Quest Software
is now a part of Dell

EMEA Dienstvertrag

Dieser EMEA Dienstvertrag (der „**Vertrag**“) wird zwischen Ihnen, dem Kunden („**Kunde**“ oder „**Sie**“) und Quest, wie nachfolgend definiert, geschlossen. Quest erbringt durch seine Mitarbeiter, Vertreter und Subunternehmer die in der Services Order Form, dem Quest Angebot oder dem Dienstvertrag (jeweils eine Services Order (Dienstleistungsauftrag) und hierin als eine „**SO**“ bezeichnet) beschriebenen Beratungs- und/oder Trainingsleistungen, in welche dieser Vertrag inkorporiert ist. Falls Sie die Dienstleistungen (wie unten definiert) im Zusammenhang mit Ihrem internen Geschäftsbetrieb erwerben, gelten Sie als beides, Kunde und Endkunde (wie unten definiert) unter diesem Vertrag. Falls Sie die Dienstleistungen als Service Provider für einen Ihrer Kunden oder zum Weiterverkauf an einen Ihrer Kunden erwerben, gelten Sie als Kunde und Ihr Kunde gilt als Endkunde unter diesem Vertrag.

1. Definitionen.

(a) „**Quest**“ bedeutet (i) *Quest Software GmbH* mit Sitz in Im Mediapark 4e, 50670 Köln, Deutschland, falls Sie die Dienstleistungen in Deutschland erworben haben, oder (ii) *Quest Software (UK) Ltd* mit Sitz in Ascot House, Maidenhead Office Park, Westacott Way, Littlewick Green, Maidenhead, Berks SL6 3QQ, Vereinigtes Königreich, wenn Sie die Dienstleistungen im Vereinigten Königreich erworben haben, oder (iii) *Quest Software International Ltd* mit Sitz in Unit 5, Bluebell Business Park, Old Naas Road, Dublin 12, Irland, wenn Sie die Dienstleistungen in einem anderen Land innerhalb Europas, Mittleren Ostens oder Afrika erworben haben.

(b „**Verbundenes Unternehmen**“ ist jedes Unternehmen, welches von einer Vertragspartei beherrscht wird, eine Vertragspartei beherrscht oder vom selben Unternehmen wie eine Vertragspartei beherrscht wird, solange das Beherrschungsverhältnis anhält.

(c) „**Dienstleistungen**“ sind Beratungs- und/oder Trainingsleistungen, die von Quest nach Aufwand (d.h. Rechnungsstellung per Stunde oder Tag) erbracht werden.

(d) Eine „**Dienstleistungsbeschreibung**“ oder „**Service Offering Description**“ ist ein in einer SO inkorporiertes oder referenziertes Dokument, welches die Beschreibung der geplanten Dienstleistungen für eine SO beinhaltet (hierin jeweils als „**DOS**“ bezeichnet).

(e) Ein „**Tag**“ ist siebeneinhalb (7,5) Stunden.

(f) „**Dokumentation**“ meint die Benutzerhandbücher und Dokumentation, welche Quest mit den Produkten liefert.

(g) „**Endkunde**“ ist das in einer SO als „Endnutzer“ oder „Endkunde“ bezeichnete Unternehmen.

(h) Ein „**Engagement**“ ist eine Anzahl fortlaufender Arbeitstage, an welchen Quest die Dienstleistungen am Ort des Endkunden erbringt.

(i) Ein „**Arbeitstag**“ ist ein Kalendertag, während welchem Quest die Dienstleistungen erbringt.

(j) „**Hardware**“ bedeutet die in der SO genannte Hardware, die vom Kunden unter einem separaten Vertrag von Quest erworben wurde.

(k) „**Prepaid**“ (*vorausbezahlt*) meint Zeit, welche dem Kunden unmittelbar nach Vertragsabschluss einer SO in Rechnung gestellt wird.

(l) „**Produkte**“ meint die in einer SO oder DOS genannte Software und/oder Hardware, die vom Kunden unter einem separaten Vertrag lizenziert oder erworben wurde.

(m) „**Software**“ bedeutet Quests rechtlich geschützte Softwareprodukte, die in einer SO oder DOS genannt sind und vom Kunden unter einem separaten Vertrag lizenziert wurden.

(n) „**Zeit**“ ist die in einer SO genannte Anzahl von Tagen oder Stunden.

2. Prozess.

(a) **Bestellungen**. Sofern nicht anderweitig in der SO geregelt, wird Quest jede SO nach Erhalt einer angenommenen SO und/oder einer Kundenbestellung („**PO**“) für die Dienstleistungen und die geschätzten Reise- und Nebenkosten (sofern vorhanden), jeweils wie in der Gebührentabelle der SO genannt, ausführen. Die in der SO genannten geschätzten Reise- und Nebenkosten, sofern vorhanden, sind auf einer separaten Position auf der Bestellung auszuweisen.

(b) **Zuweisung von Ressourcen**. Das Projekt-Team wird zugewiesen nachdem Quest die vom Kunden angenommene SO und/oder PO des Kunden erhalten hat. Die Dienstleistungen werden nach beidseitiger Vereinbarung der Parteien beginnen. Der Kunde stimmt zu, dass Quest zertifizierte Partner oder zertifizierte Subunternehmer zur Erbringung der Dienstleistungen einsetzen kann; ungeachtet dessen bleibt Quest für Handlungen und Unterlassungen eines solchen Partners oder Subunternehmers verantwortlich, während solche Partner oder Subunternehmer Dienstleistungen unter der SO erbringen. Mit Zustimmung des Kunden kann Quest zudem kostenlose Vor-Ort-Consultants zu Beobachtungs- oder Ausbildungszwecken mitschicken.

