

Diese eyefactive Dienstleistungsvereinbarung (die "DV") regelt die Dienstleistungen, die von der eyefactive GmbH mit eingetragener Geschäftsadresse im Haferweg 40, 22769 Hamburg, Deutschland, und der Firmenregistrierungsnummer HRB 158902 ("eyefactive") für eine Geschäftseinheit (der "Kunde") (zusammen die "Parteien" und jede einzelne "Partei") über die anpassbaren Touchscreen-Softwareanwendungen, einschließlich der kostenpflichtigen Versionen der Softwareanwendungen und der zugehörigen Cloud-Dienste (zusammen die "Dienste"), erbracht werden.

Durch die Nutzung der Dienste, das Klicken auf die Schaltfläche "Ich stimme zu" oder eine ähnliche Schaltfläche oder durch den Abschluss eines Dienstleistungsvertrags mit eyefactive stimmt der Kunde den in dieser DV festgelegten Bedingungen zu.

## 1. Geltungsbereich der DV

1.1 Diese DV legt die Mindestanforderungen an das Dienstleistungsniveau für den Zugang und die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden, die Betriebszeiten der Dienstleistungen und die mit den Dienstleistungen verbundenen Supportleistungen fest.

1.2 Diese DV gilt nicht in dem Umfang, in dem:

- i. das Internet für eine der Parteien nicht verfügbar ist; oder
- ii. jegliche Hardware oder Software, die vom Kunden für den Zugriff auf die Dienste verwendet wird, während der Laufzeit der DV nicht in Übereinstimmung mit den Anforderungen der DV und den während der Laufzeit der DV geltenden Bestimmungen und Bedingungen funktioniert; oder
- iii. der Kunde gegen die Verpflichtungen des Kunden gemäß der DV verstößt; oder
- iv. der Kunde Beta-Versionen der Dienste, Debugger-Accounts oder andere Testumgebungen verwendet; oder
- v. es andere Fälle gibt, die sich außerhalb der angemessenen Kontrolle von eyefactive befinden.

## 2. Verpflichtung der Parteien

2.1 Ungeachtet allem, was dieser DV widerspricht, verpflichtet sich eyefactive dazu:

- i. die Dienstleistungen in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Industriestandards zu erbringen, vorausgesetzt, dass
  - a. die Dienste von niemand anderem als eyefactive modifiziert, verändert oder abgeändert wurden;
  - b. der Kunde eyefactive umgehend über jegliche Ausfallzeiten der Dienste oder diesbezügliche Support-Anfragen benachrichtigt;
  - c. der Kunde angemessene Informationen zur Fehlerbehebung zur Verfügung stellt, die es eyefactive ermöglichen, Probleme zu identifizieren und zu lösen; und
  - d. alle fälligen Gebühren vom Kunden bezahlt worden sind;
- ii. alle anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen zu erfüllen, die für die Ausübung der Rechte von eyefactive und die Erfüllung der Verpflichtungen von eyefactive im Rahmen dieser DV gelten;

- iii. Zugang zu allen erforderlichen Kenntnissen, Kompetenzen und Erfahrungen haben, um seine Verpflichtungen im Rahmen dieser DV zu erfüllen;
- iv. branchenübliche, aktuelle technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um alle Kundendaten, die über die Dienste verarbeitet werden, sicher zu verwahren;
- v. den Kunden per E-Mail oder über die eyefactive-Website über alle Ausfälle der Dienste zu informieren, wenn eyefactive die Meldung nach eigenem Ermessen für notwendig erachtet;
- vi. alle Mängel und Fehler im Zusammenhang mit den Diensten spätestens innerhalb von 30 (dreißig) Kalendertagen ab dem Datum, an dem eyefactive von dem Mangel oder Fehler Kenntnis erlangt, zu beheben;
- vii. mindestens 99% aktive Betriebszeit in Bezug auf die Dienste während jedes Kalendermonats innerhalb der Laufzeit der DV bereitzustellen, mit Ausnahme der regelmäßig geplanten Wartungszeiten; und
- viii. falls eyefactive die in Abschnitt 2.1.vii festgelegte Verpflichtung nicht einhält und der Kunde durch die Ausfallzeit der Services nachteilige Folgen erleidet, auf Anfrage des Kunden oder nach eigenem Ermessen dem Kunden eine Servicegutschrift zu gewähren.

