

## MASTER SOFTWARE LICENCE AND SUPPORT AGREEMENT

This Master Software Licence and Support Agreement (the "Agreement") is made by and between AvePoint Deutschland GmbH, ("AvePoint"), and the company or entity, as identified in the signature block below, using certain of AvePoint's Licensed Property, as defined below ("Customer"). Each party hereto shall be referred to as "Party"; collectively, the "Parties".

The Parties agree that this Agreement consists of the Master Agreement and the following addenda which shall all be deemed to have been agreed upon unless they have been marked as "not applicable":

## SOFTWARELIZENZ- UND -SUPPORT-RAHMENVEREINBARUNG

Diese Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung (die "VEREINBARUNG") wird zwischen der AvePoint Deutschland GmbH ("AvePoint") und der Gesellschaft bzw. dem Rechtssubjekt geschlossen, die/das im Unterschriftenblock genannt wird und bestimmte LIZENZGEGENSTÄNDE (im unten definierten Sinne) von AvePoint nutzt ("KUNDE"). Jede der beiden Parteien wird im Folgenden als „VERTRAGSPARTEI“, zusammen als die „VERTRAGSPARTEIEN“ bezeichnet)

Die VERTRAGSPARTEIEN stimmen überein, dass diese VEREINBARUNG aus der HAUPTVEREINBARUNG und den folgenden ZUSATZVEREINBARUNGEN besteht, die alle als vereinbart gelten, sofern sie nicht als „nicht anwendbar“ markiert wurden:

Name of Addendum / Name der Zusatzvereinbarung	Page / Seite	Mark only if NOT applicable / Nur ankreuzen, wenn NICHT anwendbar
PERPETUAL LICENCES ADDENDUM / ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ZEITLICH UNBEFRISTETE LIZENZEN	- 20 -	<input type="checkbox"/>
SUBSCRIPTION LICENCES ADDENDUM / ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN	- 21 -	<input type="checkbox"/>
SUPPORT ADDENDUM / ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN	- 23 -	<input type="checkbox"/>
SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) ADDENDUM / ZUSATZVEREINBARUNG ZU SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)	- 31 -	<input type="checkbox"/>
PRODUCT AND LICENSING ADDENDUM / PRODUKT- UND LIZENZ-ADDENDUM	- 36 -	<input type="checkbox"/>

For and on behalf of / Für

For and on behalf of / Für

AVEPOINT DEUTSCHLAND GMBH:

\_\_\_\_\_:

By: \_\_\_\_\_  
gez.: \_\_\_\_\_

By: \_\_\_\_\_  
gez.: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Title: \_\_\_\_\_  
Position: \_\_\_\_\_

Title: \_\_\_\_\_  
Position: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_

AvePoint Legal Approval /  
AvePoint Legal Freigabe: \_\_\_\_\_

## MASTER AGREEMENT

The Parties hereto acknowledge that this Agreement is intended to be a framework agreement under which Customer may licence Licensed Property from time to time. Pursuant to the terms of this Agreement and any additional addenda or amendments thereto, AvePoint or its Affiliates may licence the Licensed Property and provide support to Customer or Affiliates of Customer. This Agreement is effective immediately upon acceptance of the terms of this Agreement by Customer or delivery of Licensed Property, whichever occurs earlier (the "Effective Date").

WHEREAS, AvePoint has developed and is the owner of an extensive platform of products (the "Software" as defined below);

WHEREAS, Customer desires a non-exclusive licence to use some of the products of the Software (the "Licensed Property" as defined below); and

WHEREAS, AvePoint is willing to grant such a licence on the terms and conditions set forth below.

NOW, THEREFORE in consideration of the foregoing and of the mutual obligations contained in this Agreement, AvePoint and Customer agree as follows:

### 1. DEFINITIONS

For purposes of this Agreement,

1.1 "**Affiliate**" means, with respect to any person, any other person that controls or is controlled by or under common control with such person, provided that a person shall be deemed to be an Affiliate only so long as such control exists. For the purposes of this definition, "person" means any individual, corporation, partnership, limited liability company or other legal entity; and "control," when used with respect to any person, means ownership of at least fifty percent (50%) of the voting stock, shares or other equity interest in the controlled person and possession of the power to direct or cause the direction of the management and policies of the controlled person.

1.2 "**Authorised User**" or "**User**" means

(a) a direct user of the Licensed Property, including but not limited to Customer's and Customer's Affiliates' employees; or,

## HAUPTVEREINBARUNG

Die VERTRAGSPARTEIEN erkennen an, dass diese VEREINBARUNG als Rahmenvereinbarung dient, unter der der KUNDE jeweils LIZENZEN für LIZENZGEGENSTÄNDE erwerben kann. Gemäß den Bestimmungen dieser VEREINBARUNG und jeglicher weiterer Addenda oder Nachträge können AvePoint oder die mit ihr verbundenen Personen dem KUNDEN oder den mit dem KUNDEN verbundenen Personen LIZENZEN an den LIZENZGEGENSTÄNDEN erteilen und diesen gegenüber Support-Leistungen erbringen. Diese Vereinbarung tritt unmittelbar mit Zustimmung des KUNDEN zu den Bedingungen dieser VEREINBARUNG oder Lieferung der LIZENZGEGENSTÄNDE in Kraft, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt ("TAG DES INKRAFTTRETENS").

AVEPOINT hat eine umfangreiche Plattform von Produkten (die „SOFTWARE“ im unten definierten Sinne) entwickelt und ist deren Rechtsinhaber;

Der KUNDE möchte eine nicht-ausschließliche Lizenz zur Nutzung einiger der SOFTWARE-Produkte (die „LIZENZGEGENSTÄNDE“ im unten definierten Sinne) erwerben; und

AVEPOINT ist bereit, eine solche Lizenz zu den im Folgenden geregelten Bedingungen zu gewähren.

DIES VORAUSGESCHICKT und in Anbetracht des oben Gesagten sowie der in dieser VEREINBARUNG enthaltenen gegenseitigen Verpflichtungen vereinbaren AVEPOINT und der KUNDE Folgendes:

### 1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Für Zwecke dieser VEREINBARUNG gelten folgende Begriffsbestimmungen:

1.1 Als "**VERBUNDENE PERSON**" wird in Bezug auf eine Person eine andere Person bezeichnet, die die betreffende Person beherrscht oder von ihr oder mit ihr gemeinsam beherrscht wird; dies gilt jedoch mit der Maßgabe, dass eine Person nur so lange als VERBUNDENE PERSON angesehen wird, wie das jeweilige Beherrschungsverhältnis besteht. Im Sinne dieser Definition werden als "Person" natürliche Personen, Kapitalgesellschaften, Personengesellschaften, Gesellschaften mit beschränkter Haftung oder sonstige Rechtssubjekte bezeichnet, und der Begriff "Beherrschung" bezeichnet in Bezug auf eine Person das Eigentum an mindestens fünfzig Prozent (50%) des stimmberechtigten Kapitals, der Anteile oder einer sonstigen Kapitalbeteiligung an der beherrschten Person und Befugnis, die Führungsrichtung und den Kurs der beherrschten Person zu bestimmen oder bestimmen zu lassen.

1.2 Als "**BERECHTIGTE BENUTZER**" oder „**BENUTZER**“ werden bezeichnet:

(a) unmittelbare Benutzer der LIZENZGEGENSTÄNDE, einschließlich der Mitarbeiter des KUNDEN und dessen VERBUNDENER PERSONEN, jedoch nicht auf diese beschränkt; oder

(b) Customer's and Customer's Affiliates' consultants who have agreed to maintain the Licensed Property in confidence and use it only for the benefit of Customer and Customer's Affiliates'.

1.3 "**Confidential Information**" means: all information relating to a Party's business, including, without limitation, financial, and customer information, and any other information that would be considered a trade secret, provided that such documents or other media bear a notice designating such materials to contain confidential or proprietary information. In the case of AvePoint, Confidential Information shall also comprise the Licensed Property and all information relating thereto. Confidential Information shall not comprise data or information which:

(a) is publicly available at the time of its disclosure under this Agreement;

(b) is or becomes common knowledge without breach of this Agreement;

(c) the Receiving Party (as defined in Section 8.1 hereof) can show was lawfully in its possession or known to it by being in its use or being recorded in its files or computers or other recording media prior to receipt;

(d) is developed independently of the Disclosing Party (as defined in Section 8.1 hereof) by the Receiving Party in circumstances that do not amount to a breach of the confidentiality provisions of this Agreement and where the Receiving Party can provide evidence of such independent development; or

(e) the Receiving Party obtains or has available from a source other than the Disclosing Party and is obtained without breach of the confidentiality provisions of this Agreement or is not obtained from a source that has any obligation of confidentiality owed to the Disclosing Party.

1.4 "**DPIS Policy**" means: AvePoint's Data Protection and Information Security Policy, which can be accessed at <https://www.avepoint.com/license/dataprotection.html>.

1.5 "**Documentation**" means the end user documentation delivered with the Software.

1.6 "**Internal Use**" means use of the Licensed Property by employees of Customer in Customer's internal operations but does not include access of the Licensed Property by, or use of the Licensed Property for the provision of services (the primary subject mat-

(b) diejenigen Berater des KUNDEN und dessen VERBUNDENER PERSONEN, die sich verpflichtet haben, die LIZENZGEGENSTÄNDE vertraulich zu behandeln und allein zugunsten des KUNDEN und dessen VERBUNDENER PERSONEN zu benutzen.

