. However, Questionmark, in its sole discretion, shall determine when the Scheduled Maintenance shall be performed.
5. Emergency Maintenance might cause downtime and is required to fix software and/or hardware issues, including applying security patches and replacing required hardware or software, which cannot be postponed until the next available Scheduled Maintenance period. Questionmark in its sole discretion, shall determine when Emergency Maintenance shall be performed.
6. During Scheduled Maintenance and Emergency Maintenance periods, the OnDemand Service may not be accessible by Admin Users or Participants. Questionmark will provide the Customer with advance notice for all Scheduled Maintenance and, if possible, for Emergency Maintenance activities, which will impact the availability and usefulness of the OnDemand Service to Admin Users or Participants.
7. Targeted Availability. The Assessment Delivery Service is targeted to be available to Customer twenty-four (24) hours a

Tage die Woche verfügbar sein, zumindest zu 99,9% der Zeit gemessen auf monatlicher Grundlage. Dies schließt planmäßige Wartungsarbeiten, Notfallwartung oder höhere Gewalt nicht ein.

day, seven (7) days a week, at least 99.9% of the time measured on a monthly basis, excluding Scheduled Maintenance, Emergency Maintenance or due to a Force Majeure Event.