

I. Rahmenvertrag

Dieser am 5. November 2021 aktualisierte Rahmenvertrag (der „**Rahmenvertrag**“) wird entweder zwischen: (i) Glooko, Inc., einer Körperschaft nach dem Recht des US-Bundestaats Delaware mit Sitz in 411 High Street, Palo Alto, California, 94301, USA („**Glooko Inc.**“) oder (ii) Glooko AB, einem in Schweden unter der Registernummer 556668-4675 eingetragenen Unternehmen mit Sitz in Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Schweden („**Glooko AB**“), (nach Abschnitt 24 unten) (jeweils einzeln das „**Unternehmen**“) und dem Kunden, der auf einem ordnungsgemäß ausgefertigten Bestellformular, wie unten definiert, zum Datum der letzten Unterschrift auf dem betreffenden Bestellformular („**Datum des Inkrafttretens**“) angegeben ist („**Kunde**“), abgeschlossen. Personen, die diesen Vertrag abschließen, versichern, dass sie befugt sind, diesen Vertrag im Namen der Partei abzuschließen, für die sie benannt sind und für die sie befugt sind, verbindliche Verträge im Namen der betreffenden Partei in Bezug auf die hierin genannten Gegenstände abzuschließen. Jeglicher ausführlich verhandelter Vertrag über den hierin genannten Gegenstand zwischen dem Unternehmen und dem Kunden hat Vorrang vor den Bestimmungen dieses Rahmenvertrags.

- 1. Bestellformulare.** Während der unten definierten Vertragslaufzeit können das Unternehmen und der Kunde Bestellformulare oder Buchungsformulare (jedes davon ein „**Bestellformular**“) für den Kauf von Softwarelizenzen, Hosting-Diensten, professionellen Dienstleistungen und Hardware, soweit zutreffend (zusammenfassend als „**Leistungen**“ bezeichnet) abschließen. Jedes Bestellformular unterliegt ausdrücklich diesem Rahmenvertrag und ist Teil davon; zusammen werden sie als „**Vertrag**“ bezeichnet. Das Unternehmen lehnt alle Ergänzungen, Ausnahmen oder Änderungen des Vertrags ab, unabhängig davon, ob sie in einem Auftrag, einer Angebotsanfrage („**RFP**“), einer Preisanfrage („**RFQ**“) oder einem anderen vom Kunden erhaltenen Formular oder an anderer Stelle enthalten sind. Die Angabe eines Auftrags, einer RFP, einer RFQ oder anderen Kundennummer auf einem beliebigen Bestellformular oder einer Unternehmensrechnung dient ausschließlich Referenzzwecken und stellt keine Annahme des Unternehmens von Geschäftsbedingungen dar, die darin oder an anderer Stelle enthalten sind.
- 2. Gebühren.** Der Kunde bezahlt das Unternehmen für die von ihm erworbenen Leistungen, wie in jedem zwischen den Parteien abgeschlossenen Bestellformular näher angegeben. Der Rechnungsbetrag wird dreißig (30) Tage ab dem Rechnungsdatum fällig. Vorbehaltlich einer anders lautenden Vereinbarung in einem Bestellformular, behält sich das Unternehmen das Recht vor, seine Gebühren und Tarife für die Leistungen nach Ablauf einer Anfangslaufzeit und jedes Verlängerungszeitraums zu erhöhen. Für jeden unstreitigen Rechnungsbetrag, der mehr als dreißig (30) Tage fällig ist, fallen Zinsen in Höhe von eineinhalb Prozent (1,5 %) bzw. des gesetzlich erlaubten Höchstzinssatzes pro Monat auf den fälligen Betrag an, je nachdem welcher geringer ist, einschließlich sämtlicher Inkassokosten.
- 3. Aufhebung.** Die Nichtzahlung bzw. verspätete Bezahlung unstreitiger Gebühren stellt eine wesentliche Vertragsverletzung dar und berechtigt das Unternehmen nach seinem alleinigen Ermessen (i) Leistungen zurückzuhalten und Dienste einzustellen, bis sämtliche fälligen Beträge vollständig beglichen wurden oder (ii) den Vertrag mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung gegenüber dem Kunden zu kündigen. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, nach alleinigem Ermessen bei Feststellung einer potenziell illegalen Verwendung durch den Kunden oder im Fall von Strafverfolgungsmaßnahmen Leistungen zurückzuhalten und Dienste einzustellen.

4. **Steuern.** Die gemäß Vertrag zu zahlenden Gebühren enthalten keine lokalen, staatlichen oder bundesstaatlichen Nutzungs-, Mehrwert-, Verbrauchs-, Vermögens- oder ähnlichen Steuern, die derzeit gelten werden oder in Zukunft auf die Transaktion und/oder die Bereitstellung der Leistungen erhoben werden und der Kunde ist allein für diese verantwortlich und zahlt diese in vollem Umfang mit Ausnahme solcher Steuern, die auf dem Nettoeinkommen des Unternehmens beruhen. Wenn der Kunde behauptet steuerbefreit zu sein, muss der Nachweis hierfür dem Unternehmen vor der Ausführung eines Bestellformulars bereitgestellt werden.
5. **Vertragslaufzeit und -kündigung.**
 - 5.1 **Laufzeit.** Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens und endet, wenn sie in Übereinstimmung mit diesem Abschnitt gekündigt wird.
 - 5.2 **Kündigung.** Eine Partei kann den Vertrag durch schriftliche Benachrichtigung der anderen Partei kündigen: (i) aus wichtigem Grund nach schriftlicher Mitteilung einer wesentlichen Vertragsverletzung gegenüber der anderen Partei unter Einhaltung der Kündigungsfrist von dreißig (30) Tagen, wenn eine solche Verletzung nicht innerhalb dieses Zeitraums behoben wird; (ii) aus wichtigem Grund, wenn die andere Partei Gegenstand eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, einer Konkursverwaltung, Liquidierung oder Abtretung zugunsten der Gläubiger wird; (iii) keine aktuellen Bestellformulare vorliegen.
 - 5.3 **Wirkung der Kündigung.** Nach der Kündigung stellt das Unternehmen die Leistungen ein. Die Kündigung entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung, dem Unternehmen bis zu dem Datum der Wirksamkeit der Kündigung fällige oder zahlbare Gebühren zu zahlen, einschließlich jährlicher Gebühren, Kosten für Umsetzungen, Schulungen und Abonnements oder andere Gebühren oder Zahlungen, zu denen sich der Kunde gemäß diesem Vertrag verpflichtet hat.
6. **Übergangsdienstleistungen.** Auf Anfrage des Kunden erklärt das Unternehmen sich bereit, dem Kunden bis zu neunzig (90) Tage nach Kündigung des Vertrags Kundendienst und Übergangsdienstleistungen zu den zu dem jeweiligen Zeitpunkt geltenden Tarifen bereitzustellen. Die Bestimmungen des Vertrags bleiben während des vereinbarten Zeitraums der Unterstützungsdienstleistungen bestehen und gelten für alle Übergangsdienstleistungen, die das Unternehmen während eines solchen Zeitraums bereitstellt.
7. **Mitwirkung des Kunden.** Der Kunde erkennt an, dass die zeitgerechte Bereitstellung von geeignetem Personal, Ausrüstung, Unterstützung, Mitwirkung und von vollständigen und richtigen Informationen und Daten ihrer leitenden Angestellten, Bevollmächtigten und Mitarbeiter sowie passend konfigurierter Computerprodukte für die Leistung des Unternehmens nach dem Vertrag unerlässlich sind. Das Unternehmen haftet nicht für etwaige Mängel seiner Leistungen, wenn solche Mängel auf dem Versäumnis des Kunden beruhen, vollumfängliche Mitwirkung zu leisten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er für die Bereitstellung und Wartung seines eigenen Internetzugangs und aller erforderlichen Telekommunikationsausrüstung, Software und sonstigen Materialien an seinem eigenen Standort verantwortlich ist, die für die Nutzung der Leistungen erforderlich sind. Eine Liste kompatibler Webbrowser, die vom Unternehmen bei der Bereitstellung der zu erbringenden Leistungen unterstützt werden, finden sich unter <https://support.glooko.com>. Diese können vom Unternehmen nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit geändert und aktualisiert werden.