2.2 Der Kunde verpflichtet sich dazu:

- i. die Dienste in Übereinstimmung mit den Bedingungen der DV, des Servicevertrags und anderen allgemeinen Bedingungen zu nutzen, die während der Laufzeit der DV in Kraft sind;
- ii. die Dienste in Übereinstimmung mit den Empfehlungen, Betriebsregeln und Richtlinien von eyefactive zu nutzen;
- iii. sicherzustellen, dass die Bevollmächtigten, Mitarbeiter oder andere Personen des Kunden, die für den Zugriff auf die Dienste und deren Nutzung verantwortlich sind, über die ordnungsgemäße Nutzung der Dienste gemäß den von eyefactive bereitgestellten Anweisungen instruiert werden;
- iv. sicherzustellen, dass die Dienste in Kombination mit der empfohlenen Software (z.B. Windows 10 (64 Bit), TeamViewer und AppSuite CMS) genutzt werden und allein für den Erwerb einer Lizenz zur Nutzung der genannten Software verantwortlich bleiben; und
- v. sicherzustellen, dass die Dienste auf einer geeigneten Hardware in den Einrichtungen des Kunden verwendet werden.

2.3 eyefactive behält sich das Recht vor, ohne vorherige Zustimmung des Kunden Dritte damit zu beauftragen, eyefactive bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus der DV zu unterstützen.

## 3. Planmäßige und außerplanmäßige Wartung

3.1 eyefactive erbringt für den Kunden innerhalb der Laufzeit der DV Wartungsleistungen im Zusammenhang mit den Dienstleistungen. Die Wartungsleistungen werden in Übereinstimmung mit den Standards für Kompetenz und Sorgfalt erbracht, die von einem führenden Dienstleister in der Branche von eyefactive vernünftigerweise erwartet werden.

- 3.2 eyefactive behält sich das Recht vor, nach vorheriger Mitteilung an den Kunden regelmäßige Wartungszeiten in Bezug auf die Dienstleistungen (die "Regelmäßige Wartung") zu planen. Während der regelmäßigen Wartung kann es vorkommen, dass dem Kunden alle oder ein Teil der Dienste nicht zur Verfügung stehen.
- 3.3 Die regelmäßige Wartung gilt als planmäßige regelmäßige Wartung, wenn sie dem Kunden mindestens 2 (zwei) Werkzeuge vor der planmäßigen regelmäßigen Wartung mitgeteilt wird.
- 3.4 Die regelmäßige Wartung, die dem Kunden im Voraus mitgeteilt wurde, zählt nicht als Ausfallzeit der Dienste.
- 3.5 eyefactive unternimmt angemessene Anstrengungen, um sicherzustellen, dass die regelmäßige Wartung keine nachteiligen Auswirkungen auf die Dienste und die Geschäftsaktivitäten des Kunden hat. Daher wird eyefactive die regelmäßige Wartung nach Möglichkeit für Zeiten außerhalb der Geschäftszeiten (z.B. nachts am Wochenende) einplanen.
- 3.6 eyefactive behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen die Bereitstellung aller oder eines Teils der Dienste für außerplanmäßige Wartungsarbeiten auszusetzen, wenn dies vernünftigerweise erforderlich ist. In diesem Fall unternimmt eyefactive angemessene Anstrengungen, um den Kunden so schnell wie vernünftigerweise möglich zu benachrichtigen.

#### 4. Servicegut schriften

- 4.1 eyefactive behält sich das Recht vor, ist jedoch nicht verpflichtet, Servicegutschriften gemäß Abschnitt 2.1.vii der DV oder in anderen Fällen auszustellen, in denen eyefactive nach eigenem Ermessen der Ansicht ist, dass die Bereitstellung der Dienste durch eyefactive's Verschulden beeinträchtigt ist.
- 4.2 Die Servicegutschrift kann vom Kunden angefordert werden, indem er eyefactive innerhalb von 15 (fünfzehn) Tagen ab dem Datum, an dem die Dienste erstmals nicht mehr verfügbar waren, direkt kontaktiert und alle angeforderten Unterlagen zur Verfügung stellt. Jede von eyefactive ausgestellte Servicegutschrift ist ab dem Datum der Ausstellung der Servicegutschrift ein Jahr lang gültig.
- 4.3 Jegliche Ausfallzeit der Dienste wird unter Verwendung der Systemprotokolle von eyefactive und anderer diesbezüglicher Aufzeichnungen berechnet.
- 4.4 eyefactive behält sich das Recht vor, die Bereitstellung der Dienste und die Ausstellung der Servicegutschriften auszusetzen, wenn (i) vom Kunden für die Dienste zu zahlende Gebühren überfällig sind, (ii) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Verpflichtungen aus der DV verstößt, (iii) ein Ereignis höherer Gewalt eintritt oder (iv) die Bereitstellung der Dienste aufgrund des Verschuldens von Dritten (wie in Abschnitt 6.2 der DV definiert) unterbrochen wird. eyefactive benachrichtigt den Kunden mindestens 5 (fünf) Werkzeuge schriftlich von seiner Absicht, die Dienste auf den genannten Grundlagen auszusetzen.
- 4.5 Wenn die Dienste aus den in Abschnitt 4.4 genannten Gründen ausgesetzt werden, hat der Kunde keinen Anspruch auf eine Servicegutschrift gemäß Abschnitt 4.1 dieser DV.