1.3 Als "**VERTRAULICHE INFORMATIONEN**" werden alle Informationen bezeichnet, die sich auf die Geschäftstätigkeit einer der VERTRAGSPARTEIEN beziehen, insbesondere wirtschaftliche Informationen und Informationen zu Kunden sowie jegliche andere Informationen, die ein Geschäftsgeheimnis darstellen würden; vorausgesetzt, dass diese Dokumente oder andere Medien über eine Kennzeichnung verfügen, die ausweist, dass diese Materialien vertrauliche oder geschützte Informationen darstellen. Im Falle von AVEPOINT stellen die VERTRAGSGEGENSTÄNDE sowie alle diese betreffenden Informationen ebenfalls VERTRAULICHE INFORMATIONEN dar. VERTRAULICHE INFORMATIONEN stellen keine Daten oder Informationen dar:

(a) die zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung gemäß dieser VEREINBARUNG öffentlich verfügbar sind;

(b) die ohne Verstoß gegen diese VEREINBARUNG allgemein bekannt sind oder werden;

(c) von denen die EMPFANGENDE PARTEI (wie in Ziff. 8.1 definiert) belegen kann, dass sie sich bereits bevor sie sie erhalten hat rechtmäßig in ihrem Besitz befanden oder ihr bekannt waren, da sie von ihr verwendet wurden oder in ihren Unterlagen oder Computern oder sonstigen Aufzeichnungsmedien verzeichnet waren;

(d) die durch die EMPFANGENDE PARTEI unabhängig von der OFFENLEGENDEN PARTEI (wie in Ziff. 8.1 definiert) in einer Art und Weise entwickelt wurden, die keinen Bruch der Vertraulichkeitsbestimmungen dieser VEREINBARUNG darstellt und die EMPFANGENDE PARTEI Beweise für eine solche unabhängige Entwicklung vorbringen kann; oder

(e) die die EMPFANGENDE PARTEI aus einer anderen Quelle als von der OFFENLEGENDEN PARTEI erhält oder die ihr aus einer solchen Quelle zur Verfügung stehen, ohne dass gegen die Vertraulichkeitsbestimmungen dieser VEREINBARUNG verstoßen wird, oder die nicht aus einer Quelle stammen, die gegenüber der OFFENLEGENDEN Partei zur Vertraulichkeit verpflichtet ist.

1.4 Als "**DPIS-RICHTLINIE**" wird AvePoints Richtlinie zum Datenschutz und zur Informationssicherheit bezeichnet, die unter <https://www.avepoint.com/license/dataprotection.html> verfügbar ist.

1.5 Als "**DOKUMENTATION**" wird die mit der SOFTWARE ausgelieferte Endnutzer-Dokumentation bezeichnet.

1.6 Als "**INTERNER GEBRAUCH**" wird die Benutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE durch Mitarbeiter des KUNDEN für den internen Betrieb des KUNDEN bezeichnet. Dies beinhaltet jedoch nicht den Zugriff auf die LIZENZGEGENSTÄNDE durch KUNDEN des KUNDEN oder die Benutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE für die Er-

ter of which is the use of the functionalities of the Licensed Property for third parties) to, Customer's clients or customers. Internal Use also includes use of the Licensed Property by contractors of Customer, including contractors providing outsourcing or hosting services, as long as Customer assumes full responsibility for the compliance with this Agreement in such use. Use of the Licensed Property (or any part thereof) for the benefit of others, whether by means of a software as service offering, service bureau application, application service provider, outsourcing or other similar means of providing service to any third party (where the primary subject matter of such service consists of using the functionalities of the Licensed Property for such third party or making available the use of the Licensed Property to such third party), shall not be considered Internal Use.

1.7 **"Licensed Property"** means the portion of the Software and the Documentation to which Customer has purchased a Licence as identified on an applicable Order. Licensed Property shall include any updates or upgrades to the Licensed Property that AvePoint may at its discretion deliver to Customer.

1.8 **"Order"** means a valid order by Customer which can be either a) an AvePoint sales quote that has been signed by Customer; or b) a Customer purchase order that has been accepted by AvePoint.

1.9 **"Perpetual Licences Addendum"** means the perpetual licences addendum attached hereto.

1.10 **"Personal Data"** has the meaning given to it in the EU Regulation 2016/679 ("General Data Protection Regulation" or "GDPR").

1.11 **"Product and Licensing Addendum"** means the product and licensing addendum attached hereto.

1.12 **"SaaS Addendum"** means the software as a service addendum (SaaS Addendum) attached hereto.

1.13 **"Server"** means each single instance of an operating system, whether physically installed on a computer or within a virtualised environment.

1.14 **"SharePoint Server"** means a configured and installed Server (whether physical or virtual) on which the Microsoft SharePoint application is run.

1.15 **"Software"** means the object code (machine readable) version of any computer programs offered by AvePoint and any ancillary data files, modules, libraries, tutorial or demonstration programs or other

bringung von Leistungen gegenüber KUNDEN des KUNDEN (deren primärer Gegenstand in der Nutzung der Funktionalitäten der LIZENZGEGENSTÄNDE für Dritte besteht). Der INTERNE GEBRAUCH schließt auch die Benutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE durch Auftragnehmer des KUNDEN, einschließlich solcher, die Outsourcing- oder Hosting-Leistungen erbringen, mit ein, vorausgesetzt, der KUNDE übernimmt die volle Verantwortung dafür, dass bei dieser Benutzung diese VEREINBARUNG eingehalten wird. Die Benutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE (oder von Teilen davon) zugunsten Dritter, sei es im Rahmen eines „Software-as-a-Service“ (SaaS-) Angebotes oder Service-Büro-Anwendung, als Application-Service-Provider, im Rahmen des Outsourcing oder auf andere Weise zur Erbringung von Leistungen gegenüber Dritten (bei denen der primäre Gegenstand der Leistung in der Nutzung der Funktionalitäten der LIZENZGEGENSTÄNDE für diese Dritten besteht oder es darum geht, diesen Dritten die Benutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE zu ermöglichen), gilt nicht als INTERNER GEBRAUCH.

1.7 Als **"LIZENZGEGENSTÄNDE"** werden diejenigen in einer entsprechenden Bestellung bezeichneten Teile der SOFTWARE und der DOKUMENTATION bezeichnet, an denen der KUNDE eine LIZENZ erworben hat. Zu den LIZENZGEGENSTÄNDEN zählen auch eventuelle Updates oder Upgrades der LIZENZGEGENSTÄNDE, die AVEPOINT dem KUNDEN nach seinem Ermessen liefern kann.

1.8 Als **"BESTELLUNG"** wird eine gültige Bestellung des KUNDEN bezeichnet, die entweder a) aus einem Angebot von AVEPOINT, das vom KUNDEN unterzeichnet wurde oder b) aus einer Bestellung des KUNDEN, die von AVEPOINT akzeptiert wurde, besteht.

1.9 Als **"ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ZEITLICH UNBEFRISTETE LIZENZEN"** wird die beigefügte Zusatzvereinbarung über zeitlich unbefristete Lizenzen bezeichnet.

1.10 **"PERSONENBEZOGENE DATEN"** haben die Bedeutung, die ihnen in der der EU-Verordnung 2016/679 („Datenschutz-Grundverordnung“ oder „DSGVO“) gegeben werden.

1.11 Als **"PRODUKT- UND LIZENZ-ADDENDUM"** wird das beigefügte Produkt- und Lizenz-Addendum bezeichnet.

1.12 Als **"ZUSATZVEREINBARUNG ZU SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)"** wird die beigefügte Zusatzvereinbarung zu Software-as-a-Service (SaaS) bezeichnet.

1.13 Als **"SERVER"** wird jede physisch auf einem Computer oder in einer virtualisierten Umgebung installierte Instanz eines Betriebssystems bezeichnet.

1.14 Als **"SHAREPOINT-SERVER"** wird ein konfigurierter und installierter SERVER (gleich ob physische oder virtuelle Maschine) bezeichnet, auf dem die Microsoft SharePoint Anwendung ausgeführt wird.

1.15 Als **"SOFTWARE"** wird die (maschinenlesbare) Objektcode-Version der von AVEPOINT angebotenen Computer-Programme sowie alle dazugehörigen Dateien, Module, Bibliotheken, Tutorial- oder Demonstrationsprogramme oder

components and copies of any of the foregoing or portions thereof.

1.16 "**Subscription Licence**" has the meaning given to it in Section 1 of the Subscription Licences Addendum.

1.17 "**Subscription Licences Addendum**" means the subscription licences addendum attached hereto.

1.18 "**Subscription Term**" has the meaning given to it in Section 3.2 of the Subscription Licences Addendum.

1.19 "**Support Addendum**" means the Master Software Support Addendum attached hereto.

1.20 "**Support Term**" has the meaning given to it in Section 4.2 and 4.3 of the Support Addendum.

## 2. GRANT OF LICENCE

2.1 **Grant; Limitations.** Subject to the observance by Customer of the terms and conditions of this Agreement, AvePoint hereby grants to Customer and Customer hereby agrees to pay for a non-exclusive, non-transferable (except as set forth in Section 12.5) licence to use the Licensed Property as set out in the applicable Order solely for Customer's Internal Use in accordance with the limitations as set forth on the applicable Addendum hereto and the applicable Documentation delivered with the Software (the "Licence").

Customer may copy, modify, and create derivative works based upon the Licensed Property solely (i) for the use of the Licensed Property in accordance with contractual purposes, or (ii) for trouble shooting if, despite a written request by Customer, AvePoint has not offered to rectify the defect within a reasonable period of time and on reasonable terms, or, if Customer has accepted a corresponding offer by AvePoint, AvePoint has not begun to rectify the default within a reasonable period of time and after a deadline set by Customer; provided, that, any such modifications and/or derivative works shall be Licensed Property subject to the terms and conditions of this Agreement.

2.2 **Licence Restrictions.** Any use of the Licensed Property not expressly permitted by this Agreement is prohibited. Without limiting the generality of the foregoing, Customer shall not:

(a) permit persons other than Authorised Users to access or use the Licensed Property (or any part thereof);

sonstigen Bestandteile sowie Kopien von den genannten Komponenten oder von Teilen derselben bezeichnet.

1.16 Der Begriff "**ABONNEMENT-LIZENZ**" hat die Bedeutung, die ihm in Ziff. 1 der beiliegenden ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN gegeben wird.

1.17 Als "**ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN**" wird die beigefügte Zusatzvereinbarung über Abonnement-Lizenzen bezeichnet.

1.18 "**ABONNEMENT-LAUFZEIT**" hat die in Ziff. 3.2 der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN zugewiesene Bedeutung.

1.19 Als "**ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN**" wird die beigefügte Zusatzvereinbarung über Support-Leistungen bezeichnet.

1.20 "**SUPPORT-LAUFZEIT**" hat die in Ziff. 4.2 und 4.3 der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN zugewiesene Bedeutung.