8. **Sicherheit.** Das Unternehmen unterhält wirtschaftlich angemessene Sicherheitsmaßnahmen, um den unbefugten Zugriff auf alle Daten, Computerhardware und andere Ausrüstung und/oder Software zu verhindern, die vom Unternehmen zur Bereitstellung der Leistungen verwendet werden, und für die das Unternehmen die physischen, administrativen und technischen Sicherheitsvorkehrungen dokumentiert, implementiert und verwaltet, die erforderlich sind, um: (a) die Einhaltung geltender Gesetze und (b) den Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit aller von ihm kontrollierten Daten und Informationen zu gewährleisten. Das Unternehmen muss schriftliche Sicherheitsmanagementrichtlinien und -Verfahren unterhalten, um Verstöße gegen die zum Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit aller von ihm kontrollierten Daten und Informationen ergriffenen Maßnahmen zu identifizieren, zu verhindern, zu erkennen, einzudämmen und zu korrigieren. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherheit der eigenen internen Informationstechnologie und der physischen Betriebsumgebung der Büroräume des Kunden. Der Kunde hat das Unternehmen unverzüglich über jede andere Sicherheitsverletzung bei der Verwendung der zu erbringenden Leistungen oder in seinen eigenen Systemen und Umgebungen zu informieren.
9. **Datenschutzprogramm.** Das Unternehmen hat ein Datenschutzprogramm implementiert, welches es pflegt, und das allen geltenden Gesetzen entspricht. Das Unternehmen hält sich an seine Datenschutzerklärung und -richtlinien, die sich auf die Verwendung, Erhebung, Übermittlung, Verarbeitung, den Zugriff, Schutz, die Speicherung oder Vernichtung jeglicher Art von personenbezogenen Daten beziehen, die von dem Unternehmen erhoben werden. Die Datenschutzerklärung des Unternehmens finden Sie unter <https://www.glooko.com/privacy>. Diese kann vom Unternehmen nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit geändert und aktualisiert werden.
10. **Business Continuity- und Disaster Recovery-Plan.** Das Unternehmen verfügt über einen angemessenen Plan für die Business Continuity und Disaster Recovery, der die Auswirkungen von Unterbrechungen auf seine kritischen Geschäftsprozesse minimiert, koordinierte Reaktionen auf potenzielle oder tatsächliche Störungen vorsieht und die Wiederherstellungsaktivitäten nach Beendigung einer Unterbrechung koordiniert. Die Business-Continuity-Pläne beziehen sich auf kritische Geschäftsprozesse, Produkte und Dienstleistungen, die den Verlust von Einrichtungen, Mitarbeitern, Ausrüstung und Drittanbietern, die kritische Services unterstützen, betreffen. Das Unternehmen wird die Produktionskapazität der Infrastruktur der kritischen Informationstechnologie (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Rechenzentren, Hardware, Software und Stromversorgungssysteme) und kritischer Sprach-, Daten- und E-Commerce-Kommunikations-Links spätestens 24 Stunden nach dem Zeitpunkt des Ausfalls (die „**Recovery Time Objective**“) wiederherstellen. Die maximale Datenmenge, die nach einem Ausfallereignis verloren geht und durch die maximale Zeitspanne zwischen einem solchen Ausfallereignis und einer vollständigen Datenbankaktualisierung definiert wird, darf nicht mehr als acht (8) Stunden (das „**Recovery Point Objective**“) betragen. Das Unternehmen muss seinen Business-Continuity-Plan jährlich bewerten und aktualisieren. Bei dieser Bewertung und Aktualisierung werden, unter Berücksichtigung der aktuellen geschäftlichen- und technischen Risiken, Art und Umfang der dann vom Unternehmen im erbrachten Dienstleistungen berücksichtigt. Die Pläne müssen eine Behebung innerhalb von Zeiträumen vorsehen, die in einem angemessenen Verhältnis zu dem von dem Mangel ausgehenden Risiko stehen. Bei einer Betriebsunterbrechung benachrichtigt das Unternehmen den Kunden sobald dies nach einer wesentlichen Betriebsunterbrechung, die sich auf seinen Business-Continuity-Plan oder die Meldung eines Katastrophenfalls auswirkt, möglich ist.
11. **Änderungen.** Das Unternehmen kann von Zeit zu Zeit Ergänzungen, Aktualisierungen, Verbesserungen, Modifikationen, Erweiterungen und andere Änderungen an den Leistungen entwickeln („**Änderungen**“). Das Unternehmen hat das

Recht, solche Änderungen nach eigenem Ermessen jederzeit umzusetzen, vorausgesetzt, dass solche Änderungen keine wesentlichen nachteiligen Auswirkungen auf die Funktionalität oder Leistung der zu erbringenden Leistungen haben.

12. **Funktionalität.** Die Funktionalität, der Betrieb und der Umfang aller zu erbringenden Leistungen müssen mit der jeweils aktuellen, vom Unternehmen herausgegebenen Dokumentation bezüglich der zu erbringenden Leistungen übereinstimmen.
13. **Feedback.** Der Kunde kann von Zeit zu Zeit Kommentare, Informationen, Fragen, Daten, Ideen, Prozessbeschreibungen oder andere Informationen, die dem Unternehmen bei der Nutzung der Leistungen zur Verfügung gestellt werden, („Feedback“), bereitstellen. Für jegliches Feedback gewährt der Kunde dem Unternehmen eine nicht ausschließliche, weltweite, unbefristete, unwiderrufliche Lizenz zur Nutzung, Verwertung, Vervielfältigung, Einbindung, Vermarktung, Offenlegung und Unterlizenzierung von Feedback in seinen Produkten und Dienstleistungen. Der Kunde erklärt, dass er alle geistigen oder sonstigen Eigentumsrechte besitzt, die erforderlich sind, um dem Unternehmen eine solche Lizenz zu gewähren, und dass das Feedback nicht gegen Persönlichkeitsrechte, geistige Eigentumsrechte sowie sonstige Eigentumsrechte Dritter verstößt.
14. **Keine Ausübung der ärztlichen Tätigkeit.** Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass das Unternehmen durch die Bereitstellung der Leistungen an den Kunden nach dem Vertrag keiner ärztlichen Tätigkeit nachgeht und dass das Unternehmen dadurch keine medizinische Beratung, Diagnosen oder Behandlungen anbietet.
15. **Einhaltung von Gesetzen.** Jede Partei muss bei der Erfüllung des Vertrags alle anwendbaren Gesetze und behördlichen Vorschriften einhalten.
16. **Öffentlichkeitsrechte.** Für den Fall, dass der Kunde ein White Label der Leistungen oder eine Markenbezeichnung oder -verknüpfung innerhalb der Leistungen erwirbt, gewährt der Kunde dem Unternehmen ein eingeschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, gebührenfreies Recht, seinen Namen, sein Logo und seine Marken während der Laufzeit in der zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbarten Weise in diesen Leistungen anzuzeigen.
17. **Vertraulichkeit.** Sofern in diesem Abschnitt nicht ausdrücklich gestattet, wird keine der Parteien ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei vertrauliche Informationen der anderen Partei an Dritte weitergeben. Informationen werden als vertrauliche Informationen einer Partei betrachtet, wenn (i) sie einer Partei von der anderen Partei in gegenständlicher Form offengelegt werden und deutlich als „vertraulich“, „proprietär“ oder ähnlich gekennzeichnet sind; (ii) sie einer Partei von der anderen Partei in nichtgegenständlicher Form offengelegt werden und zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich gekennzeichnet sind; (iii) sie unter Umständen offengelegt werden, unter denen eine vernünftige Person die Informationen als vertraulich oder proprietär betrachten würde; (iv) ihre vertrauliche Natur aus dem Kontext, dem Inhalt oder der Art der offengelegten Informationen ersichtlich ist; oder (v) sie die Kundenlisten der offenlegenden Partei, Kundeninformationen, technische Informationen, Preisinformationen, Preisgestaltungsmethoden oder Informationen über die Geschäftsplanung oder den Geschäftsbetrieb der offenlegenden Partei enthalten. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen im Vertrag gelten die Bedingungen des Vertrags als vertrauliche Informationen des Unternehmens. Abgesehen von den Bedingungen und Bestimmungen des Vertrags gelten Informationen nicht als vertrauliche Informationen nach diesem Vertrag, wenn die betreffenden Informationen: (i) dem Empfänger direkt oder indirekt aus einer Quelle, die der offenlegenden Partei gegenüber keiner

Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegt, bereits bekannt waren, bevor dieser sie von der offenlegenden Partei erhalten hat; (ii) dem Empfänger direkt oder indirekt aus einer Quelle, die der offenlegenden Partei gegenüber keiner Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegt, (unabhängig von der Offenlegung durch die offenlegende Partei) bekannt werden; (iii) öffentlich bekannt werden oder auf andere Weise aufhören, geheim oder vertraulich zu sein, außer durch einen Vertragsbruch durch den Empfänger; oder (iv) vom Empfänger ohne Nutzung der vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei eigenständig entwickelt werden. Jede Partei sichert und schützt die vertraulichen Informationen der anderen Partei (einschließlich der, aber nicht beschränkt auf die Bedingungen des Vertrags) in einer Weise, die den zum Schutz ihrer eigenen Geschäftsgeheimnisse und vertraulichen Informationen ergriffenen Maßnahmen entspricht, jedoch mindestens unter Anwendung eines angemessenen Maßes an Sorgfalt. Jede Partei kann die vertraulichen Informationen der anderen Partei offenlegen, wenn (i) die Offenlegung nach geltendem Recht oder einer Verordnung oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer anderen zuständigen staatlichen Stelle erforderlich ist, nachdem sie die andere Partei mit angemessener Frist zur Einleitung einer rechtlichen oder sonstigen Schutzmaßnahme in angemessener Weise darüber informiert hat; (ii) wenn nach Ansicht eines Rechtsbeistands für diese Partei die Offenlegung nach anwendbaren Wertpapiergesetzen in Bezug auf die Offenlegung von Geschäftsinformationen ratsam ist; oder (iii) die Offenlegung vernünftigerweise erforderlich ist für die Mitarbeiter, leitenden Angestellten, Geschäftsführer und andere Organe, Rechtsanwälte, Buchhalter und anderen Berater dieser Partei oder ihrer verbundenen Unternehmen oder für die Offenlegung anderweitig erforderlich ist, damit eine Partei ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag ausüben oder erfüllen kann, solange die Offenlegung in allen Fällen nicht umfangreicher als notwendig ist und die Person oder Einheit, welche die Offenlegung erhält, vor Erhalt der Offenlegung zustimmt, die Informationen vertraulich zu behandeln. Jede Partei ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass alle vertraulichen Informationen der anderen Partei, welche die erste Partei gemäß diesem Abschnitt offenlegt (mit Ausnahme von Offenlegungen gemäß den vorstehenden Bestimmungen (i) und (ii), die von der ersten Partei nicht vertraulich behandelt werden können) von der Person, welcher die Informationen offengelegt werden, vertraulich behandelt werden. Die Parteien vereinbaren, dass jede Partei der alleinige Eigentümer ihrer eigenen vertraulichen Informationen bleibt, die im Rahmen dieses Vertrags offen gelegt werden, einschließlich aller darin enthaltenen Patent-, Urheber-, Geschäftsgeheimnis-, Marken- und sonstigen geistigen Eigentumsrechte. Jede Partei muss auf Verlangen der anderen Partei alle gegenständlichen oder nichtgegenständlichen Erscheinungsformen vertraulicher Informationen (sowie alle Kopien und Vervielfältigungsformen derselben), die sie gemäß dem Vertrag erhalten hat, zurückgeben, vorausgesetzt die andere Partei darf eine Kopie an einem sicheren Ort aufbewahren, um die Einhaltung des Vertrags nachzuweisen.