(c) **Neuterminierung**. Falls ein Engagement weniger als zehn (10) Tage vor dem geplantem Beginn storniert oder neuterminiert wird und sofern nicht anderweitig in der SO geregelt, ist der Kunde verpflichtet Quest eine Stornierungsgebühr in Höhe von drei (3) Tagen Dienstleistungen zu zahlen oder (falls anwendbar) gelten drei (3) Prepaid Tage Dienstleistungen als verwirkt und der Kunde wird Quest sämtliche nicht erstattungsfähigen Reisekosten zurückerstatten, welche Quest als Folge der Stornierung oder Neuterminierung entstanden sind. Der Kunde stimmt zu, dass mit Ausnahme von Umständen die außerhalb seiner zumutbaren Kontrolle liegen, oder mit Ausnahme des Falles, dass die Dienstleistungen abgeschlossen werden, er ein Engagement nicht stornieren kann. Falls ein Engagement storniert wird nachdem es begonnen hat, wird der Kunde Quest die verbliebene Zeit des Engagements zahlen oder (falls anwendbar) die entsprechende Prepaid Zeit gilt als verwirkt.

(d) **Annahmen und Kundenverpflichtungen**. Der Kunde wird wöchentliche Dienstleistungsnachweise unterzeichnen oder (falls anwendbar) den Endkunden verpflichten zu unterzeichnen, um die Erbringung der Dienstleistungen zu bestätigen und, falls Trainingskurse unter der SO erbracht werden, die Bewertungsformulare vor Abreise des Vor-Ort-Trainers unterzeichnen. Falls die wöchentlichen Dienstleistungsnachweise nicht innerhalb von fünf (5) Tagen nach deren Aushändigung unterzeichnet wurden oder der Kunde keine schriftliche Anfrage nach Anpassung gestellt hat, gelten diese als richtig und vom Kunden akzeptiert. Darüber hinaus wird der Kunde oder (falls anwendbar) wird den Endkunden verpflichten:

- Eine technische Ressource, soweit erforderlich, für die benötigte Mitwirkung zur Erbringung der Dienstleistungen beistellen.
- Den Quest Consultants am Dienstleistungsort adäquate und angemessene Räumlichkeiten vor Ort zur Verfügung stellen sowie Zugang zu Servern, Systemen und Daten ermöglichen, soweit zur Erbringung der Dienstleistungen erforderlich.
- Projektteam-Mitglieder mit entsprechenden geschäftlichem und technischen Know-how sowie Entscheidungskompetenz zur Sicherstellung eines effizienten Projektfortschritts beistellen.
- Auf Anfrage dem Quest Projektmanager entsprechende Dokumentationen über aktuelle Geschäftspraktiken hinsichtlich der zu erbringenden Dienstleistungen unter der SO zur Verfügung stellen.

3. Zeit. Quest gewährleistet nicht, dass die geplanten Dienstleistungen innerhalb der in der SO genannten Zeit erbracht werden. Quest wird den Kunden unverzüglich informieren sobald Quest feststellt, dass mehr Zeit benötigt wird, um die in der SO beschriebenen Dienstleistungen abzuschließen und wird keine Dienstleistungen über die Zeit hinaus ohne einen unterzeichneten Nachtrag zur SO erbringen. Nach Erhalt einer Email des Kunden oder einer vergleichbaren Genehmigung, kann Quest die in der SO genannte Zeit auf verschiedene in der Gebührentabelle genannte Ressourcen umverteilen, sofern durch eine solche Umverteilung die darin geschätzten Gesamtkosten nicht überschritten werden. Soweit vorhanden müssen für die Dienstleistungen Prepaid Tage vor Nicht-Prepaid Tagen genutzt werden.

4. Gebühren.

(a) **Zahlung**. Quest wird dem Kunden die für die erbrachten Dienstleistungen geschuldeten Beträge zu der in der SO angegebenen Rate in Rechnung stellen. Sollte in einer Position in der SO „Prepaid" (Vorausbezahlt) angegeben sein, werden solche Positionen mit Annahme der SO in Rechnung gestellt. Sofern nicht abweichend in der SO angegeben, wird die Zahlung innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum erfolgen. Sämtliche seitens des Kunden unbezahlten Beträge werden mit einem Zinssatz von 1,5 % des Rechnungsbetrages pro Monat, oder dem maximalen gesetzlich zulässigen Zinssatz, falls niedriger, bis zur vollständigen Zahlung des Gesamtbetrages verzinst. Alle anfallenden Steuern, Reise- und Nebenkosten, soweit vorhanden, werden separat auf der Rechnung ausgewiesen.