## 2. LIZENZERTEILUNG

2.1 **Rechteeinräumung; Beschränkungen.** Vorbehaltlich der Einhaltung der Bestimmungen dieser VEREINBARUNG durch den KUNDEN erteilt AVEPOINT hiermit dem KUNDEN, und der KUNDE erklärt sich bereit hierfür zu zahlen, eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare (mit Ausnahme von Ziff. 12.5) Lizenz zur Nutzung der in der entsprechenden BESTELLUNG aufgeführten LIZENZGEGENSTÄNDE ausschließlich für den INTERNEN GEBRAUCH des KUNDEN unter Beachtung der Beschränkungen, die in der jeweiligen Zusatzvereinbarung zu dieser VEREINBARUNG und in der zugehörigen mit der SOFTWARE gelieferten DOKUMENTATION genannt werden (die „LIZENZ“):

Der LIZENZNEHMER darf die LIZENZGEGENSTÄNDE nur kopieren, modifizieren und davon abgeleitete Werke erstellen, (i) um die LIZENZGEGENSTÄNDE gemäß den vertraglichen Zwecken zu benutzen, oder (ii) zur Fehlerberichtigung, sofern AVEPOINT trotz schriftlicher Aufforderung des KUNDEN nicht angeboten hat, den Fehler innerhalb einer angemessenen Frist und zu angemessenen Bedingungen zu beheben, oder, falls der KUNDE ein diesbezügliches Angebot von AVEPOINT angenommen hat, wenn AVEPOINT nicht innerhalb einer angemessenen Zeit und nach Ablauf einer vom KUNDEN gesetzten Frist mit der Behebung des Fehlers begonnen hat; dies gilt jedoch mit der Maßgabe, dass alle solchen Modifizierungen und/oder abgeleiteten Werke als LIZENZGEGENSTÄNDE im Sinne der Bestimmungen dieser VEREINBARUNG gelten.

2.2. **LIZENZ-Beschränkungen.** Jede nicht ausdrücklich in dieser VEREINBARUNG gestattete Nutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE ist verboten. Unbeschadet des Vorstehenden ist es dem KUNDEN untersagt,

(a) anderen Personen als BERECHTIGTEN BENUTZERN den Zugriff auf die LIZENZGEGENSTÄNDE (oder Teile davon) oder deren Nutzung zu gestatten;

(b) remove or modify any program markings or any notice of AvePoint or its licensors' proprietary rights; or

(c) cause or permit reverse engineering, disassembly or decompilation of the programs or otherwise attempt to derive the source code of the Software, except to the extent that (i) these actions are indispensable for obtaining information necessary to create the interoperability of an independently created computer program with the Software, and (ii) such information has not been made accessible by AvePoint within a reasonable time despite having been requested in writing; any information obtained through actions in accordance with this Section 2.2(c) may under no circumstances be used for any purposes other than for the creation of interoperability of the independently created computer program and in particular not for the development, production or marketing of computer programs whose features and functions are similar to that of the Software concerned or for any other actions infringing the copyright hereto; such information may not be disclosed to third parties unless this is necessary for the interoperability of the independently created computer program.

(d) use the Licensed Property (or any part thereof) in breach of any applicable laws or regulations.

**2.3 Back-up copies.** Customer may make copies of the Licensed Property as reasonably necessary for back-up (disaster recovery) purposes, provided that such copies are used only for such purposes and are not otherwise used on an active system.

**2.4 No other licence.** Except as expressly set forth in this Agreement, no licence is granted and none shall be deemed granted by implication, estoppel or otherwise.

**2.5 Delivery.** Unless otherwise agreed by the Parties and indicated on the applicable Order, AvePoint shall provide an electronic link to make available to Customer the Licensed Property.

**2.6 Services.** Except as may be set forth on the Support Addendum, Subscription Licences Addendum or Software as a Service (SaaS) Addendum attached hereto, AvePoint is under no obligation to provide any services to Customer with respect to the Licensed Property (including, without limitation, any installation of the Software or Licensed Property, training or maintenance), without prejudice to Customer's rights in case of defects according to Sections 5 and 7.

(b) Markierungen der Programme oder Vermerke über die Schutzrechte von AVEPOINT oder ihren Lizenzgebern zu entfernen oder zu verändern; oder

(c) die SOFTWARE nachzukonstruieren [*reverse engineer*], zu disassemblieren [*disassemble*], zu dekompileieren oder auf andere Weise zu versuchen, ihren Quellcode zu gewinnen, oder dies zu erlauben, soweit (i) diese Maßnahmen nicht unerlässlich sind, um die erforderlichen Informationen zur Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit der SOFTWARE herzustellen und (ii) diese Informationen trotz schriftlicher Aufforderung nicht innerhalb einer angemessenen Zeit von AVEPOINT zugänglich gemacht worden sind; alle Informationen, die durch Maßnahmen gemäß dieser Ziff. 2.2(c) erlangt worden sind, dürfen unter keinen Umständen für andere Zwecke als zur Herstellung der Interoperabilität des unabhängig geschaffenen Computerprogramms und insbesondere nicht für die Entwicklung, Herstellung oder Vermarktung von Computerprogrammen, deren Ausdrucksform und Funktionen denen der betreffenden SOFTWARE ähneln oder für sonstige die hier geregelten Urheberrechte verletzende Handlungen verwendet werden; solche Informationen dürfen nicht gegenüber Dritten offengelegt werden, es sei denn, dies ist für die Interoperabilität des unabhängig geschaffenen Computer-Programms notwendig.

(d) die LIZENZGEGENSTÄNDE (oder Teile davon) in einer Weise zu benutzen, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt.

**2.3 Sicherungskopien.** Der KUNDE darf von den LIZENZGEGENSTÄNDEN Kopien anfertigen, soweit dies begründetermaßen für Sicherungszwecke (Notfall-Wiederherstellung) erforderlich ist, vorausgesetzt, derartige Kopien werden ausschließlich für diese Zwecke verwendet und nicht in sonstiger Weise auf aktiven Systemen genutzt.

**2.4 Keine Erteilung weiterer Lizenzen.** Sofern in dieser VEREINBARUNG nicht ausdrücklich anders geregelt, werden keine Lizenzen erteilt und diese gelten weder als stillschweigend noch durch Duldung oder auf andere Weise als erteilt.

**2.5 Lieferung.** Sofern zwischen den VERTRAGSPARTEIEN nicht anders vereinbart und auf der entsprechenden BESTELLUNG vermerkt, wird AVEPOINT einen elektronischen Link liefern, um dem KUNDEN die LIZENZGEGENSTÄNDE zur Verfügung zu stellen.

**2.6 Leistungen.** Unbeschadet der Rechte des KUNDEN bei Mängeln gemäß Ziff. 5 und 7 und mit Ausnahme eventueller Regelungen in der beigefügten ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN, ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN oder ZUSATZVEREINBARUNG ZU SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS) ist AVEPOINT nicht verpflichtet, gegenüber dem KUNDEN irgendwelche Leistungen bezüglich der LIZENZGEGENSTÄNDE (insbesondere Installation der SOFTWARE oder der LIZENZGEGENSTÄNDE, Schulung oder Wartung) zu erbringen.

2.7 **USE.** Customer is solely responsible for determining the appropriate uses and limitations of the Licensed Property in Customer's operations.

### 3. FEES AND TAXES

3.1 **Payments.** AvePoint's invoices to Customer are payable within thirty (30) days of the date of Customer's receipt of said invoice. The Customer agrees to receive invoices in electronic form. AvePoint shall send electronic invoices to the Customer in a suitable and common format (such as a PDF file)

3.2 **Late fees.** Any amounts not paid within thirty (30) days following the date of Customer's receipt of an invoice shall bear interest at the statutory rate as per sec. 288 (2) of the German Civil Code [*Bürgerliches Gesetzbuch – BGB*]. If Customer fails to pay the sums provided for in this Agreement in due time, then AvePoint may rescind this Agreement provided AvePoint gives written notice to Customer and Customer does not cure its non-payment within twenty (20) days of receipt of said notice.

3.3 **Applicable taxes.** Customer agrees to pay any sales, value-added or other similar taxes imposed by applicable law that AvePoint must pay based on the programs and/or services ordered by Customer, except for taxes based on AvePoint's income. Customer agrees to indemnify AvePoint as to all such taxes.

### 4. PROPERTY RIGHTS: PROHIBITIONS AS TO LICENSED PROPERTY

4.1 **Property rights.** AvePoint or its licensors retain all ownership and industrial and intellectual property rights to the Software and Licensed Property.

4.2 **Trade secrets.** Customer agrees that the Software and all associated trade secrets, including but not limited to the Licensed Property, its configurations, architecture, communications and performance benchmarks, are the exclusive property of AvePoint. Customer agrees not to disclose, disseminate, transmit via any medium whatsoever, or make available the Software, Licensed Property, or any associated trade secrets to any third party without AvePoint's prior written consent.

4.3 **User Compliance Check.** AvePoint may, with reasonable notice and at any time during reasonable business hours, not more than once every twelve months, either on its own or through its duly authorized representative, conduct a review of the use by Customer of the Software to ensure that Customer is

2.7 **VERWENDUNG.** Der KUNDE ist für die Festlegung der geeigneten Verwendung und Grenzen der LIZENZGEGENSTÄNDE im Betrieb des KUNDEN allein verantwortlich.

### 3. GEBÜHREN UND STEUERN

3.1 **Zahlungen.** Rechnungen von AVEPOINT an den KUNDEN sind innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zugang der entsprechenden Rechnung beim KUNDEN zu zahlen. Der KUNDE erklärt sich bereit, Rechnungen in elektronischer Form zu erhalten. AVEPOINT wird dem KUNDEN Rechnungen in elektronischer Form in einem geeigneten und üblichen Format (z. B. als PDF-Datei) zusenden.

3.2 **Gebührenverzug.** Alle innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zugang einer Rechnung beim KUNDEN nicht bezahlten Beträge werden mit dem gesetzlichen Zinssatz gemäß § 288 Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) verzinst. Wenn der KUNDE die gemäß dieser VEREINBARUNG vorgesehenen Zahlungen nicht rechtzeitig leistet, kann AVEPOINT von dieser VEREINBARUNG zurücktreten, vorausgesetzt, AVEPOINT erklärt gegenüber dem KUNDEN schriftlich seinen Rücktritt und der KUNDE hilft seinem Zahlungsverzug nicht innerhalb von zwanzig (20) Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung ab.

3.3 **Anwendbare Steuern.** Der KUNDE verpflichtet sich, alle nach anwendbarem Recht anfallenden Umsatz-, Mehrwert- oder sonstigen ähnlichen Steuern zu zahlen, die AVEPOINT aufgrund der vom KUNDEN bestellten Programme und/oder Leistungen zu zahlen hat. Hiervon ausgenommen sind jedoch Steuern, die auf dem Einkommen von AVEPOINT basieren. Der KUNDE verpflichtet sich, AVEPOINT von allen derartigen Steuern freizustellen.