18. **Schadloshaltung.** Der Kunde hat das Unternehmen und dessen Tochtergesellschaften, verbundene Unternehmen, leitende Angestellte, Geschäftsführer und andere Organe, Vertreter, Mitarbeiter und Bevollmächtigte von Ansprüchen bzw. gegen alle Ansprüche, Klagen, Verfahren, Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Kosten und Ausgaben (einschließlich, aber nicht beschränkt auf angemessene Anwaltsgebühren) (zusammen „Verluste“) zu verteidigen, zu entschädigen und schadlos zu halten, die ihnen im Zusammenhang mit einer Forderung Dritter aus (i) einer Verletzung des Vertrags durch den Kunden, (ii) Nutzung der Leistungen durch den Kunden oder (iii) der Nichteinhaltung von Gesetzen, Regeln, Vorschriften oder beruflichen Standards durch den Kunden, entstehen. Das Unternehmen hat den Kunden sowie dessen Tochtergesellschaften, verbundene Unternehmen, leitende Angestellte, Geschäftsführer und andere Organe, Vertreter, Mitarbeiter und Abtretungsempfänger von Verlusten bzw. gegen alle Verluste zu verteidigen, zu entschädigen und schadlos zu halten, die ihnen im Zusammenhang mit einer Forderung Dritter durch (i) Vertragsbruch, (ii) grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten des Unternehmens, (iii) Verletzung oder Nichteinhaltung von Gesetzen, Regeln, Vorschriften oder beruflichen Standards durch das Unternehmen, entstehen.

19. **Funktionsweise der Schadloshaltung.** Die Verpflichtungen der zur Schadloshaltung verpflichteten Partei sind davon abhängig, dass die freizustellende Partei (i) der zur Schadloshaltung verpflichteten Partei unverzüglich alle Ansprüche, Verfahren oder Verhandlungen schriftlich mitteilt, für welche sie eine Entschädigung verlangt; (ii) der zur Schadloshaltung verpflichteten Partei die Kontrolle über die Verteidigung und die Streitbeilegung gewährt; und (iii) mit und auf Kosten der zur Schadloshaltung verpflichteten Partei in angemessener Weise kooperiert.
20. **HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG.** UNGEACHTET GEGENTEILIGER BESTIMMUNGEN IM VERTRAG HAFTEN DAS UNTERNEHMEN UND SEINE AKTIONÄRE, VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, GESCHÄFTSFÜHRER UND ANDERE ORGANE, MANAGER, MITARBEITER ODER SONSTIGE VERTRETER GEGENÜBER DEM KUNDEN, AUTORISIERTEN BENUTZERN ODER DRITTEN NICHT FÜR INDIREKTE, ZUFÄLLIGE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH ANWALTSGEBÜHREN ODER ENTGANGENEN GEWINNEN), DIE SICH AUS DEM VERTRAG ERGEBEN ODER MIT DIESEM IN ZUSAMMENHANG STEHEN, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF, PERSONENSCHÄDEN, SCHMERZENGELD, SEELISCHES LEID, UMSATZEINBUSSEN, GEWINNAUSFÄLLE, GESCHÄFTSVERLUSTE ODER ERWARTETE EINSPARUNGEN, NUTZUNGS-AUSFÄLLE, VERLUST VON GOODWILL, DATENVERLUST, VERZÖGERUNG ODER UNTERBRECHUNG DES BETRIEBS ODER ÜBERTRAGUNGS-AUSFALLS, VERLUST DER VERBINDUNG, UNTERBRECHUNG DES NETZWERKS ODER DES SYSTEMS, NICHTVERFÜGBARKEIT ODER BETRIEB IN VERBINDUNG MIT EINEM NETZWERK ODER SYSTEM EINES DRITTANBIETERS UND UNABHÄNGIG OB DIES DURCH UNERLAUBTE HANDLUNG (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT), VERTRAGSVERLETZUNG ODER ANDERWEITIG VERURSACHT WURDE, AUCH WENN DIES VORHERSEHBAR WAR UND AUCH WENN DAS UNTERNEHMEN ÜBER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN INFORMIERT WURDE. IN JEDEM FALL ÜBERSTEIGT DIE GESAMTHAFTUNG DES UNTERNEHMENS GEGENÜBER DEM KUNDEN FÜR SCHÄDEN, KOSTEN UND AUFWENDUNGEN NICHT DIE BETRÄGE, DIE DAS UNTERNEHMEN VOM KUNDEN IN DEN ZWÖLF MONATEN VOR DEM EREIGNIS ERHALTEN HAT, DAS DIESEN SCHADEN VERURSACHT. In den Bestimmungen dieses Abschnitts werden die Risiken im Rahmen des Vertrags zwischen dem Unternehmen und dem Kunden verteilt. Die Parteien vereinbaren, dass die in diesem Abschnitt dargelegten Haftungsbeschränkungen auch bei Fehlen einer Gegenleistung oder ausschließlichen rechtlichen Behelfen in vollem Umfang wirksam bestehen bleiben. Die Parteien erkennen an, dass die Gebühren festgelegt wurden und der Vertrag im Vertrauen auf diese Haftungsbeschränkungen geschlossen wurde und dass alle diese Beschränkungen eine wesentliche Grundlage für das Abkommen zwischen den Parteien bilden.
21. **Beziehung der Parteien.** Die Parteien sind unabhängige Vertragspartner. Der Vertrag begründet kein(e) Partnerschaft, Franchise, Joint Venture, Agentur, Treuhand- oder Arbeitsverhältnis zwischen den Parteien. Jede Partei trägt die alleinige Verantwortung für die Zahlung aller Vergütungen, die sie ihren Mitarbeitern schuldet, sowie aller arbeitsbezogenen Steuern.
22. **Haftungsverzicht.** Der Haftungsverzicht einer der Parteien bei einer Verletzung einer Bestimmung des Vertrags gilt nicht als Verzicht auf eine andere oder nachfolgende Verletzung.
23. **Salvatorische Klausel.** Sollte eine Bestimmung des Vertrags aus irgendeinem Grund für ungültig erklärt werden oder sich als nicht durchsetzbar erweisen, gilt sie als weggefallen, und die übrigen Bestimmungen bleiben in vollem Umfang gültig, ohne dass sie beeinträchtigt oder in irgendeiner Weise ungültig werden. Die Parteien verpflichten sich, eine unwirksame Bestimmung durch eine gültige Bestimmung zu ersetzen, die dem Zweck und der wirtschaftlichen Wirkung der unwirksamen Bestimmung am ehesten entspricht.

24. **Unternehmen als Vertragspartner.** Erwähnungen des „Unternehmens“ beziehen sich auf den jeweiligen Vertragspartner, der in der Tabelle weiter unten in diesem Abschnitt (die „Tabelle“) angegeben ist. Die Leistungen werden von diesem Vertragspartner bereitgestellt. Die Tabelle „**Kundenstandort**“ bezieht sich auf den Ort, an dem der Kunde ansässig ist (gemäß dem entsprechenden Bestellformular, falls vorhanden) und bestimmt, welche Zeile der Tabelle für den betreffenden Kunden gilt.

Tabelle			
Kundenstandort	Unternehmen	Geltendes Recht und Schiedsstelle	Versicherung
USA und Kanada	Glooko, Inc., einer Körperschaft nach dem Recht des US-Bundestaats Delaware mit Sitz in 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	Kalifornien, USA; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	<p>a) Umbrella-Haftpflichtversicherung [<i>Umbrella Liability Insurance</i>] mit Deckungssummen von mindestens \$1.000.000 pro Unfall;</p> <p>b) Arbeitnehmerentgeltversicherung und Arbeitgeberhaftpflichtversicherung [<i>Workers Compensation and Employers Liability insurance</i>], die die gesetzlichen Mindestanforderungen erfüllen;</p> <p>c) Gewerbliche Haftpflichtversicherung mit Grenzen von nicht weniger als:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 1.000.000 USD je Schadensfall; (2) 2.000.000 USD Gesamtwert; <p>d) 1.000.000 USD Personenschäden und Persönlichkeitsrechtsverletzung durch Werbung;</p> <p>e) 1.000.000 USD Schaden an gemieteten Räumlichkeiten;</p> <p>f) Haftpflichtversicherung für medizinische und Biotechnologieprodukte mit einer Deckungssumme von mindestens 10.000.000 USD pro Schadensfall und insgesamt 10.000.000 USD;</p> <p>g) Haftung für Irrtümer und Unterlassungen/Cyber-Haftung mit einer Deckungssumme von mindestens 10.000.000 USD pro Schadensfall und insgesamt 10.000.000 USD; und</p>

			<p>h) Kfz-Haftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens \$1.000.000 pro Unfall.</p> <p>Die Versicherung des Unternehmens wird von einer Versicherungsgesellschaft übernommen, die ein A- oder besseres Rating der A.M. Best besitzt.</p>
Überall außerhalb der USA und Kanadas	Glooko AB, einem in Schweden unter der Registernummer 556668-4675 eingetragenen Unternehmen mit Sitz in Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Schweden	Schweden; Schlichtungsstelle der Handelskammer Stockholm.	Das Unternehmen verfügt über einen angemessenen und geeigneten Versicherungsschutz, den es über die gesamte Laufzeit hinweg aufrechterhalten wird.