(b) **Reisekosten**. Sofern nicht gemäß der SO Reisekosten in der Rate inkludiert oder anderweitig nicht berechenbar sind, wird der Kunde Quest die in der Erbringung der SO entstandenen angemessenen Reise- und Nebenkosten sowie Spesen („**Reisekosten**") erstatten. Reisekosten, sofern nicht abweichend in der SO geregelt, unterliegen folgenden Richtlinien:

- Flugkosten sollen Flüge in der Economy Klasse sein; jedoch wenn möglich wird Quest rabattierte Flüge in Anspruch nehmen.
- Mietwagen sollen Wagen der Mittelklasse oder kleiner sein. Die Kilometererstattung für gegebenenfalls genutzte Privatfahrzeuge wird die aktuelle Kilometerpauschale gemäß anwendbarem Steuerrecht nicht übersteigen.
- Unterkunft erfolgt in Standard Hotelzimmern soweit nicht anders mit dem Kunden abgestimmt. Quest wird kostengünstige Unterkünfte in Anspruch nehmen und versuchen, seitens des Kunden mit lokalen Hotels vereinbarte spezielle Preisnachlässe in Anspruch zu nehmen.
- Mahlzeiten für Dienstleistungen, einschließlich Reisetage, werden zu Standardsätzen oder gemäß aktueller Kostenerstattung für Mahlzeiten entsprechend dem anwendbaren Steuerrecht pro Tag in Rechnung gestellt; für Mahlzeiten werden keine Quittungen übermittelt.

Es werden keine Reisekosten für Zeit in Rechnung gestellt, welche in einer SO als „Remote" angegeben ist.

(c) **Gültigkeit.** Der Preis pro Einheit in der SO gilt für Dienstleistungen, welche innerhalb eines (1) Jahres ab Annahme der SO seitens des Kunden erbracht werden. Sämtliche nach zwölf (12) Monaten ab Annahme der SO seitens des Kunden ungenutzte Prepaid Zeit oder nach Kündigung der SO gemäß Abschnitt 10 verfällt ohne Recht auf Erstattung.

(d) **Normale Geschäftszeiten, Wochenenden und Feiertage.** Soweit nicht abweichend zwischen den Parteien vereinbart, werden die Dienstleistungen von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:30 Ortszeit („**Normale Geschäftszeiten**"), ausgenommen Wochenenden und Feiertage, erbracht. Falls die Dienstleistungen außerhalb Normaler Geschäftszeiten erbracht werden, werden 1,5 Stunden für jede Stunde berechnet, welche wochentags in der Zeit von 17:30 bis 22:00 erbracht wird, und erhöht sich auf 2 Stunden für jede Stunde, welche wochentags in der Zeit von 22:00 bis 09:00 und an Wochenenden und Feiertagen erbracht wird. Quest wird Dienstleistungen außerhalb Normaler Geschäftszeiten nur erbringen, falls Quest vom Kunden hierzu schriftlich autorisiert wurde.

5. Geistiges Eigentum. Während der Erbringung der Dienstleistungen seitens Quest, kann Quest gewisses Geistiges Eigentum, einschließlich aber nicht beschränkt auf Ideen, Know-How, Techniken, Dokumentation und Software Skripte entwickeln (insgesamt, das "**Geistige Eigentum**"). Sämtliches Geistige Eigentum ist alleiniges und ausschließliches Eigentum von Quest. Quest behält sämtliche Eigentums-, Urheber- und gewerblichen Schutzrechte an jeglichem solchen Geistigen Eigentum nach den Urheberrechtsgesetzen der Vereinigten Staaten, Kanada oder sonstigen Gerichtsbarkeit oder unter Bundes-, Landes- oder ausländischen Gesetzen. Nach Quests Erhalt der Zahlung für die Dienstleistungen, wird dem Endkunden eine dauerhafte, unwiderrufliche, gebührenfreie, nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare, nicht-unterlizenzierbare Lizenz zur Nutzung des Geistigen Eigentums für seine internen Geschäftszwecke eingeräumt. Ungeachtet des Vorgenannten räumt diese Klausel Quest keinerlei Eigentumsrechte an Vertraulichen Informationen des Kunden ein.

6. Gewährleistung.

(a) **Erbringung.** Quest gewährleistet, dass die Dienstleistungen fachmännisch und mit branchenüblicher Sorgfalt und Qualifikation erbracht werden. Als ausschließlicher Anspruch des Kunden und Quests alleinige Verpflichtung im Falle einer Verletzung der vorstehenden Gewährleistung wird Quest nach eigenem Ermessen entweder die nicht konformen Dienstleistungen, welche Quest innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erbringung der Dienstleistungen schriftlich seitens des Kunden angezeigt wurden, erneut erbringen, oder die gezahlten Gebühren für solche nicht konformen Dienstleistungen erstatten. Für Zwecke dieses Abschnitts bedeutet „fachmännisch", dass die Dienstleistungen akkurat und in Übereinstimmung mit der entsprechenden Dokumentation erbracht wurden.

(b) **Recht zur Erbringung.** Quest gewährleistet, dass Quest (i) alle notwendigen Lizenzen und erforderlichen Genehmigungen für die Erbringung der Dienstleistungen besitzt, (ii) das Recht hat, das während der Dienstleistungen genutzte Geistige Eigentum zu nutzen und bereitzustellen, und (iii) das Recht hat, jegliche hierunter eingeräumten Lizenzen zu übertragen. Die ausschließlichen Ersatzansprüche des Kunden und Quests ausschließliche Haftung für jegliche Verletzung der Gewährleistung des vorhergehenden Satzes ist für Quest die Erbringung der Verpflichtungen unter Abschnitt *FREISTELLUNG*.