### 4. SCHUTZRECHTE: VERBOTE HINSICHTLICH DER LIZENZGEGENSTÄNDE

4.1 **Schutzrechte.** Die vollständige Inhaberschaft und sämtliche geistigen und gewerblichen Schutzrechte an der SOFTWARE und den LIZENZGEGENSTÄNDEN verbleiben bei AVEPOINT bzw. ihren Lizenzgebern.

4.2 **Geschäftsgeheimnisse.** Der KUNDE erkennt an, dass die SOFTWARE und alle diesbezüglichen Geschäftsgeheimnisse, einschließlich der LIZENZGEGENSTÄNDE, deren Konfiguration, Architektur, Kommunikation- und Performance-Benchmarks, alleiniges Eigentum von AVEPOINT sind. Der KUNDE verpflichtet sich, die SOFTWARE, die LIZENZGEGENSTÄNDE oder damit verbundene Geschäftsgeheimnisse ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AVEPOINT nicht gegenüber Dritten offenzulegen, zu verbreiten, über irgendein Medium zu übermitteln oder zur Verfügung zu stellen.

4.3 **Prüfung der Einhaltung dieser VEREINBARUNG.** AVEPOINT kann nach rechtzeitiger vorheriger Ankündigung zu beliebiger Zeit während üblicher Geschäftszeiten maximal einmal alle zwölf Monate die Nutzung der SOFTWARE durch den KUNDEN entweder selbst überprüfen oder durch einen ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter überprüfen lassen, um sicherzustellen, dass der KUNDE die Bestimmungen dieser

complying with the terms of this Agreement. Notwithstanding the foregoing, AvePoint may use technical measures to conduct compliance checks on an ongoing basis for its SaaS Services and Hosted Licensed Property as defined in the SaaS Addendum.

## 5. RIGHTS IN THE EVENT OF DEFECTS

5.1 **Defects.** The Licensed Property is free from defects if the Licensed Property substantially conforms to the then current Documentation supplied by AvePoint to Customer that relates to the version of the Licensed Property delivered by AvePoint to Customer, and the Licensed Property is suitable for the use intended under this Agreement. To the extent that the Software is intended to be used in combination with other products (e.g. Microsoft SharePoint) as specified in this Agreement and expressly approved as compliant in the Documentation, AvePoint only warrants that the Software will perform without defects in combination with the then current versions of such other products at the Effective Date, but not with any successor versions.

5.2 **Reports and defect verifications.** Customer shall report any defects to AvePoint in writing without undue delay, submitting a detailed description of the defect or, if this is not possible, of the symptoms of the problem, and provide (i) any data, configuration information, and copies of all programs used by Customer in making its determination that a defect exists, and (ii) any information useful for rectification of the defect and available to Customer. Defect verifications, if any, shall be conducted at Customer's or AvePoint's place of business, as determined by AvePoint.

5.3 **Rights in case of defects.** In case of defects other than defects in title [*Rechtsmängel*], AvePoint shall at its option and within a reasonable time after receiving notification from Customer of defects detected in the Licensed Property (i) rectify the defects, (ii) replace the defective Licensed Property with a replacement offering substantially similar functionality, or (iii) reveal adequate and reasonable ways to work around the effects of the defect. If such efforts fail, Customer shall have the right to rescind the affected delivery or request a reasonable reduction of the Licence fee paid to AvePoint for the affected delivery. AvePoint shall pay any damages and reimburse expenditure incurred in vain due to a defect within the limits as defined in Section 6.

5.4 **Exclusions.** Any claims in case of defects are excluded:

i) in case the defect cannot be re-created;

VEREINBARUNG einhält. Ungeachtet des Vorstehenden kann AvePoint technische Mittel nutzen, um die Einhaltung der Lizenzbestimmungen für seine SAAS-LEISTUNGEN und für GEHOSTETE LIZENZGEGENSTÄNDE (wie in der ZUSATZVEREINBARUNG ZU SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS) definiert) fortwährend zu überprüfen.

## 5. RECHTE BEI MÄNGELN

5.1 **Mängel.** Die LIZENZGEGENSTÄNDE sind frei von Mängeln, wenn sie im Wesentlichen der jeweils aktuellen DOKUMENTATION entsprechen, die von AVEPOINT an den KUNDEN geliefert wurde und sich auf die an den KUNDEN gelieferte Version der LIZENZGEGENSTÄNDE bezieht, und für die nach dieser VEREINBARUNG vorausgesetzte Verwendung geeignet sind. Soweit die SOFTWARE für die Verwendung mit anderen in dieser VEREINBARUNG genannten und in der DOKUMENTATION ausdrücklich als konform bestätigten Produkten (z. B. Microsoft SharePoint) bestimmt ist, übernimmt AVEPOINT lediglich die Gewährleistung dafür, dass die SOFTWARE mit den am TAG DES INKRAFTTRETENS jeweils aktuellen Versionen dieser anderen Produkte mängelfrei funktioniert, nicht jedoch mit eventuellen Folgeversionen.

5.2 **Anzeige und Verifizierung von Mängeln.** Der KUNDE hat AVEPOINT eventuelle Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen und dabei eine genaue Beschreibung des Mangels oder, wenn dies nicht möglich ist, der Symptome des Problems zu geben und (i) alle Daten und Konfigurationsangaben sowie Kopien aller Programme, die der KUNDE bei seiner Feststellung des Mangels verwendet hat, und (ii) alle dem KUNDEN vorliegenden Informationen, die bei der Behebung des Mangels von Nutzen sein könnten, zur Verfügung zu stellen. Eine etwaige Mangelverifizierung wird nach Wahl von AVEPOINT am Geschäftssitz des KUNDEN oder dem Geschäftssitz von AVEPOINT vorgenommen.

5.3 **Rechte bei Mängeln.** Wenn Mängel vorliegen, bei denen es sich nicht um Rechtsmängel handelt, wird AVEPOINT innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang der Anzeige des KUNDEN der an den LIZENZGEGENSTÄNDEN festgestellten Mängel nach ihrer Wahl (i) die Mängel beseitigen, (ii) die mangelhaften LIZENZGEGENSTÄNDE mit einem Ersatz ersetzen, der im Wesentlichen einen ähnlichen Funktionsumfang bietet, oder (iii) angemessene und geeignete Möglichkeiten zur Umgehung der Auswirkungen des Mangels aufzeigen. Wenn diese Bemühungen fehlschlagen, hat der KUNDE das Recht, von der betroffenen Lieferung zurückzutreten oder eine angemessene Minderung der für die betroffene Lieferung an AVEPOINT gezahlten Lizenzgebühr zu verlangen. Eine etwaige Pflicht von AVEPOINT zur Zahlung von Schadensersatz und zum Ersatz verboglicher Aufwendungen wegen eines Mangels richtet sich nach den in Ziffer 6 vorgegebenen Grenzen.

5.4 **Ausschluss.** Sämtliche Ansprüche wegen Mängeln sind ausgeschlossen,

i) wenn sich der Mangel nicht reproduzieren lässt;

ii) in case of an immaterial defect, unless Customer claims a reasonable reduction of the Licence fee paid to AvePoint for the affected delivery;

iii) in the event that any modifications were made to the Licensed Property by Customer or third parties, unless Customer can prove that the detected defects do not result from such modifications;

iv) in the event of defects originating from incorrect or defective data entry, or improper installation, operation, usage, handling, maintenance or disregard of the Documentation, operation manual or any other documentation by Customer;

v) in the event the Licensed Property was used in fields of application and environmental conditions other than those expressly specified by AvePoint;

vi) in the event the Licensed Property was used in combination with other products, accessories, software or data not supplied or approved by AvePoint; or

vii) if Customer does not give written notification of defects at the latest within two (2) weeks of delivery of the Licensed Property, or in the event of non-recognisable defects at the latest within two (2) weeks of their discovery; § 377 German Commercial Code [*Handelsgesetzbuch*] shall apply.

**5.5 Limitation period.** The limitation period for claims under this Section 5 shall be one (1) year from delivery of the Licensed Property. The foregoing shall not apply to claims for damages based on defects in case of injury to life, body or health or in case of damages caused by wilful intent or gross negligence, which shall become statute-barred within two (2) years from delivery of the Licensed Property. In the event of fraudulently concealed defects, all claims under this Section 5 shall become statute-barred within the standard limitation period as provided by statutory law.

**5.6 Exclusive remedy.** The claims set forth in this Section 5 shall be Customer's exclusive remedy in case of defects without prejudice to Customer's restricted claims for damages subject to the provisions of Section 6 and any claims due to defects in title [*Rechtsmängel*], which shall be handled in accordance with Section 7.

## **6. LIMITATION OF LIABILITY**

6.1 AvePoint shall be liable without limitation for damages in the event of (i) wilful intent or gross negligence, (ii) an injury to life, body or health, (iii) an explicit assumption of a guarantee for the condition of the Licensed Property [*Beschaffheitsgarantie*], (iv) in

ii) bei unwesentlichen Mängeln, es sei denn, der KUNDE macht eine angemessene Minderung der für die betroffene Lieferung an AVEPOINT gezahlten Lizenzgebühr geltend;

iii) wenn vom KUNDEN oder Dritten Änderungen an den LIZENZGEGENSTÄNDEN vorgenommen wurden, es sei denn, der KUNDE kann nachweisen, dass die festgestellten Mängel nicht durch diese Änderungen verursacht wurden;

iv) bei Mängeln, die auf eine falsche Eingabe bzw. Eingabe fehlerhafter Daten, oder unsachgemäßen Betrieb oder die unsachgemäße Installation, Verwendung, Handhabung, Wartung oder Nichtbeachtung der DOKUMENTATION, des Betriebshandbuchs oder sonstiger Dokumentation durch den KUNDEN zurückzuführen sind;

v) wenn die LIZENZGEGENSTÄNDE in anderen Anwendungsbereichen und unter anderen Umgebungsbedingungen genutzt wurden als denen, die von AVEPOINT ausdrücklich vorgesehen wurden;

vi) wenn die LIZENZGEGENSTÄNDE in Verbindung mit anderen Produkten, anderem Zubehör, anderer Software oder anderen Daten genutzt wurden, die nicht von AVEPOINT geliefert oder genehmigt wurden, oder

vii) wenn der KUNDE Mängel nicht spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen nach Lieferung der LIZENZGEGENSTÄNDE oder, sofern es sich um nicht erkennbare Mängel handelt, spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen nach ihrer Feststellung anzeigt; es gilt § 377 HGB.