25. **Mitteilungen.** Alle Mitteilungen, Genehmigungen oder Verzichtserklärungen, die gemäß den Bedingungen des Vertrags (mit Ausnahme der routinemäßigen betrieblichen Kommunikation) zu machen sind, müssen schriftlich erfolgen und dem Kunden an die Adresse des Kunden gesendet werden, die auf einem entsprechenden Bestellformular angegeben ist. Wenn sie an Glooko, Inc. gesendet werden, sind sie an folgende Adresse zu senden: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, USA, Attn: Legal Department. Wenn sie an Glooko AB gesendet werden, ist die folgende Adresse zu verwenden: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Schweden, Attn: Legal Department. Alle Mitteilungen, Genehmigungen oder Verzichtserklärungen werden auf eine der folgenden Weisen versendet und gelten als zugegangen: (i) an dem Tag, an dem sie eigenhändig übergeben werden (unter Erhalt eines Belegs, der die Übergabe bestätigt), oder (ii) am zweiten Tag, nachdem eine solche Mitteilung mit einem national anerkannten Nacht-Luftkurierdienst oder Zwei-(2)-Tage-Luftkurierdienst gesendet wurde, bei voller Bezahlung aller Lieferkosten; oder (iii) am fünften Tag, nachdem eine solche Mitteilung im Voraus bezahlt per Einschreiben mit Rückschein verschickt wurde.
26. **Streitbeilegung.** Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf findet keine Anwendung auf den Vertrag. Alle Vertragsstreitigkeiten oder Forderungen aus oder in Verbindung mit dem Vertrag sind durch ein verbindliches Schiedsverfahren im jeweiligen Rechtsgebiet wie in Abschnitt 24 angegeben beigelegt. Das Urteil über den vom Schiedsrichter erlassenen Schiedsspruch kann von jedem zuständigen Gericht für vollstreckbar erklärt werden. Die Parteien vereinbaren, dass sie ungeachtet aller Bestimmungen des anwendbaren Rechts keinen Strafschadensersatz oder Schadensersatz mit Strafcharakter [*Punitive or Exemplary Damages*] gegen eine Partei beantragen werden und dass der Schiedsrichter nicht befugt ist, diesen einer Partei zuzusprechen. Für den Fall,

dass ein Schiedsverfahren, eine Klage oder ein Verfahren in Verbindung mit dem Vertrag vorgebracht wird, ist die obsiegende Partei berechtigt, einen Ausgleich für die Kosten und Anwaltsgebühren zu erhalten. Unbeschadet des Vorstehenden wird keine Partei gehindert, einen Unterlassungsanspruch bei einem zuständigen staatlichen oder bundesstaatlichen Gericht einzulegen, ohne zuvor die Bestimmungen dieses Abschnitts zur Schiedsgerichtsbarkeit einzuhalten.

27. **Fortbestehen.** Die jeweiligen Verpflichtungen des Unternehmens und des Kunden, die ihrer Natur nach über die Beendigung oder die Laufzeit des Vertrags hinaus fortbestehen würden, bleiben bestehen.
28. **Abtretung.** Der Vertrag ist für die jeweiligen Rechtsnachfolger und zugelassenen Abtretungsempfänger der Parteien bindend. Keine der Parteien darf Rechte oder Pflichten aus dem Vertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten, mit der Ausnahme, dass das Unternehmen seine Rechte und Pflichten ohne Zustimmung an einen Nachfolger oder eine Partei abtreten kann, der bzw. die alle oder im Wesentlichen alle relevanten Vermögenswerte oder Geschäfte des Unternehmens erworben hat.
29. **Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet gegenüber der anderen Partei für die Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen aus dem Vertrag, wenn eine solche Nichterfüllung durch Ereignisse verursacht wird, die außerhalb ihrer zumutbaren Kontrolle liegen, wie Feuer, Ausfall von Kommunikationsnetzen, Aufständen, zivile Unruhen, Embargos, Stürme, Terrorakte, Seuchen, Krieg, Überschwemmungen, Tsunamis, Erdbeben oder andere Ereignisse höherer Gewalt.
30. **Aktualisierungen.** Das Unternehmen kann den Vertrag von Zeit zu Zeit nach seinem alleinigen Ermessen ganz oder teilweise ändern, z. B. um Gesetzesänderungen oder Änderungen an den Leistungen des Unternehmens Rechnung zu tragen. Der Kunde sollte den Vertrag regelmäßig durchsehen. Durch die fortgesetzte Nutzung der Leistungen bzw. den fortgesetzten Zugriff darauf nach Inkrafttreten von Änderungen stimmt der Kunde dem geänderten Vertrag und den damit verbundenen Bedingungen in Bezug auf die Leistungen zu und sie werden für ihn verbindlich.
31. **Gesamter Vertrag.** Der Vertrag, einschließlich aller zusätzlichen Richtlinien und Dokumentationen, die in diesem Vertrag über Hyperlinks auf der Website erscheinen, und alle nachfolgenden Dokumente, die ordnungsgemäß von beiden Parteien unterzeichnet wurden und deren Bestimmungen ausdrücklich durch Verweis in den Vertrag aufgenommen wurden, stellen den gesamten Vertrag zwischen den Parteien dar. Der Vertrag ersetzt alle früheren und gleichzeitigen Verträge, Vereinbarungen, Verhandlungen und Diskussionen, ob mündlich oder schriftlich, und es gibt keine Garantien, Zusicherungen und/oder Vereinbarungen zwischen den Parteien in Verbindung mit dem Vertragsgegenstand, außer denjenigen, die im Vertrag festgelegt sind.

II. SOFTWARE – GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. **Lizenzerteilung.** Das Unternehmen gewährt dem Kunden hiermit ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches, widerrufbares, beschränktes Recht und die Lizenz während der Laufzeit des Vertrags, um seinen Autorisierten Benutzern (wie unten definiert) über öffentliche und private Netzwerke den Zugriff und die Nutzung der vom Kunden im Rahmen eines Bestellformulars erworbenen Softwaremodule (die „Software“) zu ermöglichen, und zwar ausschließlich für die internen Geschäftszwecke seiner ärztlichen Tätigkeit. Das Unternehmen besitzt und behält alle Rechte, Eigentumsrechte und Anteile an der Software. Die Software wird dem Kunden nur zu der im Vertrag ausdrücklich beschriebenen

Verwendung zur Verfügung gestellt, und der Kunde wird die Software weder ganz noch teilweise für andere Zwecke oder Anwendungen verwenden.

2. **Dokumentation.** Das Unternehmen gewährt dem Kunden ein nicht exklusives, nicht übertragbares, beschränktes, widerrufbares, internes Recht und die Lizenz, auf die Benutzerhandbücher, Videos, Internetschulungen, Checklisten und alle anderen Produktdokumentationen und -Anweisungen, die dem Kunden im Zusammenhang mit seiner Nutzung der Software zur Verfügung gestellt werden (zusammen die „**Dokumentation**“), zuzugreifen und diese zu nutzen. Der Kunde darf Kopien der Dokumentation zur Nutzung durch Autorisierte Benutzer im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistungen nach diesem Vertrag anfertigen und verteilen, jedoch nicht mehr als in angemessener notwendiger Anzahl. Jegliche zulässige Kopie der Dokumentation muss dieselben Urheberrechts- und sonstigen Eigentumshinweise beinhalten wie die Dokumentation selbst.
3. **Zulässige medizinische Verwendung.** Der Kunde stimmt zu, dass nur entsprechend zugelassene medizinische Fachkräfte, die Teil der Praxis des Kunden sind (jeder davon ein „**Arzt**“) eine Person, beurteilt, diagnostiziert und ihr eine Behandlung empfiehlt, die eine medizinische Versorgung benötigt, und die eine Patienten-Arzt-Beziehung mit einem Arzt gemäß den geltenden Anforderungen der Gesetze, Vorschriften, des staatlichen Rechts und der jeweils für die Approbation zuständigen Behörde unterhält (jeder davon ein „**Patient**“). Der Kunde hat alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass seine Nutzung der Software in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen, Regeln, Vorschriften und beruflichen Standards erfolgt. Keine der Parteien darf die zwischen einem Arzt und einem Patienten bestehende Beziehung, die zwischen Arzt und Patient besteht, stören, kontrollieren oder anderweitig beeinflussen. **DAS UNTERNEHMEN HAT KEINE VERPFLICHTUNG UND TRÄGT KEINE VERANTWORTUNG ODER HAFTUNG FÜR DIE ERBRINGUNG VON PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTUNGEN DURCH EINEN ARZT.**
4. **Autorisierte Benutzer.** Der Kunde gestattet Autorisierten Benutzern, für die er in einem Bestellformular einen Zugang erworben hat, auf die Funktionen und Features der Software, die er nach dem Vertrag erworben hat, zuzugreifen (jeweils ein „**Autorisierter Benutzer**“). Autorisierte Benutzer können sämtliche angestellten Ärzte, Patienten oder Anbieter von medizinischen oder Gesundheitsdienstleistungen des Kunden sein, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Diabetesberater, Arzthelfer, Pflegekräfte, Physiotherapeuten, Psychotherapeut oder Dritte, die vom Kunden angestellt, bezahlt oder beauftragt werden und denen er den Zugriff auf und die Nutzung der Software in seinem Namen gestattet. Der Kunde ist allein für die Überprüfung der Identität und Authentizität aller Autorisierten Benutzer verantwortlich. Für alle Autorisierten Benutzer des Kunden, die Dritte sind, stellt dieser sicher, dass diese Dritten ausdrücklich an einen schriftlichen Vertrag gebunden sind, der das Unternehmen nicht weniger schützt als die hier aufgeführten Bestimmungen, bevor er diesen Dritten den Zugriff auf und die Nutzung der Software gestattet. Der Kunde trifft alle angemessenen Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass die Software von seinen Autorisierten Benutzern auf eine Weise verwendet wird, die geltenden ethischen und rechtlichen Anforderungen entspricht. Jeder Autorisierte Benutzer muss für sich eine eindeutige Benutzerkennung und Anmeldeinformationen für den Zugriff auf und die Nutzung der Software (die „**Benutzerkennung**“) erstellen. Benutzerkennungen dürfen nicht gemeinsam oder von mehr als einem Autorisierten Benutzer gleichzeitig verwendet werden. Der Kunde ist alleine dafür verantwortlich sicherzustellen, dass seine Autorisierten Benutzer ihre Anmeldekonten und Passwörter sowie ihre Anmeldeinformationen geheim halten. Das Unternehmen haftet nicht für Aktivitäten durch Personen, die die Anmeldekonten, Passwörter oder Anmeldeinformationen eines Autorisierten Benutzers verwenden. Der Kunde hat das

Unternehmen unverzüglich über jede nicht genehmigte Nutzung oder unbefugte Nutzung der Anmeldekonto, Passwörter oder Anmeldeinformationen eines Autorisierten Benutzers in Kenntnis zu setzen.