DIE AUSDRÜCKLICHEN IN DIESEM ABSCHNITT GENANNTEN GEWÄHRLEISTUNGEN UND ERSATZANSPRÜCHE SIND DIE ALLEINIGEN HIERUNTER SEITENS QUEST EINGERÄUMTEN GEWÄHRLEISTUNGEN UND ERSATZANSPRÜCHE. SÄMTLICHE SONSTIGEN GEWÄHRLEISTUNGEN UND ERSATZANSPRÜCHE SIND BIS ZU DEM GESETZLICH ZULÄSSIGEN UMFANG AUSGESCHLOSSEN, GLEICH OB AUSDRÜCKLICH ODER IMPLIZIERT, MÜNDLICH ODER SCHRIFTLICH, EINSCHLIESSLICH ALLER IMPLIZIERTEN GEWÄHRLEISTUNGEN DER ALLGEMEINEN GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK SOWIE AUFGRUND VON HANDELSBRÄUCHEN, VERKEHRSÜBLICHKEIT ODER LEISTUNGSFÄHIGKEIT.

7. Vertraulichkeit. "**Vertrauliche Informationen**" meint Informationen und Materialien, welche von einer Partei (der „**Offenbarenden Partei**") der anderen Partei (der „**Empfangenden Partei**") offengelegt wurden, welche nicht öffentlich sind und aufgrund ihres Charakters und Natur von einer vernünftigen Person unter vergleichbaren Umständen als vertraulich behandelt würden. Vertrauliche Informationen

umfassen insbesondere diesen Vertrag, die Software, personenbezogene Daten, Quellcode, Objektcode, Informationen bezüglich Funktionalität und Performance der Produkte, Benchmark-Testergebnisse bezüglich der Software, Softwarelizenzschlüssel, Handelsgeheimnisse, Finanzinformationen, Marketinginformationen, Kundeninformationen, Know-How, rechtlich geschützte Tools, rechtlich geschütztes Fachwissen oder rechtlich geschützte Methoden und jegliche ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnete Endkundeninformationen.

Vertrauliche Informationen umfassen nicht Informationen oder Materialien, welche (a) zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Vertrages öffentlich bekannt waren; (b) nach dem Inkrafttreten dieses Vertrages unabhängig von einem Tun oder Unterlassen der Empfangenden Partei öffentlich bekannt wurden; (c) der Empfangenden Partei ohne Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt waren, bevor sie selbige seitens der Offenbarenden Partei erhielt; (d) die Empfangende Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Verstoß des Dritten gegen Vertrags- oder Vertraulichkeitsverpflichtungen erlangt hat; oder (e) von der Empfangenden Partei unabhängig von Zugang oder Nutzung der Vertraulichen Informationen der Offenbarenden Partei aufgedeckt wurden. Zudem stellt es keine Verletzung dieses Abschnitts seitens der Empfangenden Partei dar, wenn diese zur Offenlegung der Vertraulichen Informationen der Offenbarenden Partei gesetzlich oder aufgrund gerichtlicher Entscheidung verpflichtet ist, vorausgesetzt, dass die Empfangenden Partei die Offenbarende Partei hiervon vorab informiert, soweit dies nicht ausdrücklich seitens eines Gerichts, eines Schiedsgerichts oder einer anderen rechtlich zuständigen Stelle untersagt wurde.
Die Empfangende Partei darf (a) keine Vertraulichen Informationen verbundenen Unternehmen, Geschäftsführern, leitenden Angestellten, Mitarbeitern, Beratern oder Vertretern (zusammenfassend die „**Repräsentanten**“) zugänglich machen, welche diese zur Erreichung des Vertragszwecks nicht zwingend kennen müssen; (b) vertrauliche Informationen der Offenbarenden Partei sonstigen Dritten nicht anderweitig ohne schriftliche Zustimmung der Offenbarenden Partei offenlegen; oder (c) Vertrauliche Informationen nicht für andere als die in diesem Vertrag vorausgesetzten Zwecke nutzen. Die Empfangende Partei informiert ihre Repräsentanten über den vertraulichen Charakter der Vertraulichen Informationen und die Anforderungen hinsichtlich der Beschränkungen der Offenlegung und Nutzung gemäß diesem Abschnitt und wird Vertrauliche Informationen der Offenbarenden Partei nur solchen Repräsentanten offenlegen, welche unter zumindest vergleichbaren Bedingungen zum Schutz Vertraulicher Informationen rechtlich verpflichtet sind. Die Empfangende Partei wird die Vertraulichen Informationen vor unbefugter Nutzung oder Offenlegung mit zumindest gleichem Sorgfaltsmaßstab schützen, welchen sie zum Schutz ihrer eigenen vergleichbaren Informationen anwendet, mindestens aber mit einem angemessenen Sorgfaltsmaßstab.
Die Empfangende Partei haftet gegenüber der Offenbarenden Partei für jegliche Offenlegung oder sonstige Vertragsverletzung seitens einer ihrer Repräsentanten. Die Empfangende Partei wird die Offenbarende Partei unverzüglich über jegliche ihr bekannte unberechtigte Nutzung oder Offenlegung der Vertraulichen Informationen der Offenbarenden Partei informieren und wird mit der Offenbarenden Partei in einem Rechtsstreit der Offenbarenden Partei gegen Dritte zum Schutz ihrer Eigentumsrechte kooperieren.