**5.5 Verjährungsfrist.** Ansprüche aus dieser Ziff. 5 verjähren ein (1) Jahr nach Ablieferung der LIZENZGEGENSTÄNDE. Dies gilt jedoch nicht bei Ansprüchen auf Schadensersatz wegen Mängeln bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden; diese verjähren zwei (2) Jahre nach Ablieferung der LIZENZGEGENSTÄNDE. Bei arglistig verschwiegenen Mängeln verjähren alle Ansprüche gemäß dieser Ziff. 5 in der regelmäßigen gesetzlichen Verjährungsfrist.

**5.6 Ausschließliche Rechte.** Die in dieser Ziff. 5 geregelten Ansprüche sind die einzigen Rechte, die dem KUNDEN bei Mängeln zur Verfügung stehen. Dies gilt jedoch unbeschadet etwaiger, nach Maßgabe von Ziff. 6 beschränkter Ansprüche des KUNDEN auf Schadensersatz sowie etwaiger Ansprüche wegen Rechtsmängeln, die gemäß Ziff. 7 behandelt werden.

## **6. HAFTUNGSBEGRENZUNG**

6.1 AVEPOINT haftet unbeschränkt für Schäden bei (i) Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, (ii) Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, (iii) Übernahme einer aus-

the event of fraudulently concealed defects, and (v) a violation of the Product Liability Act [*Produkthaftungsgesetz*].

6.2 AvePoint shall be liable for damages caused by slight negligence only if such are due to a material breach of duty, which endangers the achievement of the objective of the Agreement, or to a failure to comply with duties, the very discharge of which is an essential prerequisite for the proper performance of the Agreement and on the observance of which the Customer may rely.

6.3 In the cases of Subsection 6.2, the liability is limited to the damage which can be typically foreseen for such type of agreements. This shall also apply to damage caused by the gross negligence of an agent or an employee of AvePoint, who is not an officer or executive of AvePoint.

6.4 In the cases of Subsection 6.2, AvePoint's liability shall be further limited as follows:

i) AvePoint's liability is limited to the amount paid by Customer to AvePoint for such Licensed Property; and

ii) in no event shall the AvePoint be liable for indirect damages, consequential damages or loss of profit.

6.5 In the cases of Subsection 6.2, the limitation period for Customer's claims for damages shall be two (2) years from the point in time the claim arose and Customer became aware thereof. Regardless of Customer's awareness, the limitation period shall be three (3) years from the damaging event. For claims for defects, including defects in title, the limitation period of Section 5.5 shall apply.

6.6 Customer shall take adequate precautionary measures against the loss or damage of data and programs, in particular by making, at least once daily, back-up copies of all programs and data in machine-readable form. To the extent that the loss or damage of data and programs would have been avoidable by adherence to the obligation to take proper and regular data backup measures, AvePoint's liability shall be limited to the costs necessary to restore the data if data had been protected in an adequate manner by Customer. Any liability on AvePoint's part for loss and damage of data shall further be subject to the limitations of this Section 6.

6.7 The above limitations of liability of this Section 6 shall also apply in case of Customer's claim for damages against AvePoint's employees or agents.

drücklichen Garantie für die Beschaffenheit der LIZENZGEGENSTÄNDE, (iv) arglistig verschwiegenen Mängeln und (v) Verstößen gegen das Produkthaftungsgesetz.

6.2 AVEPOINT haftet für leicht fahrlässige Verletzung von wesentlichen Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Zwecks dieser VEREINBARUNG gefährdet, oder für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die die ordnungsgemäße Durchführung dieser VEREINBARUNG überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der KUNDE vertrauen kann.

6.3 In den in Ziff. 6.2 genannten Fällen ist die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dies gilt auch für Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit eines Vertreters oder Mitarbeiters von AVEPOINT verursacht wurden, der nicht gesetzlicher Vertreter oder leitender Angestellter von AVEPOINT ist.

6.4 In den in Ziff. 6.2 genannten Fällen ist die Haftung von AVEPOINT ferner wie folgt beschränkt:

i) Die Haftung von AVEPOINT ist auf den vom KUNDEN an AVEPOINT für die LIZENZGEGENSTÄNDE gezahlten Betrag begrenzt; und

ii) AVEPOINT haftet keinesfalls für indirekte oder Folgeschäden oder entgangenen Gewinn.

6.5 In den in Ziff. 6.2 genannten Fällen verjähren Schadensersatzansprüche des KUNDEN zwei (2) Jahre nachdem sie entstanden sind und der KUNDE davon Kenntnis erlangt hat. Unabhängig von der Kenntnis des KUNDEN beträgt die Verjährungsfrist drei (3) Jahre nach dem schädigenden Ereignis. Für Ansprüche wegen Mängeln, einschließlich Rechtsmängeln, gilt die in Ziff. 5.5 genannte Verjährungsfrist.

6.6 Der KUNDE ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen zu treffen, um Verluste oder Beschädigungen von Daten und Programmen zu verhindern, insbesondere indem er mindestens einmal täglich Sicherungskopien sämtlicher Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Soweit der Verlust oder die Beschädigung von Daten und Programmen durch die Einhaltung der Verpflichtung zur Vornahme geeigneter und regelmäßiger Datensicherungen vermeidbar gewesen wären, ist die Haftung von AVEPOINT auf die Kosten begrenzt, die für die Wiederherstellung der Daten anfallen würden, wenn die Daten vom KUNDEN in geeigneter Weise geschützt worden wären. Jegliche Haftung von AVEPOINT für Verluste oder Beschädigungen von Daten unterliegt ferner den in dieser Ziff. 6 geregelten Beschränkungen.

6.7 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gemäß dieser Ziff. 6 gelten auch im Falle etwaiger Schadensersatzansprüche des KUNDEN gegen Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen von AVEPOINT.

6.8 This Section 6 shall apply to all claims for damages, irrespective of their legal cause, including claims based on tort.

## **7. INDEMNITY; RIGHTS IN CASE OF DEFECTS IN TITLE**

**7.1 Indemnification.** Subject to AvePoint being liable according to Section 6, AvePoint will defend Customer from and against any claim or action commenced by a third party alleging that the Licensed Property, when used in accordance with the terms of this Agreement, infringes any patent, copyright or trademark, or is a misappropriation of a trade secret, and AvePoint will indemnify Customer from any costs (including reasonable attorneys' fees) which result from the defence or settlement of and/or damages finally awarded against Customer in any such claim.

The indemnification obligations in this Section 7 are subject to: (i) notification in writing of any claim (provided that Customer's failure to provide reasonable written notice shall only relieve AvePoint of its indemnification obligations hereunder to the extent such failure materially limits or prejudices AvePoint's ability to defend or settle such claim); (ii) the transfer of sole control of the defence and any related settlement negotiations to AvePoint, to the extent possible under applicable law; and (iii) Customer's cooperation, at AvePoint's expense, in the defence of such claim.

**7.2 Rights in case of defects in title.** If the Licensed Property infringes any third-party rights ("defects in title"), Customer shall cease any and all use of any infringing (or allegedly infringing) Licensed Property upon AvePoint's written request. AvePoint, at its option, shall have the right to either (i) procure for the Customer the right to continue to use the Licensed Property, or (ii) modify or replace the Licensed Property so that it is no longer infringing (in a manner that substantially retains its functionality and quality). If none of the foregoing alternatives is reasonably available, the parties shall be entitled to rescind this Agreement with respect to the Licensed Property affected by such infringement [*Rücktritt*]. In this case, Customer shall terminate the use of and return the Licensed Property and AvePoint will, from the date the termination becomes effective, refund a) in case of perpetual Licences, for the remaining time (if any) a pro-rated portion of the licence fees or other charges paid by Customer to AvePoint for such Licensed Property, as depreciated on a five-year straight-line basis from the date of purchase; or b) in case of Subscription Licences, the licence fees or other charges paid by Customer to AvePoint for such Licensed Property for the unused remainder of the purchased Subscription Term; or c) in

6.8 Die Regelungen dieser Ziff. 6 gelten für alle Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich aus unerlaubter Handlung.

## **7. FREISTELLUNG; RECHTE BEI RECHTSMÄNGELN**

**7.1 Freistellung.** Sofern AVEPOINT gemäß Ziff. 6 haftet, wird AVEPOINT den KUNDEN gegen alle Ansprüche oder Klagen von Dritten verteidigen, die mit der Behauptung erhoben wurden, dass die Benutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE gemäß den Bestimmungen dieser VEREINBARUNG Patente, Urheberrechte oder Marken verletzt oder diese eine widerrechtliche Aneignung eines Geschäftsgeheimnisses darstellt. AVEPOINT wird den KUNDEN von allen Kosten (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren) freistellen, die auf der Verteidigung gegen solche Ansprüche oder deren Beilegung und/oder rechtskräftig gegen den KUNDEN festgesetzten Schadensersatzzahlungen beruhen.

Voraussetzung für die in dieser Ziff. 7 geregelten Freistellungspflichten ist, dass (i) etwaige Ansprüche schriftlich angezeigt werden (dies gilt jedoch mit der Maßgabe, dass eine nicht rechtzeitige Anzeige durch den KUNDEN AVEPOINT von den Freistellungspflichten gemäß dieser VEREINBARUNG nur in dem Umfang entbindet, wie die Möglichkeiten von AVEPOINT, sich gegen den Anspruch zu verteidigen oder diesen beizulegen, durch die nicht rechtzeitige Anzeige erheblich beschränkt oder beeinträchtigt werden); (ii) AVEPOINT die alleinige Kontrolle über die Verteidigung gegen solche Ansprüche und diesbezügliche Vergleichsverhandlungen übertragen wird, soweit dies gemäß anwendbaren Gesetzen zulässig ist; und (iii) der KUNDE auf Kosten von AVEPOINT an der Verteidigung gegen solche Ansprüche mitwirkt.