5. **Nutzung durch Patienten.** Patienten können sich anmelden, um die Software direkt zu nutzen und bestimmte Daten von verwendeten Geräten hochzuladen, die zur Überwachung und Verwaltung ihres Diabetes verwendet werden, sofern diese mit der Software kompatibel sind („Genehmigte Geräte“). Bei der Nutzung der Software hat der Patient die Kontrolle über seine persönlich identifizierbaren Informationen, personenbezogenen Daten und persönlichen Gesundheitsinformationen, die sie in die Software hochladen, darunter Informationen von Genehmigten Geräten, die zur Überwachung des Blutzuckerspiegels verwendet werden, sowie jeglichen sonstigen Geräten oder Datenquellen (die „Patientendaten“). Patienten müssen die Möglichkeit haben zu bestimmen, welchen Dritten Sie Zugang zu ihren Patientendaten gewähren.
6. **Einschränkungen.** Der Kunde darf Folgendes nicht tun und auch Dritten nicht ermöglichen oder gestatten, es zu tun:
- (i) Den Quellcode, zugrundeliegende Ideen, zugrundeliegende Benutzeroberflächen-Techniken oder -Algorithmen der Software in irgendeiner Weise zu kopieren, zu ändern, zu dekompilieren, zu deaktivieren, zu beeinträchtigen, zu vernichten, zu zerlegen, zurückzuentwickeln oder den Versuch zu unternehmen, diese zu rekonstruieren, zu identifizieren, in Erfahrung zu bringen oder offenzulegen;
 - (ii) außer wie in diesem Vertrag ausdrücklich angegeben, die Software zum Timesharing, Abonnement oder für ähnliche Zwecke bereitzustellen, zu hosten, zu vermieten, zu leasen, auszuleihen oder zu nutzen;
 - (iii) die Software oder irgendwelche nach diesem Vertrag gewährten Rechte oder Lizenzen unterzulizenzieren, zu verkaufen, zu übertragen oder abzutreten;
 - (iv) Data-Mining- oder ähnliche Datenerfassungs- oder -extraktionsmethoden in Verbindung mit der Software zu nutzen;
 - (v) die Software für Forschungszwecke zu nutzen (einschließlich aber nicht beschränkt auf klinische Forschung), es sei denn, es wurde ein Bestellformular abgeschlossen, in dem eine derartige Nutzung ausdrücklich gestattet ist;
 - (vi) Die Software zur Speicherung, zum Besitz oder zur Übertragung jeglicher Informationen zu nutzen, deren Besitz, Erstellung oder Übertragung gegen geltende Gesetze verstößt, einschließlich und ohne Einschränkung Gesetze in Bezug auf gestohlene Materialien, obszöne Materialien oder Kinderpornographie;
 - (vii) jegliche Inhalte hochzuladen oder weiterzugeben, die gesetzwidrig, schädlich, bedrohend, beleidigend, deliktisch, verleumderisch, vulgär, anstößig, profan oder gehässig sind oder die Privatsphäre eines anderen verletzen;
 - (viii) Inhalte oder Code hochzuladen, zu übertragen, zu speichern oder zur Verfügung zu stellen, die Viren, schädlichen Code, Malware oder jegliche Komponenten enthalten, die dazu bestimmt sind, die Funktionen der Software zu schädigen oder einzuschränken;
 - (ix) Über die Software Inhalte zu übertragen, die gegen die geistigen Eigentumsrechte oder Datenschutzrechte eines Dritten verstoßen oder diese missbrauchen („geistige Eigentumsrechte“ bedeutet Urheberrechte, Urheberpersönlichkeitsrechte, Markenrechte, Handelsaufmachungen, Patente, Geschäftsgeheimnisse, unlauterer Wettbewerb, Recht auf Privatsphäre, Persönlichkeitsrechte und alle anderen Eigentumsrechte);
 - (x) anderen die Möglichkeit zu geben oder es ihnen zu gestatten, die Dienste oder die Software mithilfe seiner Kontoinformationen zu nutzen;
 - (xi) auf die Dienste oder die Software auf eine andere Weise zuzugreifen als über die Benutzeroberfläche, die das Unternehmen bereitstellt oder genehmigt, oder einen entsprechenden Versuch zu unternehmen; oder

(xii) irgendwelche Zugangs- oder Nutzungsbeschränkungen zu umgehen, die vorhanden sind, um bestimmte Arten der Softwarenutzung zu verhindern.

7. **Nicht zur Verwendung in Notfällen.** Der Kunde versteht, dass die Software dafür bestimmt ist, seinen Betrieb einer Arztpraxis zu rationalisieren, und dass die Software nicht zur Verwendung in medizinischen Notfällen vorgesehen ist. Der Kunde muss seine Patienten darauf hinweisen, dass der Dienst nicht zur Verwendung in Notfällen bestimmt ist.
8. **Keine Überweisung von Patienten.** Nichts in diesem Vertrag darf als Angebot einer Partei an die andere Partei oder ein verbundenes Unternehmen der anderen Partei zur Zahlung von Bargeld oder anderer Vergütung, ob direkt oder indirekt, offen oder geheim, für Patientenüberweisungen oder für die Empfehlung, Veranlassung, den Kauf, das Leasing oder die Bestellung eines Artikel oder Dienstes ausgelegt werden.
9. **Einschränkung der Weitergabe von Daten.** Es ist dem Kunden untersagt: (i) Berichte oder Analysen, die einen Vergleich der Genehmigten Geräte ermöglichen, öffentlich zu teilen oder zu veröffentlichen, oder (ii) Produktangebote unter Verwendung von Patientendaten und/oder nicht-öffentlicher Daten, die die Genehmigten Geräte (oder jegliche darin enthaltene Daten) betreffen, zu vermarkten. Der Kunde darf, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist, die Software nur für Patienten nutzen, deren hinreichende Einwilligung er erhalten hat.
10. **Links von Drittparteien.** Das Unternehmen kann Links, Symbole oder Anzeigen in der Software platzieren. Die Einbeziehung eines Links bedeutet keine Empfehlung der verlinkten Website durch das Unternehmen. Das Unternehmen haftet nicht für Inhalte oder Informationen auf diesen anderen Websites und hat keine redaktionelle oder sonstige Kontrolle über diese anderen Websites. Das Unternehmen übernimmt keine Verantwortung für die Datenschutzerklärungen und -praktiken dieser Links von Drittparteien. Das Unternehmen schließt jegliche Garantie oder Haftung für Schäden oder Verluste aus, die durch die Nutzung von Inhalten oder Ressourcen, die nicht vom Unternehmen stammen, durch den Kunden entstehen, einschließlich externer Hyperlinks, Werbungen, Aktionen, Empfehlungen, Websites oder jeglicher anderer externer Ressourcen, die in der Software enthalten sind oder über die Software zur Verfügung gestellt werden. Das Unternehmen schließt die Garantien und die Haftung für die Qualität, Richtigkeit, Aktualität, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit oder Rechtmäßigkeit solcher Inhalte, die nicht vom Unternehmen stammen, aus.
11. **Schadloshaltung für Verletzung geistiger Eigentumsrechte.** Das Unternehmen verteidigt, entschädigt und hält den Kunden, seine Tochterunternehmen, verbundenen Unternehmen, leitenden Angestellten, Geschäftsführer und andere Organe, Vertreter, Mitarbeiter und Abtretungsempfänger schadlos gegen jegliche und sämtliche Verluste, die ihm im Zusammenhang mit der Forderung eines Dritten aufgrund von tatsächlichen oder angedrohten Behauptungen entstehen, dass die Software gegen ein Urheberrecht, Patent, ein Marke, ein Firmengeheimnis oder andere Eigentumsrechte- oder sonstige Rechte eines Dritten verstößt oder diese missbraucht. Das Unternehmen ist nicht zur Schadloshaltung des Kunden verpflichtet, soweit die behauptete Verletzung aus (i) der Nutzung der Software in Kombination mit anderen Datenprodukten, Prozessen oder Materialien entsteht, die nicht vom Unternehmen bereitgestellt werden, und die betreffende Verletzung ohne diese Kombination durch den Kunden nicht entstanden wäre; oder (ii) Inhalten des Kunden entsteht. Sollte die vom Kunden verwendete Software Gegenstand eines Verletzungsanspruchs werden oder nach Ansicht des Unternehmens wahrscheinlich Gegenstand eines Verletzungsanspruchs werden, wird das Unternehmen im eigenen Ermessen und auf eigene Kosten: (i) für den Kunden

das Recht erwerben, die Software weiterhin wie hierin angegeben zu verwenden, oder (ii) die Software abändern, um den Anspruch, der aus ihrer Nutzung wie hierin angegeben entstehen könnte, auszuschließen, oder (iii) die Software durch eine gleichermaßen geeignete, kompatible und funktional gleichwertige Software, die keine Schutzrechte verletzt, ersetzen, ohne dass dem Kunden hierfür weitere Kosten entstehen. Wenn keine dieser Optionen dem Unternehmen zumutbar zur Verfügung steht, kann der Vertrag nach Wahl der einen oder anderen Partei gekündigt werden, ohne dass einer der Vertragsparteien dadurch eine weitere Verpflichtung oder Haftung eingeht, mit der Ausnahme dass das Unternehmen zustimmt, dem Kunden unverzüglich anteilsmäßig vom Kunden im Voraus gezahlte aber nicht in Anspruch genommene Gebühren zurückzuzahlen.