Falls Sie ein Kunde, jedoch nicht der Endkunde sind, ist es Ihnen gestattet dem Endkunden Vertrauliche Informationen von Quest ausschließlich zum Zwecke der SO zur Verfügung zu stellen und Sie stimmen zu, dass bevor Quest Dienstleistungen für den Endkunden unter der SO erbringt, (i) Sie sicherstellen werden, dass mit dem Endkunden eine Geheimhaltungs- oder Vertraulichkeitsvereinbarung mit mindestens vergleichbaren Bedingungen wie in diesem Abschnitt *VERTRAULICHKEIT* besteht und in jedem Fall (ii) Sie gesamtschuldnerisch für jede Handlung und Unterlassung seitens des Endkunden im Hinblick auf Vertrauliche Informationen von Quest haftbar sind und es eine Verletzung dieses Abschnitts *VERTRAULICHKEIT* darstellt, unabhängig davon ob diese durch Sie oder nicht begangen wurde.

8. Haftungsbeschränkung. MIT AUSNAHME VON (A) BETRÄGEN IN EINER GERICHTSENTSCHEIDUNG ODER STREITBEILEGUNG, WELCHE JEDE PARTEI DER ANDEREN NACH DEM ABSCHNITT *FREISTELLUNG* ZAHLEN MUSS, (B) VERLETZUNG DES ABSCHNITTS *VERTRAULICHKEIT* SEITENS EINER PARTEI, (C) VERLETZUNGEN DES ABSCHNITTS *GEISTIGES EIGENTUM* DURCH DEN KUNDEN, UND (D) JEGLICHER HAFTUNG BIS ZU DEM UMFANG ALS SIE GESETZLICH NICHT AUSGESCHLOSSEN ODER BEGRENZT WERDEN KANN, HAFTET KEINE PARTEI, DEREN VERBUNDENE UNTERNEHMEN, SUBUNTERNEHMER, LIEFERANTEN, ODER EIN LIZENZGEBER, GESCHÄFTSFÜHRER, LEITENDER ANGESTELLTER, MITARBEITER ODER VERBUNDENES UNTERNEHMEN DER VORHERGEHENDEN DER ANDEREN IM HINBLICK AUF DEN VERTRAGSGEGENSTAND UNTER JEGLICHEN VERTRAG, FAHRLÄSSIGKEIT, GEFÄHRDUNGSHAFTUNG ODER SONSTIGE BILLIGKEITSTHEORIE FÜR FOLGESCHÄDEN, ZUFÄLLIGE, INDIREKTE ODER SPEZIELLE SCHÄDEN JEGLICHR ART (EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF SCHÄDEN FÜR VERLUST ENTGANGENEN GEWINNS, BETRIEBESUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GESCHÄFTSINFROMATIONEN UND DERGLEICHEN), UNGEACHTET OB VORHERSEHBAR ODER UNVORHERSEHBAR, ODER FÜR KOSTEN DER BESCHAFFUNG VON ERSATZWAREN, TECHNOLOGIEN ODER SERVICES, WELCHE SICH UNTER DIESEM VERTRAG ERGEBEN, UNABHÄNGIG VOM RECHTSGRUND UND SELBST WENN QUEST ODER EIN REPRÄSENTANT VON QUEST AUF DIE MÖGLICHKEIT EINES SOLCHEN SCHADENS HINGEWIESEN WURDE.

MIT AUSNAHME VON (A) EINER VERLETZUNG DER VERPFLICHTUNG DES ABSCHNITTS *FREISTELLUNG* DURCH EINE PARTEI, (B) VERLETZUNG DES ABSCHNITTS *VERTRAULICHKEIT* DURCH EINE PARTEI, (C) VERLETZUNG DES ABSCHNITTS *GEISTIGES EIGENTUM* ODER *GEBÜHREN* DUCH DEN KUNDEN, UND (D) JEGLICHER HAFTUNG BIS ZU DEM UMFANG ALS SIE GESETZLICH NICHT AUSGESCHLOSSEN ODER BEGRENZT WERDEN KANN, IST DIE KUMULATIVE HAFTUNG JEDER PARTEI FÜR SÄMTLICHE SCHÄDEN UNGEACHTET DER URSACHE UND UNABHÄNGIG VON DER FORM DER HANDLUNG AUF NICHT MEHR ALS 125% DER IN DER SO GESCHÄTZTEN GESAMTGEBÜHREN ODER ANDERWEITIG GEZAHLTEN GEBÜHREN FÜR DIE IN DER SO BESCHRIEBENEN DIENSTLEISTUNGEN BEGRENZT.

HAFTUNG, WELCHE GESETZLICH NICHT AUSGESCHLOSSEN ODER BESCHRÄNKT WERDEN KANN, UMFASST INSBESONDERE SCHÄDEN AUFGRUND (I) VON VORSATZ ODER GROBER FAHRLÄSSIGKEIT, (II) EINER VERLETZUNG DES LEBENS, DES KÖRPERS ODER DER GESUNDHEIT, (III) DER ZWINGENDEN REGELUNGEN DES PRODUKTHAFTUNGSGESETZES UND (IV) NUR IN DEUTSCHLAND UND NUR BIS ZUR HÖHE DES TYPISCHEN UND VORHERSEHBAREN SCHADENS, SCHÄDEN AUFGRUND LEICHT FAHRLÄSSIGER VERLETZUNG EINER „WESENTLICHEN VERTRAGSPFLICHT“, DIE FÜR DIE ERREICHUNG DES VERTRAGSZWECKS ENTSCHEIDEND IST.