**7.2 Rechte bei Rechtsmängeln.** Soweit die LIZENZGEGENSTÄNDE Rechte Dritter verletzen ("Rechtsmängel"), hat der KUNDE auf schriftliche Aufforderung durch AVEPOINT jegliche Benutzung von rechtsverletzenden (oder mutmaßlich rechtsverletzenden) LIZENZGEGENSTÄNDEN einzustellen. AVEPOINT hat nach ihrer Wahl das Recht, entweder (i) dem KUNDEN das Recht zu verschaffen, die LIZENZGEGENSTÄNDE weiter zu benutzen, oder (ii) die LIZENZGEGENSTÄNDE so zu ersetzen oder zu modifizieren, dass sie keine Rechte mehr verletzen (während ihre Funktionalitäten und Qualität im Wesentlichen erhalten bleiben). Wenn keine der vorgenannten Alternativen in zumutbarer Weise realisierbar ist, haben die Parteien das Recht, von dieser VEREINBARUNG im Hinblick auf die betroffenen LIZENZGEGENSTÄNDE zurückzutreten. In diesem Fall wird der KUNDE die Benutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE einstellen und sie an den LIZENZGEBER zurückgeben. AVEPOINT wird, vom Datum des Wirksamwerdens des Rücktritts an gerechnet, die folgenden Beträge zurückerstatten: a) für zeitlich unbefristete Lizenzen den Anteil des vom KUNDEN für die entsprechenden LIZENZGEGENSTÄNDE gezahlten Lizenz- oder sonstigen Gebühren für die etwaig verbleibende Zeit, basierend auf einer linearen Abschreibung über fünf Jahre seit dem Zeitpunkt des Erwerbs; b) für ABONNEMENT-LIZENZEN die vom KUNDEN für die entsprechenden LIZENZGEGENSTÄNDE gezahlten Lizenz- oder sonstigen Gebühren für die verbleibende erworbene ABONNEMENT-LAUFEIT oder c)

case of Licensed Property that is licensed per Usage (as defined in Section 1(b) of the Perpetual Licences Addendum), the licence fees or other charges paid by Customer to AvePoint for such Licensed Property for the unused remainder of the purchased usage amount.. AvePoint shall only pay any damages and reimburse expenditure incurred in vain in case of defects in title within the limits as defined in Section 6.

**7.3 Exclusions.** AvePoint shall have no liability to Customer under Sections 7.1 and 7.2 above if (i) the infringement results from use of the Licensed Property in combination with software not provided by AvePoint or from modifications made by AvePoint to conform to specifications provided by Customer, or (ii) any other modifications were made to the Licensed Property by Customer or third parties, unless Customer can prove that the infringement does not result from such modifications.

**7.4 Limitation period.** Any claims under this Section 7 shall become statute-barred in accordance with Section 5.5.

## **8. PROTECTION OF CONFIDENTIAL INFORMATION AND DATA PRIVACY**

**8.1 Protection of Confidential Information.** In the course of performing their obligations pursuant to this Agreement, a Party hereunder (the "Receiving Party") may be furnished with, receive, and otherwise have access to Confidential Information of the other Party (the "Disclosing Party"). All Confidential Information shall remain the property of the Disclosing Party. The Receiving Party shall: (i) hold all Confidential Information in strict confidence and refrain from disclosing Confidential Information to third parties except to its own or its Affiliates' directors, officers, employees or consultants and only then if these persons have a clear need to know such Confidential Information in connection with the performance of their professional responsibilities and are bound by an obligation of confidentiality no less restrictive than set forth in this Agreement; (ii) use Confidential Information solely and exclusively for the purposes of fulfilling its obligations under this Agreement, and only as expressly authorized by this Agreement; and (iii) accord Confidential Information at least the same level of protection against unauthorized use or disclosure that the Receiving Party customarily accords to its own confidential, proprietary, or trade secret information of a like nature, but in no event less than a reasonable level of protection. Notwithstanding the foregoing, the Receiving Party shall be entitled to make any disclosure of the Confidential Information required by law or order of a court or public authority, provided that it gives the Disclosing Party not less than seven (7) days' notice of such disclosure.

für LIZENZGEGENSTÄNDE, die PRO NUTZUNG lizenziert werden (wie in Ziff. 1(b) der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER UNBEFRISTETE LIZENZEN definiert) die vom KUNDEN für die entsprechenden LIZENZGEGENSTÄNDE gezahlten Lizenz- oder sonstigen Gebühren für den bisher ungenutzten Anteil des erworbenen Nutzungsvolumens. Eine etwaige Pflicht von AVEPOINT zur Zahlung von Schadensersatz oder zum Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Rechtsmängeln richtet sich nach den in Ziffer 6 vorgesehenen Grenzen.

**7.3. Ausschluss.** AVEPOINT haftet gegenüber dem KUNDEN nicht gemäß vorstehenden Ziff. 7.1 und 7.2, wenn (i) die Rechtsverletzung darauf beruht, dass die LIZENZGEGENSTÄNDE in Kombination mit Software genutzt wurden, die nicht von AVEPOINT geliefert wurde, oder aus Modifikationen resultiert, die von AVEPOINT nach Vorgaben des KUNDEN vorgenommen wurden, oder (ii) sonst Modifikationen an den LIZENZGEGENSTÄNDEN vom KUNDEN oder Dritten vorgenommen wurden, es sei denn, der KUNDE kann nachweisen, dass die Rechtsverletzung nicht auf diesen Modifikationen beruht.

**7.4 Verjährungsfrist.** Ansprüche aus dieser Ziff. 7 verjähren gemäß Ziff. 5.5.

## **8. SCHUTZ VERTRAULICHER INFORMATIONEN UND DATENSCHUTZ**

**8.1 Schutz VERTRAULICHER INFORMATIONEN.** Im Rahmen der Erfüllung ihrer Verbindlichkeiten gemäß dieser VEREINBARUNG kann eine VERTRAGSPARTEI (die „EMPFANGENDE PARTEI“) VERTRAULICHE INFORMATIONEN von der anderen VERTRAGSPARTEI (die „OFFENLEGENDE PARTEI“) zur Verfügung gestellt bekommen, diese erhalten oder auf sonstige Weise Zugriff darauf haben. Alle VERTRAULICHEN INFORMATIONEN verbleiben im Eigentum der OFFENLEGENDEN PARTEI. Die EMPFANGENDE PARTEI soll: (i) alle VERTRAULICHEN INFORMATIONEN strikt vertraulich behandeln und VERTRAULICHE INFORMATIONEN nicht an Dritte preisgeben, mit Ausnahme der Direktoren, leitenden Angestellten, Mitarbeiter oder Berater der EMPFANGENDEN PARTEI oder der mit ihr VERBUNDENEN PERSONEN, sofern für diese Personen ein eindeutige Notwendigkeit besteht, diese VERTRAULICHEN INFORMATIONEN in Verbindung mit der Erfüllung ihrer beruflichen Verpflichtungen zu kennen und diese Personen durch eine Geheimhaltungsvereinbarung zur Vertraulichkeit verpflichtet sind, die nicht weniger streng ist, als in dieser VEREINBARUNG ausgeführt; (ii) die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN nur und ausschließlich für die Zwecke der Erfüllung ihrer Verbindlichkeiten gemäß dieser VEREINBARUNG verwenden; und (iii) den VERTRAULICHEN INFORMATIONEN mindestens den gleichen Schutz gegen unbefugte Nutzung oder Preisgabe zukommen lassen, die die EMPFANGENDE PARTEI gewöhnlich ihren eigenen vergleichbaren vertraulichen oder geschützten Informationen oder Geschäftsgeheimnissen zukommen lässt, in keinem Fall jedoch weniger als ein vernünftiges Maß an Schutz. Unbeschadet des Vorstehenden ist die EMPFANGENDE PARTEI berechtigt, VERTRAULICHE INFORMATIONEN offenzulegen, wenn und soweit dies von Gesetzes wegen oder aufgrund einer gerichtlichen oder behördlichen

Anordnung erforderlich ist, vorausgesetzt, sie zeigt diese Offenlegung der OFFENLEGENDEN PARTEI mindestens sieben (7) Tage im Voraus an.

**8.2 Data Privacy and Transfer of Data.** Customer acknowledges that information provided to AvePoint may be transferred outside the European Economic Area for the purposes of data processing by AvePoint and its Affiliates. All Personal Data received, or collected by AvePoint in connection with the performance of this Agreement (including its amendments) will be processed in accordance with AvePoint's privacy policy which can be accessed at <http://www.avepoint.com/privacy-policy>. Any Personal Data received or collected by AvePoint's Affiliates in the European Union (EU) shall further be processed in accordance with the EU data protection legislation. The U.S.-based AvePoint Affiliates have certified to the Privacy Shield Framework between the United States and the European Union, and to the Privacy Shield Framework between the United States and Switzerland. Where the Personal Data is that of a third party, Customer certifies that it has obtained that data pursuant to applicable data protection laws and has obtained all necessary authorizations and consents with respect to such information.

**8.3 Data Protection and Information Security.** Any Licensed Property and Support Services (as defined in Section 1 of the Support Addendum) shall be provided to Customer in accordance with AvePoint's DPIS Policy.

## **9. TERM AND TERMINATION**

**9.1 Term.** This Agreement shall remain in full force and effect from the Effective Date until terminated pursuant to this Section 9.

**9.2 Termination of this Agreement for Cause.** This Agreement, together with its Amendments and the Licences and other rights granted hereunder may be terminated immediately by either Party for good cause. Such good cause exists in particular if:

(a) a Party becomes insolvent, an application to initiate insolvency proceedings against a Party has been filed, any such application has been rejected due to lack of assets, any executions against a Party have been fruitless or any execution measures have been initiated against a Party which have not been cancelled within one month (e.g. cancellation of seizure); or

(b) a Party has breached a material contractual obligation of this Agreement or one of its addenda and has failed to remedy such breach within thirty (30) days of receipt of written notice from the other Party declar-

**8.2 Datenschutz und Datenübertragung.** Der KUNDE bestätigt, dass AVEPOINT zur Verfügung gestellte Informationen außerhalb des Gebiets des europäischen Wirtschaftsraums zum Zwecke der Datenverarbeitung durch AVEPOINT und mit ihr VERBUNDENE PERSONEN übertragen werden können. Alle PERSONENBEZOGENEN DATEN, die AVEPOINT in Verbindung mit der Erfüllung dieser VEREINBARUNG (inklusive ihrer ZUSATZVEREINBARUNGEN) erhält oder sammelt, werden im Einklang mit AVEPOINTS Datenschutzrichtlinie verarbeitet, die unter <http://www.avepoint.com/privacy-policy> zur Verfügung steht. Jegliche PERSONENBEZOGENEN DATEN, die mit AVEPOINT VERBUNDENE PERSONEN in der europäischen Union (EU) erhalten oder sammeln, werden zudem im Einklang mit EU-Datenschutzvorschriften verarbeitet. Die U.S.-basierten VERBUNDENEN PERSONEN von AVEPOINT sind dem Privacy Shield Framework zwischen den Vereinigten Staaten und der Europäischen Union sowie dem Privacy Shield Framework zwischen den Vereinigten Staaten und der Schweiz beigetreten. Sofern die PERSONENBEZOGENEN DATEN zu Dritten gehören, bestätigt der KUNDE, dass er diese Daten im Einklang mit anwendbaren Datenschutzvorschriften erhalten hat und dass er über alle notwendigen Genehmigungen und Einverständnisse in Bezug auf solche Informationen verfügt.