12. **Einschränkung.** Das Unternehmen übernimmt und es entsteht ihm keine Haftung für Verletzungsansprüche basierend auf (i) dem Zugriff auf und/oder der Nutzung der Software durch den Kunden nach der Benachrichtigung über einen Verletzungsanspruch; (ii) jeglicher Änderung der Software durch den Kunden oder auf dessen Anweisung; (iii) der Kombination der Software mit Programmen, Diensten, Daten, Hardware oder sonstigen Materialien Dritter durch den Kunden; oder (iv) jeglicher Verletzung von Marken- oder Urheberrechten durch Kennzeichnungen oder Markenangaben, die nicht durch das Unternehmen erfolgt sind oder durch Kennzeichnungen oder Markenangaben, die auf Anfrage des Kunden erfolgt sind.
13. **Open-Source-Software.** Bestimmte Softwareartikel können dem Kunden gemäß „Open Source“- oder „kostenlosen Software“-Lizenzen bereitgestellt werden („**Open-Source-Software**“). Einige Open-Source-Software gehört Dritten. Die Open-Source-Software unterliegt nicht den Bestimmungen des Vertrags. Stattdessen wird die Lizenz für jeden Open-Source-Software-Artikel nach den Bedingungen der Endbenutzerlizenz zur Verfügung gestellt, die der Open-Source-Software beiliegt. Nichts in diesem Vertrag schränkt die Rechte des Kunden nach den Bedingungen und Bestimmungen eventuell geltender Endbenutzerlizenzen für die Open-Source-Software ein oder gewährt ihm Rechte, die darüber hinausgehen. Falls dies nach der Lizenz für eine bestimmte Open-Source-Software erforderlich ist, macht das Unternehmen die betreffende Open-Source-Software und die vom Unternehmen daran vorgenommenen Änderungen auf schriftliche Anfrage unter der auf dem Bestellformular angegebenen Mitteilungsadresse verfügbar.
14. **Lizenz für Analysedaten.** Der Kunde stimmt zu, dass das Unternehmen ein nicht exklusives Recht zur Erhebung und Nutzung anonymisierter, de-identifizierter und aggregierter Daten und Ableitungen davon sowie damit verbundenen Informationen hat, einschließlich aber nicht beschränkt auf Informationen über Geräte, Systeme, verwandte Software, Dienste oder Peripheriegeräte, die durch die Nutzung der Software durch den Kunden erzeugt wurden und damit verbunden sind („**Analysedaten**“). Analysedaten können für Zwecke der Förderung der Produktentwicklung, Verbesserungen, Software-Updates, Lizenzauthentifizierung, Support-Dienste, Berichterstellung, Analyse und andere Geschäftszwecke verwendet werden.
15. **Exportkontrolle.** Der Kunde stimmt zu und garantiert, dass er die Leistungen nicht exportieren oder re-exportieren wird, es sei denn dies ist nach US-amerikanischem Recht und den Gesetzen der Rechtsordnungen, in denen die Leistungen empfangen wurden, zulässig. Insbesondere, jedoch ohne Einschränkung, dürfen die Leistungen nicht (a) in Länder, gegen die ein US-Embargo besteht, oder (b) an Personen, die auf der Liste der Specially Designated Nationals des US-Finanzministeriums oder der Denied Person's List oder der Entity List des US-Handelsministeriums oder auf jeglichen anderen Sperrlisten stehen, exportiert oder re-exportiert werden. Durch die Nutzung der Leistungen versichert und garantiert der Kunde, dass seine Autorisierten Benutzer sich nicht in einem derartigen Land befinden oder auf einer

derartigen Liste stehen. Der Kunde stimmt außerdem zu, die Leistungen nicht für Zwecke zu verwenden, die nach US-amerikanischem Gesetz untersagt sind, einschließlich der, jedoch nicht beschränkt auf die Entwicklung, das Design, die Herstellung oder Fertigung von Raketen, chemischen, biologischen oder Nuklearwaffen.

16. **Regierungsendabnehmer.** Die Software und die damit verbundene Dokumentation sind „gewerbliche Artikel“ [*Commercial Items*] im Sinne von 48 C.F.R. §2.101 und bestehen aus „gewerblicher Computersoftware“ [*Commercial Computer Software*] und „Dokumentation für gewerbliche Computersoftware“ [*Commercial Computer Software Documentation*] im Sinne von 48 C.F.R. §12.212 bzw. 48 C.F.R. §227.7202, sofern anwendbar. Sofern anwendbar, werden die gewerbliche Computersoftware und die Dokumentation für gewerbliche Computersoftware in Gemäßheit mit 48 C.F.R. §12.212 bzw. 48 C.F.R. §227.7202-1 bis 227.7202-4, (a) nur als gewerbliche Artikel und (b) nur mit den Rechten, die nach den hierin enthaltenen allgemeinen Geschäftsbedingungen allen Endabnehmern gewährt werden, an Endabnehmer der US-Regierung lizenziert.
17. **GARANTIE.** DAS UNTERNEHMEN GARANTIERT, DASS DIE SOFTWARE IM WESENTLICHEN DEN JEWEILS GÜLTIGEN FUNKTIONALITÄTSBESCHREIBUNGEN ENTSPRECHEN WIRD.
18. **HAFTUNGSAUSSCHLUSS.** AUSSER WIE IM VORAUSGEGANGENEN GARANTIEABSCHNITT DARGELEGT, ÜBERNIMMT DAS UNTERNEHMEN KEINE WEITEREN GARANTIEEN IN BEZUG AUF DIE SOFTWARE UND DAS UNTERNEHMEN SCHLIESST HIERMIT ALLE AUSDRÜCKLICHEN UND STILLSCHWEIGENDEN GARANTIEEN, OB GESETZLICH ODER AUS ANDEREM GRUND, IN BEZUG AUF DIE DIENSTE AUS, INSBESONDERE STILLSCHWEIGENDE GARANTIEEN DER HANDELSÜBLICHKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER, KOMPATIBILITÄT UND JEDLICHE GARANTIEEN AUFGRUND VON HANDELSSITTEN SOWIE JEDLICHE BEDINGUNGEN IN BEZUG AUF QUALITÄT, VERFÜGBARKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT, DEFEKTE ODER FEHLER. DAS UNTERNEHMEN ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE DAFÜR, DASS DER ZUGRIFF AUF DIE SOFTWARE ODER DEREN VERWENDUNG UNTERBRECHUNGSFREI ODER FEHLERFREI IST, DASS ALLE DEFEKTE UND FEHLER IN DER SOFTWARE BEHOBEN WERDEN ODER DASS DIE SOFTWARE BESTIMMTE LEISTUNGS- ODER QUALITÄTSKRITERIEN ERFÜLLT. DAS UNTERNEHMEN ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE FÜR DIE RICHTIGKEIT DER VON DRITTEN BEREITGESTELLTEN DATEN ODER INFORMATIONEN. IN EINIGEN RECHTSORDNUNGEN IST DER AUSSCHLUSS BESTIMMTER GARANTIEEN UND BEDINGUNGEN NICHT ZULÄSSIG. DESHALB GELTEN EINIGE DER OBEN GENANNTEN AUSSCHLÜSSE MÖGLICHERWEISE NICHT, WENN SICH EIN KUNDE IN EINEM DERARTIGEN RECHTSGEBIET BEFINDET.

III. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

1. **Professionelle Dienstleistungen.** Neben den regulären Support-Diensten, die der Kunde aufgrund des Kaufs der Software erhält, kann der Kunde vom Unternehmen zusätzliche Schulungs-, Beratungs-, Datenmigrations-, Konvertierungs-, Integrations-, Implementierungs- oder sonstige Dienstleistungen erwerben, um seine Nutzung der Software zu unterstützen (zusammen „**Professionelle Dienstleistungen**“), wie dies in einem anschließend zwischen den beiden Parteien geschlossenen Dienstleistungsvertrag beschrieben ist. Alle Professionellen Dienstleistungen werden von Personen, die über Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrung verfügen, die den Anforderungen der Vereinbarung entsprechen, sowie termingerecht und auf professionelle und fachkundige Weise und nach den anerkannten Branchenpraktiken und -standards entsprechend erbracht.

IV. GLOOKO INC. HARDWARE – GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. **Verlustrisiko.** Die Hardware wird vom Kunden gekauft. Die Gefahr des Verlustes der Hardware geht auf den Kunden über, wenn die Hardware vom Unternehmen an das Transportunternehmen zum Versand an den Kunden ausgeliefert wird. Gebühren für den Versand und die Bearbeitung sowie jegliche Versicherung für die Hardware auf dem Transportweg zum Kunden liegen in der ausdrücklichen Verantwortung des Kunden.
2. **Verwendung der Hardware.** Die Verwendung der Hardware unterliegt der Verfügbarkeit und den Betriebsbeschränkungen der erforderlichen Ausrüstung und der zugehörigen Einrichtungen. Bei Hardware, die vom Mobilfunkempfang abhängig ist, funktioniert solche Hardware möglicherweise nicht oder nur teilweise in bestimmten Umgebungen, in denen der Empfang schlecht ist.
3. **Eingeschränkte Garantie.** Das Unternehmen garantiert dem Kunden, dass die Hardware ab Kaufdatum zwölf (12) Monate lang frei von Material- und Verarbeitungsfehlern ist. Die alleinige und ausschließliche Haftung des Unternehmens und die einzige und ausschließliche Abhilfe des Kunden im Rahmen dieser beschränkten Garantie besteht in der Reparatur und/oder dem Austausch der Hardware, wie vom Unternehmen nach eigenem Ermessen festgelegt. Das Unternehmen ist für alle Versandkosten verantwortlich, die im Zusammenhang mit Rücksendungen oder Ersatzlieferungen gemäß diesem Abschnitt entstehen. Diese beschränkte Garantie gilt für den Kunden persönlich. Der Verkauf, die Vermietung oder die anderweitige Übertragung oder Verwendung von Produkten, die von dieser Garantie abgedeckt sind, an oder durch eine andere Person als den ursprünglichen Benutzer führt zu einer sofortigen Beendigung dieser eingeschränkten Garantie. Diese beschränkte Garantie ist an die Bedingungen geknüpft, dass der Kunde: (i) das Unternehmen unverzüglich über den Mangel informiert; und (ii) sofern zutreffend, die Anweisungen oder Anforderungen des Unternehmens bezüglich der Reparatur oder des Austauschs der Hardware des Unternehmens befolgt. Diese beschränkte Garantie gilt nicht für:
 - (i) Verwendung der Hardware außerhalb oder im Widerspruch zu den Anweisungen des Unternehmens;
 - (ii) Mängel oder Schäden durch unsachgemäße Installation, Bedienung, Tests, Wartung, Anpassung oder Service, Reparatur oder Änderung durch den Kunden oder einen Dritten;
 - (iii) Höhere Gewalt, Unfall, fahrlässige Verwendung oder Missbrauch, Fehlgebrauch, kosmetische Schäden, die durch normalen Gebrauch verursacht werden, oder jede andere Ursache als die gewöhnliche Verwendung;
 - (iv) Unsachgemäße Lagerung oder Betriebsumgebung, übermäßige oder unzureichende Heizung oder Klimaanlage, Stromausfälle, Überspannungen, elektrische oder elektromechanische Beanspruchung, Wasserschäden oder andere Unregelmäßigkeiten;
 - (v) Die Verwendung der Hardware in Verbindung mit Zubehör, Zusatzprodukten und Peripherieausrüstung oder nicht autorisierter Software oder Softwaretreibern von Drittanbietern;
 - (vi) Hardware, die physisch auseinandergenommen wurde oder auf deren Software nicht autorisiert zugegriffen wurde.
4. **HAFTUNGSAUSSCHLUSS.** AUSSER WIE IN ABSCHNITT 3 DIREKT OBEN DARGELEGT, ÜBERNIMMT DAS UNTERNEHMEN KEINE WEITEREN GARANTIE IN BEZUG AUF DIE HARDWARE, UND DAS UNTERNEHMEN SCHLIESST HIERMIT ALLE AUSDRÜCKLICHEN UND STILLSCHWEIGENDEN GARANTIE IN BEZUG AUF DIE HARDWARE AUS, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF STILLSCHWEIGENDE GARANTIE DER HANDELSÜBLICHKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER, KOMPATIBILITÄT ODER SICHERHEIT. DAS UNTERNEHMEN ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE DAFÜR, DASS DER ZUGRIFF AUF DIE HARDWARE ODER DEREN