9. Freistellung.

Quest wird auf eigene Kosten jeden gegen den Kunden seitens einer dritten Partei erhobenen Anspruch, Handlung, Klage oder Verfahren verteidigen oder beilegen, soweit er auf der Behauptung basiert, dass das hierunter überlassene Geistige Eigentum unmittelbar ein in dem Land, in welchem das Geistige Eigentum an den Kunden geliefert wurde, durchsetzbares Patent, Copyright, Markenzeichen oder sonstiges geistiges Eigentumsrecht verletzt oder ein Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis in einem solchen Land widerrechtlich verwendet (ein „**IP Anspruch**“). Zusätzlich wird Quest sämtliche gegen den Kunden in endgültigen Gerichtsentscheidungen über einen IP Anspruch oder in

einer Streitbeilegung eines IP Anspruchs seitens des Kunden zu tragenden Beträge sowie die angemessenen und notwendigen Kosten oder Aufwendungen des Kunden aus Erwiderung des IP Anspruchs, einschließlich angemessener Anwaltskosten, zahlen. Voraussetzung von Quests Verpflichtungen nach diesem Abschnitt *FREISTELLUNG* sind seitens des Kunden (i) die unverzügliche schriftliche Mitteilung des IP Anspruchs an Quest; (ii) die Überlassung der alleinigen Kontrolle der Untersuchung, Verteidigung oder Beilegung eines solchen Anspruchs an Quest und (iii) das Entgegenbringen solcher Kooperation und Unterstützung, die Quest im Zusammenhang mit der Untersuchung, Verteidigung oder Beilegung des IP Anspruchs in angemessener Weise erfragt.

Quest hat hiernach keine Verpflichtungen, den Kunden gegen einen IP Anspruch zu verteidigen, (i) welcher aus einer Nutzung des Geistigen Eigentums entgegen der autorisierten Nutzung gemäß diesem Vertrag resultiert, (ii) welcher aus einer Änderung des Geistigen Eigentums resultiert, welche nicht von Quest vorgenommen wurde, (iii) welcher aus einer Nutzung des Geistigen Eigentums seitens des Kunden resultiert, nachdem Quest die Aussetzung der Nutzung wegen einer möglichen oder aktuellen Rechtsverletzung empfohlen hat, (iv) welcher aus der Nutzung eines überholten oder veränderten Releases des Geistigen Eigentums resultiert und die Rechtsverletzung durch Nutzung eines dem Kunden zur Verfügung gestellten aktuellen oder unveränderten Releases des Geistigen Eigentums vermieden worden wäre, oder (v) soweit der Anspruch auf oder aus einer Nutzung des Geistigen Eigentums mit anderen nicht seitens Quest gelieferten Produkten, Leistungen oder Daten basiert und die Rechtsverletzung ohne diese Nutzung vermieden worden wäre. Falls dem Kunden als Folge eines IP Anspruchs die Nutzung des Geistigen Eigentums untersagt wird, wird Quest auf eigene Kosten und Wahl entweder (i) dem Kunden das Recht zur weiteren Nutzung des Geistigen Eigentums verschaffen, (ii) das Geistige Eigentum mit einem funktional vergleichbaren nicht-rechtsverletzenden Produkt ersetzen, (iii) das Geistige Eigentum modifizieren, so dass es nicht-rechtsverletzend ist, oder (iv) die Rückgabe des rechtsverletzenden Geistigen Eigentums gegen eine anteilige Erstattung der gezahlten Gebühr, basierend auf einem sechzig (60) Monats-Zeitraum ab dem Zeitpunkt der Lieferung des Geistigen Eigentums akzeptieren. Dieser Abschnitt regelt die gesamte Haftung seitens Quest und den alleinigen und ausschließlichen Rechtsbehelf seitens des Kunden im Hinblick auf einen IP Anspruch.

10. Vertragsdauer und Beendigung.

Dieser Vertrag und die SO können beendet werden (a) im gegenseitigen Einvernehmen von Quest und dem Kunden, (b) durch eine der Parteien, wenn die andere Partei eine erhebliche Vertragsverletzung begeht und diese Verletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Benachrichtigung hierüber an die nicht verletzende Partei geheilt wird; (c) durch Quest falls (i) der Kunde sich in Insolvenz befindet, (ii) ein Gericht die Verwaltung der Vermögenswerte des Kunden übernimmt, (iii) ein Treuhänder für alle oder einen wesentlichen Teil der Vermögenswerte des Kunden gerichtlich bestellt wird, (iv) der Kunde zahlungsunfähig wird, den Geschäftsbetrieb aussetzt oder den normalen Geschäftsbetrieb einstellt, oder (v) der Kunde seine Vermögenswerte zu Gunsten seiner Gläubiger überträgt; oder (d) seitens einer der beiden Parteien aus jeglichem Grund mit einer Kündigungsfrist von dreißig (30) Tagen.