#### 5. Betriebszeiten, Kunden-Support & Hinweise

- 5.1 Die Dienste müssen jederzeit verfügbar sein, es sei denn, die Verfügbarkeit der Dienste wird durch die regelmäßige Wartung, außerplanmäßige Wartung oder Ereignisse höherer Gewalt beeinträchtigt.
- 5.2 Kunden-Support im Zusammenhang mit den Diensten ist während der Geschäftszeiten (d.h. von 9.00 bis 17.00

Uhr) an den Werktagen in Berlin, Deutschland (MESZ) (die "Geschäftszeiten") verfügbar. Der Kunden-Support wird in englischer oder deutscher Sprache erbracht.

- 5.3 Der Kunde ist berechtigt, eine der verfügbaren Support-Stufen des Kunden-Supports zu wählen, vorbehaltlich der geltenden Gebühren. Jede der Support-Stufen des Kunden-Supports kann unterschiedliche Reaktionszeiten und die damit verbundenen Bedingungen und Konditionen haben.
- 5.4 Um eine Support-Anfrage zu stellen oder einen Ausfall der Dienste zu melden, muss der Kunde eyefactive über eine der folgenden Methoden kontaktieren:
  - a. das Kundendienst-Team während der Geschäftszeiten telefonisch unter +49 9999 695 - 0 anrufen; oder
  - b. eine E-Mail an support (at) eyefactive.com senden; oder
  - c. das unter <https://www.multitouch-appstore.com/de/contact> verfügbare Kontaktformular verwenden; oder
  - d. das in der AppSuite CMS-Software verfügbare Kontaktformular verwenden.
- 5.5 Support-Anfragen, die außerhalb der Geschäftszeiten bei eyefactive eingehen, gelten als am nächsten Werktag eingegangen.
- 5.6 Support-Anfragen und Notfall-Support werden nach bestem Bemühen erfüllt.
- 5.7 Support-Anfragen werden von eyefactive insofern beantwortet, dass
  - i. eine Lösung bereitgestellt wird; oder
  - ii. eine Zeitschätzung bis zum Erreichen einer Lösung genannt wird.
- 5.8 Sollte eyefactive nicht in der Lage sein, innerhalb des Zeitraums der jeweiligen Support-Stufe eine Lösung zu finden, wird eyefactive den Kunden täglich telefonisch oder per E-Mail über den aktuellen Stand der Lösungsfindung informieren.
- 5.9 Wenn auf einen Vorfall oder eine Support-Anfrage nicht innerhalb der Antwortzeiten der jeweiligen Support-Stufe reagiert wird, ist der Kunde berechtigt, den Kundenbetreuer des Kunden unter Angabe der Support-Ticket-Nummer zu kontaktieren.
- 5.10 Jede vom Kunden über eine Support-Anfrage gemeldete Ausfallzeit der Dienste wird dem Kunden von eyefactive gemäß den dann gültigen Gebühren der Dienste erstattet.

#### 6. Beschränkung der Haftung

- 6.1 Soweit es das anwendbare Recht zulässt, haftet eyefactive gegenüber dem Kunden nicht für Geschäfts-, Gewinn-, Vertrags- oder Chancenverluste sowie für andere indirekte, zufällige, strafbare, besondere oder andere damit zusammenhängende Schäden, die sich aus oder im Zusammenhang mit den Diensten, der Nichtverfügbarkeit der Dienste und der DV ergeben.
- 6.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass eyefactive Drittanbieter (die "Dritten Parteien") zur Erbringung des Kunden-Supports in Anspruch nehmen kann. Die Handlungen und Unterlassungen der Dritten Parteien können sich der Kontrolle von eyefactive entziehen. Soweit gesetzlich zulässig, schließt eyefactive jegliche Haftung für Verluste oder Schäden aus, die aus den Handlungen und Unterlassungen dieser Dritten entstehen.