VERWENDUNG UNTERBRECHUNGSFREI ODER FEHLERFREI IST, DASS ALLE DEFEKTE UND FEHLER IN DER HARDWARE BEHOBEN WERDEN ODER DASS DIE HARDWARE BESTIMMTE LEISTUNGS- ODER QUALITÄTSKRITERIEN ERFÜLLT. DAS UNTERNEHMEN ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE FÜR DIE RICHTIGKEIT DER VON DRITTEN BEREITGESTELLTEN DATEN ODER INFORMATIONEN. DIE HARDWARE IST NICHT FÜR DEN EINSATZ KONZIPIERT, HERGESTELLT, GELIEFERT ODER BESTIMMT, BEI DEM EIN AUSFALL DIREKT ZUM TOD, ZU VERLETZUNGEN ODER SCHWEREN SCHÄDEN AN KÖRPER UND UMWELT FÜHREN KÖNNTE. DER KUNDE ÜBERNIMMT DIE VERANTWORTUNG FÜR SEINE GETROFFENE AUSWAHL UM DIE BEABSICHTIGTEN ERGEBNISSE ZU ERZIELEN, SOWIE FÜR SEINE INSTALLATION, VERWENDUNG UND DIE DARAUS RESULTIERENDEN ERGEBNISSE.

V. GLOOKO AB HARDWARE – GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. **Beibehaltung der Eigentumsrechte.** Das Unternehmen behält uneingeschränkt die Rechte und das Eigentum an der Hardware, ungeachtet deren Lieferung an den Kunden und dessen Besitz und Nutzung nach diesem Vertrag. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Hardware ganz oder teilweise weiterzuverkaufen, zu leasen, zu vermieten, zu vertreiben, von seinem Firmengelände zu verbringen oder auf andere Weise Dritten zugänglich zu machen. Der Kunde hat jegliche Hardware nach Beendigung des Vertrags oder eines gültigen Bestellformulars auf eigene Kosten und auf eigenes Risiko zurückzugeben.
2. **Verwendung der Hardware.** Die Verwendung der Hardware unterliegt der Verfügbarkeit und den Betriebsbeschränkungen der erforderlichen Ausrüstung und der zugehörigen Einrichtungen. Bei Hardware, die vom Mobilfunkempfang abhängig ist, funktioniert solche Hardware möglicherweise nicht oder nur teilweise in bestimmten Umgebungen, in denen der Empfang schlecht ist.
3. **Abhilfe im Falle defekter Hardware.** Falls eine Hardware defekt ist, besteht die alleinige und ausschließliche Haftung des Unternehmens und die einzige und ausschließliche Abhilfe des Kunden in der die Reparatur und/oder dem Austausch der Hardware, wie vom Unternehmen nach eigenem Ermessen festgelegt. Das Unternehmen ist für alle Versandkosten verantwortlich, die im Zusammenhang mit Rücksendungen oder Ersatzlieferungen gemäß diesem Abschnitt entstehen. Diese Abhilfe gilt für den Kunden persönlich. Diese Abhilfe ist an die Bedingung geknüpft, dass der Kunde: (i) das Unternehmen unverzüglich über den Mangel informiert; und (ii) sofern zutreffend, die Anweisungen oder Anforderungen des Unternehmens bezüglich der Reparatur oder des Austauschs der Unternehmenshardware befolgt. Die Abhilfe in diesem Abschnitt gilt nicht für:
 - (i) Verwendung der Hardware außerhalb oder im Widerspruch zu den Anweisungen des Unternehmens;
 - (ii) Mängel oder Schäden durch unsachgemäße Installation, Bedienung, Tests, Wartung, Anpassung oder Service, Reparatur oder Änderung durch den Kunden oder einen Dritten;
 - (iii) Höhere Gewalt, Unfall, fahrlässige Verwendung oder Missbrauch, Fehlgebrauch, kosmetische Schäden, die durch normalen Gebrauch verursacht werden, oder andere jede andere Ursache als die gewöhnliche Verwendung;
 - (iv) Unsachgemäße Lagerung oder Betriebsumgebung, übermäßige oder unzureichende Heizung oder Klimaanlage, Stromausfälle, Überspannungen, elektrische oder elektromechanische Beanspruchung, Wasserschäden oder andere Unregelmäßigkeiten;
 - (v) Die Verwendung der Hardware in Verbindung mit Zubehör, Zusatzprodukten und Peripherieausrüstung oder nicht autorisierter Software oder Softwaretreibern von Drittanbietern; oder
 - (vi) Hardware, die physisch auseinandergenommen wurde oder auf deren Software nicht autorisiert zugegriffen wurde.

- (i) **HAFTUNGSAUSSCHLUSS.** AUSSER WIE IN ABSCHNITT 3 DIREKT OBEN DARGELEGT, ÜBERNIMMT DAS UNTERNEHMEN KEINE GARANTIE IN BEZUG AUF DIE HARDWARE, UND DAS UNTERNEHMEN SCHLIESST HIERMIT ALLE AUSDRÜCKLICHEN UND STILLSCHWEIGENDEN GARANTIE IN BEZUG AUF DIE HARDWARE AUS, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF STILLSCHWEIGENDE GARANTIE DER HANDELSÜBLICHKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER, KOMPATIBILITÄT ODER SICHERHEIT. DAS UNTERNEHMEN ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE DAFÜR, DASS DER ZUGRIFF AUF DIE HARDWARE ODER DEREN VERWENDUNG UNTERBRECHUNGSFREI ODER FEHLERFREI IST, DASS ALLE DEFEKTE UND FEHLER IN DER HARDWARE BEHOBBEN WERDEN ODER DASS DIE HARDWARE BESTIMMTE LEISTUNGS- ODER QUALITÄTSKRITERIEN ERFÜLLT. DAS UNTERNEHMEN ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE FÜR DIE RICHTIGKEIT DER VON DRITTEN BEREITGESTELLTEN DATEN ODER INFORMATIONEN. DIE HARDWARE IST NICHT FÜR DEN EINSATZ KONZIPERT, HERGESTELLT, GELIEFERT ODER BESTIMMT, BEI DEM EIN AUSFALL DIREKT ZUM TOD, ZU VERLETZUNGEN ODER SCHWEREN SCHÄDEN AN KÖRPER UND UMWELT FÜHREN KÖNNTE. DER KUNDE ÜBERNIMMT DIE VERANTWORTUNG FÜR SEINE GETROFFENE AUSWAHL UM DIE BEABSICHTIGTEN ERGEBNISSE ZU ERZIELEN, SOWIE FÜR SEINE INSTALLATION, VERWENDUNG UND DIE DARAUS RESULTIERENDEN ERGEBNISSE.

VI. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SUPPORT-DIENSTE

- Support-Dienste.** Zur Unterstützung der Nutzung der von ihm gekauften Software, erhält der Kunde technischen Support für produktbezogene Fragen in Übereinstimmung mit den jeweils geltenden Richtlinien des Unternehmens für den technischen Support. Die Support-Informationen des Unternehmens finden Sie unter <https://support.glooko.com/>, die vom Unternehmen nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit geändert und aktualisiert werden können. Es wird empfohlen, dass Autorisierte Benutzer alle erworbenen Schulungen absolvieren, bevor sie die Software verwenden. Auf Anfrage des Kunden kann das Unternehmen zusätzlichen technischen Support zu den jeweils geltenden Stundentarifen des Unternehmens bereitstellen, sofern hierfür ein weiteres Bestellformular abgeschlossen wird. Das Unternehmen trägt keine Verantwortung für den allgemeinen Support im Zusammenhang mit der Nutzung von Software oder Hardware durch den Kunden, die von einer anderen Organisation als dem Unternehmen oder seinen verbundenen Unternehmen zur Verfügung gestellt werden. Derartige Ausschlüsse gelten unter anderem für Betriebssysteme, PC-Hardware, Büroanwendungen, Webbrowser, EMR-Software, kundenspezifische Authentifizierungsmechanismen, das Netzwerk des Kunden sowie jegliche andere Hardware oder Software, die sich der Kontrolle des Unternehmens entzieht.
- Verfügbarkeit von Support.** Das Unternehmen stellt den Autorisierten Benutzern des Kunden technischen Support per E-Mail, Telefon oder SMS-Textnachricht zur Verfügung, wenn diese Kunden Probleme mit ihrem Konto haben (die „Support“-Dienste). Zudem stehen unter <https://support.glooko.com> zahlreiche Selbsthilfe-Materialien zur Verfügung. Das Unternehmen empfiehlt allen Autorisierten Benutzern des Kunden, zuerst unter diesem Link nachzusehen, wenn sie Probleme mit der Verwendung der Software haben.
- Support-Zeiten.** Der Support steht montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr Ostküstenzeit (USA und Kanada) und von 8 bis 17 Uhr MEZ (außerhalb der USA und Kanadas) zur Verfügung. Der Support ist an Wochenenden, an offiziellen Feiertagen in den jeweiligen Ländern und an Feiertagen, die beim Unternehmen gelten, nicht zu erreichen.
- Dauer des Supports.** Das Unternehmen bietet Support während der Laufzeit des Vertrags an.