Mit Beendigung dieses Vertrages und der zugrundeliegenden SO wird der Kunde Quest die bis zur Wirksamkeit der Beendigung erbrachten Dienstleistungen sowie entstandenen erstattungsfähigen Aufwendungen zahlen. Jede Partei wird der anderen Partei innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Beendigung dieses Vertrages schriftlich bestätigen, dass alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhaltenen Vertraulichen Informationen der anderen Partei vernichtet oder zurückgegeben wurden. Die als *DEFINITIONEN*, *GEISTIGES EIGENTUM*, *GEWÄHRLEISTUNG*, *VERTRAULICHKEIT*, *HAFTUNGSBESCHRÄNKUN*G, *FREISTELLUNG*, *GEBÜHREN* und *SONSTIGES* bezeichneten Abschnitte dieses Vertrages behalten über die Beendigung dieses Vertrages hinaus Gültigkeit.

11. Mitteilungen. Sämtliche hierunter vorgesehenen Mitteilungen müssen schriftlich erfolgen, persönlich übergegeben, per Fax oder E-Mail, oder vorfrankiert per Kurier versendet und an die Rechtsabteilung der entsprechenden Partei oder an eine in einer SO oder an in einer sonstigen schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien gemäß diesem Abschnitt spezifizierte abweichende Anschrift adressiert werden. Sofern nicht abweichend ausdrücklich hierin gestattet, müssen alle Mitteilungen persönlich übergeben, mit einem national anerkannten Kurier oder als Nachtsendung, vorfrankiert übermittelt werden. Alle Mitteilungen, Anfragen, Anliegen oder Kommunikationen gelten mit persönlicher Übergabe, oder falls versendet vier (4) Tage nach Aufgabe als wirksam zugegangen.

12. Übertragung. Der Kunde darf diesen Vertrag nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Quest übertragen (gesetzlich oder anderweitig) und jede beabsichtigte Übertragung unter Verletzung des Vorgenannten ist ungültig.

13. Anstellung von Mitarbeitern. Während der Dauer der SO und für den Zeitraum von sechs Monaten danach, wird keine Partei einem Mitarbeiter der anderen Partei oder deren verbundenen Unternehmen, welcher direkt an zu erbringenden Tätigkeiten unter der SO beteiligt war, eine Anstellung anbieten. „Anbieten“ in diesem Sinne umfasst nicht die Kontaktaufnahme auf indirektem Weg wie öffentliche Annoncen, Arbeitsvermittlungsagenturen oder ähnlichem, welche nicht namentlich an den Mitarbeiter gerichtet sind und auf welche der Mitarbeiter auf eigene Initiative antwortet, noch umfasst es Kontaktaufnahmen durch den Mitarbeiter selbst.

14. Versicherung. Quest wird für die Dauer dieses Vertrages eine Versicherung unterhalten, welche entsprechend gesetzlichen Vorgaben Quests Verpflichtungen und Haftung unter diesem Vertrag adäquat abdeckt.

15. Sonstiges.

(a) Falls Sie die Dienstleistungen in Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Italien, Luxemburg, Niederlanden, Norwegen, Österreich, Spanien, Schweden oder der Schweiz erworben haben, findet das Recht des jeweiligen Landes auf jeden Anspruch und Rechtsstreitigkeit aus diesem Vertrag Anwendung. Wenn Sie die Dienstleistungen in einem anderen Land in Europa, dem Nahen Osten oder Afrika erworben haben, findet das Recht von England und Wales Anwendung. Die Kollisionsvorschriften, die auf das Recht eines anderen Staates verweisen, sind ausgeschlossen. Die Parteien vereinbaren, dass unabhängig von dem Land in welchem die Parteien ihr Geschäft unterhalten oder registriert sind, die Konvention der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf auf diesen Vertrag keine Anwendung finden. Sämtliche Klagen auf Durchsetzung dieses Vertrages oder einer Regelung hieraus sollen ausschließlich bei den Gerichten des Landes, dessen Recht auf diesen Vertrag Anwendung findet, vorgebracht werden. Die Parteien vereinbaren hiermit die Zuständigkeit eines solchen Gerichts.

(b) Falls eine Bestimmung dieses Vertrages von einem zuständigen Gericht als unwirksam angesehen wird, wird diese Bestimmung auf den maximal zulässigen Umfang begrenzt und die sonstigen Bestimmungen dieses Vertrages bleiben in vollem Umfang wirksam. Ungeachtet des Vorgenannten, werden die Bedingungen des Vertrages, die Gewährleistungen, Ersatz- und Schadensersatzansprüche beschränken, ablehnen oder ausschließen, von den Parteien als selbstständig angesehen und bleiben wirksam ungeachtet der Unwirksamkeit oder Undurchsetzbarkeit eines vereinbarten Ersatzanspruchs. Die Parteien waren sich der Beschränkungen und Ausschlüsse dieses Vertrages bei dessen Abschluss bewusst.

(c) Quest darf den Kunden in seiner Kundenliste aufführen und mit seiner schriftlichen Zustimmung die Auswahl Quests seitens des Kunden in Marketingmeldungen bekanntgeben.