**8.3 Datensicherung und Informationssicherheit.** Jegliche LIZENZGEGENSTÄNDE und SUPPORT-LEISTUNGEN (wie in Ziff. 1 der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN definiert) werden dem KUNDEN in Übereinstimmung mit AVEPOINTS DPIS-RICHTLINIE zur Verfügung gestellt.

## **9. VERTRAGSDAUER UND BEENDIGUNG**

**9.1 Vertragsdauer.** Diese VEREINBARUNG gilt ab dem TAG DES INKRAFTTRETENS für die gesamte Zeit bis sie gemäß dieser Ziffer 9 gekündigt wird.

**9.2 Kündigung dieser VEREINBARUNG aus wichtigem Grund.** Diese VEREINBARUNG kann, gemeinsam mit ihren ZUSATZVEREINBARUNGEN sowie den LIZENZEN und anderen hierunter erteilten Rechten, von jeder der VERTRAGSPARTEIEN aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

(a) eine VERTRAGSPARTEI insolvent wird, Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gegen eine VERTRAGSPARTEI gestellt wurde, ein solcher gegen eine VERTRAGSPARTEI mangels Masse abgelehnt wurde, Vollstreckungen gegen eine VERTRAGSPARTEI erfolglos geblieben sind, oder Vollstreckungsmaßnahmen gegen eine VERTRAGSPARTEI ausgebracht und nicht innerhalb eines Monats aufgehoben (z. B. Aufhebung des Arrestes) wurden; oder

(b) eine VERTRAGSPARTEI eine wesentliche Vertragspflicht aus dieser VEREINBARUNG oder einer ihrer ZUSATZVEREINBARUNGEN verletzt hat und eine solche Verletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung

ing and setting forth the nature of such breach. Notwithstanding the foregoing, a Party shall not be permitted to terminate this Agreement due to that Party's own material breach of this Agreement.

### 9.3 Effect of Termination

(a) Immediately upon any termination, cancellation or expiration of this Agreement for any reason, all rights and Licences granted to Customer under this Agreement shall cease and terminate and Customer shall have no right thereafter to use, and shall cease the use of, the Licensed Property or any portion thereof. Furthermore, Customer shall, where applicable, uninstall the Licensed Property from its systems and shall, at AvePoint's sole discretion, either destroy or return the Licensed Property (including all copies thereof) to AvePoint.

(b) Customer acknowledges and agrees that in case of a termination of this Agreement by AvePoint pursuant to Section 9.2 for cause, all agreed but unpaid fees shall be invoiced by AvePoint and shall immediately be due and payable by Customer to AvePoint. If Customer terminates pursuant to Section 9.2 for cause, then Customer shall be entitled to a refund of pre-paid fees for Maintenance or subscription-based Licensed Property for the remaining months in the then-current Support Term or Subscription Term, up to a maximum refund of twelve (12) months' fees.

**9.4 Survival Provisions of the Agreement.** The provisions of Section 3 through 12 of this Agreement, and any other sections which by their nature are intended to survive, shall survive the termination, cancellation or expiration of this Agreement for any reason.

**9.5 Termination or Expiration of Support Services.** Support Services and the rights granted thereunder may expire or be terminated independently of the Agreement in accordance with Section 4 of the Support Addendum.

**9.6 Termination or Expiration of Subscription Licences.** Subscription Licences and the rights granted thereunder may expire or be terminated independently of the Agreement in accordance with Section 3 of the Subscription Licences Addendum.

## 10. FORCE MAJEURE

Neither Party shall be liable to the other Party for any delay or failure in the performance of its obligations under this Agreement or the Support Addendum while in effect or otherwise if such delay or failure arises from any cause or causes beyond the control of such Party. Such causes may include without limitation, labour shortages or disputes, strikes, other labour or industrial disturbances, delays in transportation, acts of God,

der anderen VERTRAGSPARTEI behoben hat, in der diese Verletzung erklärt und beschrieben wird. Ungeachtet des Vorstehenden ist es einer VERTRAGSPARTEI nicht gestattet, diese VEREINBARUNG zu kündigen, wenn sie selbst eine wesentliche Vertragspflicht aus dieser VEREINBARUNG verletzt hat.

### 9.3. Folgen der Beendigung

(a) Sofort mit Beendigung, Kündigung oder Ablauf dieser VEREINBARUNG aus jeglichem Grund sind alle Rechte und LIZENZEN, die dem KUNDEN unter dieser VEREINBARUNG gewährt wurden, erloschen und beendet, und der KUNDE hat danach kein Recht zur Nutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE mehr und die Nutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE, oder jeglicher Teile davon, zu unterlassen. Weiterhin hat der KUNDE die LIZENZGEGENSTÄNDE – sofern anwendbar – von seinen Systemen zu deinstallieren und in AVEPOINTS alleinigem Ermessen die LIZENZGEGENSTÄNDE (einschließlich aller Kopien davon) entweder zu zerstören oder an AVEPOINT zurückzugeben.

(b) Der KUNDE erkennt an und ist damit einverstanden, dass im Fall einer Beendigung dieser VEREINBARUNG aus wichtigem Grund durch AVEPOINT gemäß Ziff. 9.2 alle vereinbarten und bisher nicht geleisteten Gebühren von AvePoint in Rechnung gestellt werden und sofort fällig und vom KUNDEN zu bezahlen sind. Wenn der KUNDE diese VEREINBARUNG gemäß Ziff. 9.2 aus wichtigem Grund kündigt, hat der KUNDE Anspruch auf Erstattung von vorausbezahlten Gebühren für die verbleibenden Monate der jeweils laufenden SUPPORT-LAUFZEIT ODER ABONNEMENT-LAUFZEIT bis zu einem maximalen Erstattungsbeitrag von zwölf (12) Monatsgebühren.

**9.4 Fortbestehende Bestimmungen der VEREINBARUNG.** Die Bestimmungen der Ziff. 3 bis 12 dieser VEREINBARUNG und sämtliche weiteren Ziffern, die ihrer Natur nach zur Überdauerung bestimmt sind, überdauern die Beendigung, Kündigung oder den Ablauf dieser VEREINBARUNG aus jedwedem Grund.

**9.5 Beendigung oder Ablaufen von SUPPORT-LEISTUNGEN.** SUPPORT-LEISTUNGEN sowie die dadurch gewährten Rechte können gemäß Ziff. 4 der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN unabhängig von der VEREINBARUNG ablaufen oder beendet werden.

**9.6 Beendigung oder Ablaufen von ABONNEMENT-LIZENZEN.** ABONNEMENT-LIZENZEN sowie die dadurch gewährten Rechte können gemäß Ziff. 3 der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN unabhängig von der VEREINBARUNG ablaufen oder beendet werden.

## 10. HÖHERE GEWALT

Keine Partei haftet gegenüber der jeweils anderen Partei für Verzögerungen bei der Erfüllung oder die Nichterfüllung ihr obliegender Pflichten aus dieser VEREINBARUNG oder der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN, solange diese in Kraft ist, wenn diese Verzögerung oder Nichterfüllung durch Umstände begründet ist, die von der betreffenden Partei nicht zu vertreten sind. Solche Umstände können insbesondere Ar-

floods, lightning, fire, epidemic, shortages of materials, rationing, utility or communication failures, earthquakes, casualty, war, acts of the public enemy, an act of civil or military authority, sabotage, explosives, riots, insurrections, embargoes, blockades, actions, restrictions, regulations or orders of any government, agency or subdivision thereof.

## **11. EXPORT LAWS AND REGULATIONS; ANTI-CORRUPTION COMPLIANCE**

**11.1 Export Regulations.** Customer acknowledges that the Licensed Property may be subject to United States export laws, statutes and regulations and to export laws, statutes and regulations of other countries. Customer shall at all times comply with the provisions of such laws, statutes and regulations governing use, export, reexport, and transfer of products, technology, and services and will obtain all necessary or required authorizations, permits, and licences. Customer shall not export or re-export or otherwise transmit, directly or indirectly, the Licensed Property or any direct products thereof (i) into, or use the Licensed Property or any direct products thereof in, any country that is subject to an embargo under United States export laws, statutes or regulations (e.g. the Crimea region of Ukraine, Cuba, Iran, North Korea, Sudan, and Syria) or any other applicable laws (collectively, "Embargoed Countries"); (ii) to any instrumentality, agent, entity, or individual of an Embargoed Country, or to a national of an Embargoed Country (collectively, "Embargoed Country Persons"); or (iii) to an entity or individual on a U.S. government prohibited party list including the List of Specially Designated Nationals & Blocked Persons and the Foreign Sanctions Evaders List, which are maintained by the Office of Foreign Assets Control of the U.S. Treasury Department, and the Denied Persons List, Unverified List, and Entity List, which are maintained by the Bureau of Industry and Security of the U.S. Commerce Department (collectively, the "Prohibited Party Lists").

**11.2** Customer represents and warrants that it is not located in an Embargoed Country, is not an Embargoed Country Person, and is not on any Prohibited Party List. Customer also represents and warrants that it will not use the Licensed Property or any direct products thereof for any purposes prohibited by U.S. law, including, without limitation, the development, design, manufacture, or production of missiles or nuclear,

beitskräftemangel oder Arbeitskämpfe, Streiks, sonstige Auseinandersetzungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern, Transportverzögerungen, Naturereignisse, Überschwemmungen, Blitzschlag, Feuer, Epidemien, Materialengpässe, Rationierung, Ausfälle von Versorgungs- oder Kommunikationsanlagen, Erdbeben, Unfälle, Krieg, staatsfeindliche Akte, Maßnahmen ziviler oder militärischer Art, Sabotage, Sprengstoffe, Aufruhr, Revolten, Embargos, Blockaden, Maßnahmen, Restriktionen oder Anweisungen seitens einer Regierung, Behörde oder Untereinheit derselben sein.