5. **Support-System.** Das Unternehmen verwaltet Support-Anfragen mithilfe seines Support-Tickets-Systems.
6. **Klassifizierung von Supportanfragen, Eskalation und Reaktionszeiten:** Alle Supportanfragen werden zunächst unter Priorität 3 eingestuft und dann je nach Anforderung den unten erläuterten Definitionen der Prioritäten entsprechend eskaliert. Die Reaktionszeiten des Unternehmens für Supportanfragen des Kunden sind unten zusammengefasst. Wenn eine Anfrage eskaliert wird, geht sie je nach Art und Charakter der Anfrage an interne Mitarbeiter weiter, die speziell für Anfragen der betreffenden Art und des betreffenden Charakters zuständig sind. Wenn, ungeachtet des oben Gesagten, ein Vorfall mit einer möglichen Datenschutzverletzung oder einem Verstoß gegen die Sicherheitsverpflichtungen des Unternehmens zusammenhängt, werden die entsprechenden Fragen unmittelbar zu Priorität 0 eskaliert.
7. **Klassifizierung von Supportanfragen**

Priorität 0 – Code Rot

- Vollständiger Systemausfall oder Ausfall wichtiger Systemkomponenten, der Auswirkung auf die Möglichkeit hat, mittels Fernzugriff oder in der Klinik, Daten hochzuladen, anzuzeigen oder zu teilen.
- Ein Sicherheitsproblem besteht, das zur Offenlegung (oder drohenden Offenlegung) der personenbezogenen Gesundheitsdaten (PHI)/persönlich identifizierbaren Informationen (PII) von Glooko-Benutzern in einem öffentlichen Forum führt.
- Mobile Anwendungen stürzen wiederholt bei mindestens 20 meldenden Benutzer ab, sodass diese die Anwendung nicht nutzen können.

Priorität 1 – Kritisch

- Unterstützte Daten von Diabetesgeräten werden auf einem oder mehreren Geräten nicht richtig empfangen, analysiert, ausgewertet oder angezeigt.
- Ein Problem mit der Integrität oder Verfügbarkeit von Daten beeinträchtigt die Fähigkeit zur Anzeige oder Aktualisierung von Daten für viele oder die meisten Benutzer und Kunden.
- Es wurde eine Sicherheitslücke erkannt; mögliche oder festgestellte Offenlegung von Patienteninformationen.
- Ausfall der API-Plattform.

Priorität 2 – Bedeutend

- Ein Problem mit der Datenverfügbarkeit beeinträchtigt die Fähigkeit zur Anzeige oder zum Abruf mindestens einer oder mehrerer Datenkategorien für einen Kunden.
- Identifizierung einer Möglichkeit, die Ausnutzung einer Sicherheitslücke zu verhindern.
- Mobile Anwendungen stürzen wiederholt bei weniger als 20 meldenden Benutzern ab, sodass diese Benutzer die Anwendung nicht nutzen können.
- Ein Teil der mobilen Anwendung reagiert oder funktioniert nicht.
- Signifikante Verringerung der Systemleistung.

Priorität 3 – Geringfügig

- Geringfügiges, kosmetisches Problem.
- Softwareprobleme, die Funktionen beeinträchtigen, aber den normalen Betrieb nicht hindern.
- Identifizierung einer Möglichkeit zur Verbesserung der Datenintegrität oder -sicherheit, die nicht unmittelbar zeitkritisch ist.
- Alle anderen Fehler, die nicht als Code Rot, Kritisch oder Bedeutend eingestuft sind.

8. Angestrebte Reaktionszeiten bei Problemen

Service Level Kategorien	Priorität 3 (geringfügig)	Priorität 2 (bedeutend)	Priorität 1 (kritisch)	Priorität 0 (Code rot)
Reaktionszeit (Quittierung) und Bestätigung der Priorität	16 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden	6 Stunden*	6 Stunden*
Lösung (nach Bestätigung der Priorität) für Vorfälle in Bearbeitung	Für Fahrplan in Erwägung zu ziehen	Für die nächste Hauptversion in Erwägung zu ziehen.	16 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden
Reaktionszeit %	95 % in 16 Geschäftsstunden	95 % in 8 Geschäftsstunden	80 % in 6 Geschäftsstunden	80 % in 6 Geschäftsstunden
Ursachenanalyse für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen %	k. A.	k. A.	100 %**	100 %**
*Zeiten gültig, es sei denn, die erfolgreiche Lösung oder Untersuchung des Problems wird verzögert				
**Falls dies auf Grundlage des Qualitätsmanagementsystems des Unternehmens als angemessen erachtet wird				

9. Pflichten des Kunden

Damit das Unternehmen vom Kunden gemeldete Probleme innerhalb der oben genannten Reaktionszeiten beheben kann, muss der Kunde beim Melden des Problems an das Unternehmen Folgendes tun:

- das Problem validieren und versuchen, es zu rekonstruieren, bevor es an das Unternehmen gemeldet wird;
- das Problem innerhalb eines Tage nach seinem Auftreten an das Unternehmen melden;
- jegliche vom Unternehmen erbetene Analysen durchführen und angemessen mit dem Unternehmen zusammenarbeiten, um das Problem zu identifizieren, zu beurteilen und zu lösen.

10. Ausschlüsse

Das Unternehmen haftet nicht für die Nichteinhaltung der oben angegebenen angestrebten Reaktionszeiten für Probleme, die sich aus Folgendem ergeben: (a) Nutzung der Software durch den Kunden auf eine andere Weise als im Vertrag oder der Dokumentation gestattet; (b) Probleme, die durch eigene Daten des Kunden verursacht werden; (c) Probleme, die durch den Kunden oder die Ausrüstung seines Autorisierten Benutzers verursacht werden; (d) Probleme, die durch die Handlungen Dritter verursacht werden oder durch Dienste und/oder Systeme, die nicht vom Unternehmen zur Verfügung gestellt wurden; oder (e) allgemeine Telekommunikationsprobleme oder durch andere Faktoren verursachte Probleme, die sich der zumutbaren Kontrolle des Unternehmens entziehen.

VII. SOFTWARE-BETRIEBSZEIT

1. **Verfügbarkeit.** Das Unternehmen stellt die Software ununterbrochen zur Verfügung, gemessen auf einer 24x7-Basis im Umfang von durchschnittlich 99,9 % der Zeit (die „**Software-Betriebszeit**“), abgesehen von Ausfällen, die durch Ausnahmen (wie unten definiert) verursacht werden. „Verfügbar“ bedeutet, dass die Software mit der vollständigen beabsichtigten Funktionalität gemäß der jeweils aktuellen Dokumentation für den Zugriff und die Nutzung durch den Kunden verfügbar ist. Für die Berechnung des Verfügbarkeitsprozentsatzes gelten die folgenden unten beschriebenen „Ausnahmen“ von der Software-Betriebszeit nicht als Zeiten, während derer die Software nicht verfügbar ist.
2. **Ausnahmen.** Die unten angegebenen Umstände sind allesamt zulässige Ausnahmen von der Software-Betriebszeit:
 - (i) „**Notfallwartungsperioden**“ bezeichnet den Zeitraum, der verstreicht, während Wartungsarbeiten an der Software durchgeführt werden, die durch Umstände erforderlich werden, die sich der Kontrolle des Unternehmens entziehen. Das Unternehmen macht dem Kunden wenn möglich dreißig (30) Minuten im Voraus Mitteilung über Notfallwartungsarbeiten. Notfallwartungsarbeiten können im alleinigen Ermessen des Unternehmens jederzeit durchgeführt werden.
 - (ii) „**Geplante Wartungsperiode**“ bezeichnet den Zeitraum, der während einer geplanten Wartung der Software durch das Unternehmen verstreicht. Das Unternehmen benachrichtigt den Kunden über geplante Wartungsarbeiten, die den Zugriff auf die Software beeinträchtigen werden. Das Unternehmen wird sich im wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemühen, Wartungsarbeiten außerhalb der regulären Geschäftszeiten durchzuführen.
 - (iii) „**Zulässige Ausfallzeit**“ bedeutet Folgendes:
 - Betriebsausfälle aufgrund von geplanten oder Notfallwartungsarbeiten (die während der geplanten Wartungsperioden oder Notfallwartungsperioden stattfinden);
 - Probleme, die durch Telekommunikations- und/oder Internetdienste verursacht werden;

- Probleme, die durch Software oder Hardware verursacht werden, die nicht durch das Unternehmen bereitgestellt werden oder sich dessen Kontrolle entziehen (z. B. der Amazon Web Hosting-Serverumgebung, auf der die Unternehmenssoftware gespeichert und abrufbar ist, oder einer Änderungen von Spezifikationen eines Geräteherstellers);
- Probleme aufgrund von höherer Gewalt wie im Vertrag angegeben, sowie Kriegshandlungen oder Naturereignisse;
- Probleme aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, seiner Vertreter, Mitarbeiter oder Auftragnehmer;
- Probleme aufgrund von Defekten in den vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten, die das Unternehmen nicht durch angemessene Sorgfalt vor dem Ausfall hätte entdecken können;
- Probleme aufgrund von mangelnder Umsetzung von Änderungen an Ausrüstung oder Software durch den Kunden, die vom Unternehmen schriftlich empfohlen werden, weil sie für die Aufrechterhaltung der Dienststufen im Anschluss an vom Kunden eingeleitete Änderungen der Betriebsumgebung unerlässlich sind;
- Betriebsunfähigkeit aufgrund einer vom Kunden verursachten Steigerung der Nachfrage nach Systemressourcen, ohne dass das Unternehmen angemessene Zeit hatte, sich darauf einzustellen;
- Betriebsunfähigkeit aufgrund einer Überschreitung der maximalen Anzahl gleichzeitiger Nutzer gemäß Angabe im Vertrag oder ggf. Bestellformular; und
- Probleme aufgrund des Betriebs im Rahmen eines Disaster Recovery Plans.

VIII. AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG UND GLOOKO'S STANDARDVERTRAGSKLAUSELN

Sofern (i) Glooko AB personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und (ii) kein individuell ausgehandelter und unterzeichneter Auftragsverarbeitungsvertrag zwischen dem Kunden und Glooko AB besteht, umfasst dieser Rahmenvertrag die Glooko Standardvertragsklauseln (die "Klauseln"), die hier zu finden sind: <https://www.glooko.com/dataprocessingagreement/>.