(d) Auf die Erbringung einer Verpflichtung einer Partei kann nur durch eine schriftliche und seitens eines Bevollmächtigten unterzeichnete Erklärung der anderen Partei verzichtet werden und solcher Verzicht ist nur hinsichtlich der darin beschriebenen speziellen Verpflichtung wirksam. Jeder Verzicht oder unterlassene Durchsetzung einer Bestimmung dieses Vertrages gilt nicht als Verzicht auf eine andere Bestimmung oder dieser Bestimmung bei einem anderen Anlass.

(e) Jede Partei erkennt an und stimmt hiermit zu, dass im Falle einer erheblichen Verletzung dieses Vertrages, einschließlich der Abschnitte *GEISTIGES EIGENTUM* oder *VERTRAULICHKEIT,* die nicht-verstoßende Vertragspartei unbeschadet sonstiger Rechte und Ansprüche unmittelbar Anspruch auf Unterlassung hat.

(f) Jede Partei wird von ihrer Leistungserbringung für die Dauer und in dem Umfang befreit, in welcher sie von der Erbringung einer Verpflichtung oder Leistung durch Umstände außerhalb ihrer zumutbare Kontrolle und unverschuldet verhindert ist, insbesondere höherer Gewalt, Streiks, Aussperrungen, Aufruhre, Kriegsakte, Epidemien, Kommunikationsunterbrechungen und Stromausfällen. Zur Vermeidung von Zweifeln, eine Freistellung von der Verpflichtung zur Zahlung hierunter fälliger Gebühren für die Dauer eines Ereignisses höherer Gewalt befreit den Kunden nicht von seiner vertraglichen Verpflichtung, solche unter diesem Vertrag geschuldeten Gebühren zu zahlen.

(g) Der Kunde stimmt hiermit zu, dass die Durchführung dieses Vertrages seitens Quest die Verarbeitung oder Speicherung personenbezogener Daten des Kunden, seiner Mitarbeiter und verbundener Unternehmen sowie die Übermittlung solcher Daten innerhalb von Quest oder an verbundene Unternehmen von Quest erfordern kann. Eine solche Verarbeitung, Speicherung und Übermittlung wird (i) nur zu dem alleinigen Zweck und nur in dem erforderlichen Umfang erfolgen, Quest die Erfüllung ihrer Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag gegenüber dem Kunden zu ermöglichen und (ii) kann in Ländern erfolgen, in welchen Quest und ihre verbundenen Unternehmen Geschäfte führen, einschließlich Länder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums. Quest bestätigt hiermit, dass Quest Software, Inc. derzeit dem Safe Harbor Rahmenwerk des US-Handelsministeriums hinsichtlich Erfassung, Nutzung und Schutz von Daten aus der Europäischen Union beigetreten ist.

(h) Überschriften in diesem Vertrag dienen der Übersichtlichkeit und nicht der Deutung oder Auslegung dieses Vertrages. Dieser Vertrag wird nicht zugunsten oder gegen eine Partei ausgelegt, sondern in Übereinstimmung mit seiner fairen Bedeutung. Soweit der Begriff „einschließlich“ in diesem Vertrag verwendet wird, bedeutet dies stets „einschließlich, aber nicht beschränkt auf“.

(i) Quest wird auf eigene Kosten sämtliche lokalen Gesetze, Vorschriften und Regelungen für Geschäftstätigkeiten einhalten, welche für Vor-Ort Beratung und Trainingsleistungen für kommerzielle Software Produkte gelten.

(j) Jede Partei ist als unabhängiger Unternehmer im Rahmen dieses Vertrages tätig und nichts in diesem Vertrag begründet oder impliziert eine Vertretung, Joint Venture, Partnerschaft, Prinzipal-Agenten- oder Arbeitsverhältnis zwischen den Parteien. Ein Mitarbeiter, Vertreter oder Berater der einen Partei ist unter keinen Umständen als Mitarbeiter, Vertreter oder Berater der anderen Partei anzusehen. Keine Regelung dieses Vertrages beabsichtigt, dass einer Person die nicht Vertragspartei dieses Vertrages ist, ein Vorteil eingeräumt wird oder von dieser durchsetzbar ist.

Dieser Vertrag, die SO und jeder ordnungsgemäß abgeschlossene Nachtrag oder Anhang hierzu (falls vorhanden), beinhalten die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien hinsichtlich des Vertragsgegenstandes und ersetzen sämtliche sonstigen Vereinbarungen und Absprachen, schriftlich oder mündlich, ausdrücklich oder implizit. Dieser Vertrag oder eine SO können nur mittels einer schriftlichen Vereinbarung seitens der Bevollmächtigten beider Parteien, geändert oder ergänzt werden. Die Parteien erklären sich damit einverstanden, dass keine Rechtsunwirksamkeit, Ungültigkeit oder Undurchsetzbarkeit dieses Vertrages oder einer SO geltend gemacht werden kann, allein weil eine zertifizierte elektronische Unterschrift zu ihrem Abschluss verwendet wurde und verzichten in dem gesetzlich zulässigen Umfang auf jegliche Rechte oder Anforderungen unter jedweden Gesetzen oder Vorschriften in jeglicher Gerichtsbarkeit, die eine Original (nicht-elektronische) Unterschrift erfordern. Keine sonstige Handlung, Dokument, Nutzung oder Handelsbrauch gilt als Ergänzung oder Änderung dieses Vertrages oder einer SO. Die Bedingungen dieses Vertrages gelten vorrangig zu sämtlichen widersprechenden Bedingungen in einer SO.