#### 7. Geltendes Recht und Gerichtsbarkeit

- 7.1 Die Parteien vereinbaren, dass diese DV in Übereinstimmung mit den Gesetzen Deutschlands geregelt und ausgelegt wird, ohne Rücksicht auf die Bestimmungen des Kollisionsrechts.
- 7.2 Alle Streitigkeiten, die sich aus dem Abschluss, der Auslegung, der Ausführung und der Beendigung der DV ergeben, werden durch ein Schiedsverfahren beigelegt.
- 7.3 Nichts in dieser Vereinbarung hindert die Parteien daran, eine einstweilige Verfügung zu beantragen, die sie für notwendig erachten, um den Status quo vor der Beilegung von Streitigkeiten in einer beliebigen Gerichtsbarkeit zu erhalten.

## 8. Schlussbestimmungen

- 8.1 **Modifikation.** eyefactive behält sich das Recht vor, diese DV und die Dienste jederzeit zu ändern, indem der Kunde spätestens 7 (sieben) Kalendertage vor dem Änderungsdatum eine Vorankündigung erhält. Eine geänderte Version der DV wird auf der Website von eyefactive mit dem Änderungsdatum zur Verfügung gestellt.
- 8.2 **Salvatorische Klausel.** Soweit eine Bestimmung der DV als nicht durchsetzbar erachtet wird, bleiben alle übrigen Bestimmungen dieser DV davon unberührt und bleiben in vollem Umfang in Kraft und wirksam.
- 8.3 **Schadloshaltung.** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, eyefactive, seine Anteilseigner, Direktoren, Auftragnehmer, Manager, leitenden Angestellten, Mitarbeiter, Agenten, Berater, Vertreter oder Kontrollpersonen gegen jegliche Verluste, Schäden, Ausgaben oder Kosten, einschließlich angemessener Anwaltskosten, die sich aus Ansprüchen, Forderungen, Verfahren oder Klagen im Zusammenhang mit dem Zugriff, der Nutzung und dem Missbrauch der Dienste durch den Kunden oder der Nichteinhaltung der Bestimmungen dieser DV ergeben, zu entschädigen, zu verteidigen und schadlos zu halten.
- 8.4 **Höhere Gewalt.** eyefactive ist nicht verantwortlich für die Nichterfüllung seiner Verpflichtungen aus der DV, wenn die Erfüllung seiner Verpflichtungen durch ein Ereignis höherer Gewalt verhindert oder verzögert wird, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Naturkatastrophen, Aufstände, Kriege, Brände, terroristische Angriffe, Ausfälle des Internets oder eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes, Hackerangriffe, Denial-of-Service-Angriffe, Angriffe oder Infektionen durch Viren oder andere bösartige Software, Stromausfälle und Arbeitskonflikte.
- 8.5 **Abtretung.** Die Parteien sind berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus der DV nach vorheriger Mitteilung an die andere Partei an einen Dritten abzutreten. Die Rechte und Pflichten der Parteien aus dieser DV kommen den Rechtsnachfolgern und Rechtsnachfolgern der Parteien zugute und sind für diese verbindlich.
- 8.6 **Verzicht auf die Verletzung.** Der Verzicht von eyefactive auf einen Verstoß gegen eine Bestimmung dieser DV durch den Kunden gilt nicht als Verzicht auf einen späteren Verstoß durch den Kunden. Eine Verzichtserklärung ist nur gültig, wenn sie schriftlich abgegeben und von eyefactive unterzeichnet wurde.
- 8.7 **Unklarheiten im Zusammenhang mit der Abfassung.** Die Parteien stimmen überein, dass jegliche durch diese DV geschaffene Unklarheit nicht gegen den Verfasser desselben ausgelegt wird.
- 8.8 **Garantien.** Die Parteien sichern zu und garantieren, dass sie über alle Befugnisse, Lizenzen und Genehmigungen zur Aus-

führung und Erfüllung dieser DV und ihrer Verpflichtungen im Rahmen dieser DV verfügen und dass jede Partei zur Ausführung dieser DV vollständig autorisiert wurde.

- 8.9 **Laufzeit und Kündigung.** Die DV beginnt ab dem Datum, an dem der Kunde mit der Nutzung der Dienste beginnt, und gilt bis zur Kündigung durch eyefactive oder bis zur Einstellung der Nutzung der Dienste durch den Kunden, je nachdem, was zuerst eintritt. Die DV wird auch unmittelbar nach Beendigung oder Ablauf des Rechts des Kunden zur Nutzung der Dienste beendet.

## 9. Kontakt

Alle Fragen zu dieser DV sollten an eyefactive gerichtet werden, unter Verwendung der folgenden Kontaktdaten:

**Email:** support (at) eyefactive.com

**Postanschrift für Kommunikation:** eyefactive GmbH, Haferweg 40, 22769 Hamburg, Deutschland

**Telefonnummer:** +49 9999 695 – 0