## **11. AUSFUHRGESETZE UND -BESTIMMUNGEN: EINHALTUNG VON ANTI-KORRUPTIONSBESTIMMUNGEN**

**11.1 Ausfuhrbestimmungen.** Der KUNDE erkennt an, dass die LIZENZGEGENSTÄNDE möglicherweise US-amerikanischen Ausfuhrgesetzen, -vorschriften und -bestimmungen sowie Ausfuhrgesetzen, -vorschriften und -bestimmungen anderer Länder unterliegen. Der KUNDE wird diese Gesetze, Vorschriften und Bestimmungen bezüglich der Verwendung, Ausfuhr, Wiederausfuhr und Verbringung von Produkten, Technik und Dienstleistungen jederzeit einhalten und insbesondere alle in diesem Zusammenhang benötigten oder geforderten Zulassungen, Berechtigungen und Genehmigungen einholen. Der KUNDE wird die LIZENZGEGENSTÄNDE oder unmittelbare Produkte derselben weder direkt noch indirekt (i) in ein Land exportieren, re-exportieren oder auf andere Weise dorthin bringen, für das gemäß US-amerikanischen Ausfuhrgesetzen, -vorschriften oder -bestimmungen oder anderen anwendbaren Gesetzen ein Embargo besteht (z. B. die Krim-Region der Ukraine, Kuba, Iran, Nordkorea, Sudan und Syrien) oder die LIZENZGEGENSTÄNDE oder unmittelbare Produkte derselben in einem solchen Land benutzen (zusammenfassend als „EMBARGOLÄNDER“ bezeichnet); (ii) an eine Stelle, einen Vertreter, eine Organisation oder eine Person eines EMBARGOLANDES (zusammenfassend als „PERSONEN AUS EMBARGOLÄNDERN“ bezeichnet) exportieren, re-exportieren oder auf andere Weise zu diesen bringen; oder (iii) an eine Organisation oder Person exportieren, re-exportieren oder auf andere Weise zu dieser bringen, die auf einer Verbotsliste der US-Regierung steht, einschließlich der „List of Specially Designated Nationals & Blocked Persons“ und der „Foreign Sanctions Evaders List“, die vom Amt für Kontrolle von Auslandsvermögen (OFAC) des US-Finanzministeriums geführt werden, sowie der „Denied Persons List“, der „Unverified List“ und der „Entity List“, die vom Amt für Industrie und Sicherheit (BIS) des US-Handelsministeriums geführt werden (zusammenfassend als „LISTEN VERBOTENER PARTEIEN“ bezeichnet).

**11.2** Der KUNDE versichert und garantiert, dass er nicht in einem EMBARGOLAND ansässig ist, keine PERSON AUS EMBARGOLÄNDERN ist und auf keiner LISTE VERBOTENER PARTEIEN geführt wird. Der KUNDE versichert und garantiert außerdem, dass er LIZENZGEGENSTÄNDE oder unmittelbare Produkte derselben nicht für Zwecke einsetzen wird, die gemäß US-amerikanischen Gesetzen verboten sind; dies schließt die Entwicklung, Konstruktion, Anfertigung und Produktion von Raketen und nuklearen, chemischen und biologischen Waffen ein. Der KUNDE hat AVEPOINT unverzüglich in Kenntnis zu setzen, sollte

chemical, or biological weapons. Customer shall immediately notify AvePoint if it has any information or suspicion that there may be a violation of this Section 11.

11.3 Customer also represents and warrants that it is aware of, understands, and agrees to comply with, and to avoid any activity that may cause it or AvePoint to violate, applicable anti-bribery and anti-corruption laws including, but not limited to, the U.S. Foreign Corrupt Practices Act of 1977 (15 U.S.C. §§ 78dd-1, et seq.) as amended and the UK Bribery Act 2010 (as applicable) (collectively, "Anti-Corruption Laws"). Notwithstanding anything to the contrary, if Customer takes any action that could constitute a violation of Anti-Corruption Laws, AvePoint may immediately terminate this Agreement.

## 12. MISCELLANEOUS PROVISIONS

12.1 **Binding effect.** This Agreement and all of the provisions hereof shall be binding upon and shall inure to the benefit of the Parties hereto and their respective successors and permitted assigns.

12.2 **Amendment.** This Agreement may be amended only in writing duly executed by the authorized representatives of the Parties hereto, which makes specific reference to this Agreement. The same applies to any provision by which the written form obligation is contracted out.

12.3 **Notices.** All notices, requests, demands, consents, authorisations, claims, and other communications (each a "Notice") hereunder must be in writing by an authorized representative of the sender and shall be deemed to have been duly given : (i) when hand-delivered to the addressee; (ii) when transmitted by confirmed e-mail with a duly signed scan of the Notice attached; (iii) one (1) business day after being given to an overnight courier with a reliable system for tracking delivery; or (iv) three (3) business days after the day of mailing, when mailed by registered or certified mail, return receipt requested, postage prepaid. Notices to AvePoint shall be sent to the address set forth in the preamble, Attn: General Counsel; or, if sent by confirmed e-mail, to legal@avepoint.com. Unless otherwise specified by Customer in writing, Notices to Customer shall be sent to the Customer's e-mail address provided in the Order or, if no such e-mail address has been provided, to the registered agent of the Customer in the jurisdiction in which the Customer is organized or incorporated. Any Party may change the address to which Notices are to be delivered by giving the other Party Notice in the manner herein set forth.

er Informationen oder den Verdacht haben, dass unter Umständen eine Verletzung dieser Ziff. 11 vorliegt.

11.3 Der KUNDE versichert und garantiert außerdem, dass er die geltenden Anti-Bestechungs- und Anti-Korruptionsgesetze, einschließlich des US-amerikanischen „Foreign Corrupt Practices Act“ von 1977 (Titel 15 des „United States Code“, Art. 78dd-1 ff.) in seiner jeweils gültigen Fassung sowie des britischen „Bribery Act“ von 2010 (soweit anwendbar) (zusammenfassend als „ANTI-KORRUPTIONSGESETZE“ bezeichnet), kennt, versteht, sich zu ihrer Einhaltung verpflichtet und Tätigkeiten vermeidet, die dazu führen könnten, dass er oder AVEPOINT diese Gesetze verletzen. Sofern nichts Anderweitiges vereinbart wurde, ist AVEPOINT berechtigt, diese VEREINBARUNG mit sofortiger Wirkung zu kündigen, falls der KUNDE Tätigkeiten unternimmt, die eine Verletzung von ANTI-KORRUPTIONSGESETZEN darstellen könnten.

## 12. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

12.1 **Bindungswirkung.** Diese VEREINBARUNG und alle darin enthaltenen Bestimmungen gelten verbindlich für die VERTRAGSPARTEIEN sowie deren jeweilige Rechtsnachfolger und Zessionare und kommen diesen zugute.

12.2 **Änderungen.** Diese VEREINBARUNG kann nur schriftlich mit Unterschrift der Bevollmächtigten der VERTRAGSPARTEIEN unter ausdrücklicher Bezugnahme auf diese VEREINBARUNG geändert werden. Dies gilt auch für jede Regelung, mit der dieses Schriftformerfordernis abbedungen wird.

12.3 **Mitteilungen.** Alle Mitteilungen, Anträge, Aufforderungen, Zustimmungserklärungen, Genehmigungen, Forderungen und sonstigen Erklärungen gemäß dieser VEREINBARUNG (im Folgenden jeweils als „MITTEILUNG“ bezeichnet) bedürfen der Schriftform durch einen Vertretungsberechtigten des Absenders und gelten als ordnungsgemäß zugegangen: (i) bei persönlicher Überreichung an den Empfänger; (ii) bei Übersendung per E-Mail mit einem ordnungsgemäß unterzeichneten Scan der MITTEILUNG im Anhang mit erfolgter Empfangsbestätigung; (iii) einen (1) Geschäftstag nach Absendung bei Versand per Über-Nacht-Kurier mit einem zuverlässigen System zur Sendungsverfolgung; oder (iv) drei (3) Geschäftstage nach Absendung bei Versand als vollständig frankiertes Einschreiben mit Rückschein. MITTEILUNGEN an AVEPOINT sind an die in der Präambel genannte Adresse zu Händen des General Counsel oder, bei Zusendung per E-Mail mit Empfangsbestätigung, an legal@avepoint.com zu senden. Für den KUNDEN bestimmte MITTEILUNGEN sind an die in der BESTELLUNG genannte E-Mail-Adresse des KUNDEN oder, sofern keine E-Mail-Adresse angegeben wurde, an den eingetragenen inländischen Zustellungsbevollmächtigten des KUNDEN in der Rechtsordnung, in der der KUNDE gegründet wurde oder eingetragen ist, zu senden. Jede VERTRAGSPARTEI kann die Anschrift, an die ihr MITTEILUNGEN übermittelt werden sollen, ändern, indem sie dies der anderen VERTRAGSPARTEI entsprechend den hier genannten Regelungen mitteilt.

**12.4 Governing law and Place of Jurisdiction.** This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Germany without giving effect to any choice or conflict-of-law provision or rule that would cause the application of the laws of any jurisdiction other than Germany. The CISG (UN-Convention on Contracts for the International Sale of Goods) shall be excluded. Exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from and in connection with this Agreement shall be Munich (LG Muenchen I), Germany.

**12.5 Assignment.** Customer may not, directly or indirectly, (i) assign or otherwise transfer the Licence or any other rights to use the Software (including, in particular, the right of reproduction) to any other person or entity without the prior written consent of AvePoint, which consent may not be withheld contrary to the principles of good faith, or (ii) sublicense, lease, or rent the Licence, the Licensed Property, or any rights therein, or any rights or obligations under this Agreement, to any other person or entity, unless Customer first obtains the written consent of AvePoint; except in conjunction with the sale of all or substantially all of the stock or assets of Customer.

**12.6 Waiver.** No Party to this Agreement shall be deemed to have waived any of its rights, powers or remedies under this Agreement unless such waiver is expressly set forth in a writing signed by the waiving Party. No written waiver of any provision of this Agreement shall be deemed to be, or shall constitute, (i) a waiver of any other provision of this Agreement, whether or not similar, or (ii) a continuing or subsequent waiver of the same or another provision of this Agreement. The failure of either Party to enforce at any time any of the provisions of this Agreement, or the failure to require at any time performance by the other Party of any of the provisions of this Agreement, will in no way be construed to be a present or future waiver of any such provisions, or in any way affect the validity of either Party to enforce each and every such provision thereafter.

**12.7 Captions.** The captions and headings of Sections and subsections contained in this Agreement are provided for convenience of reference only and shall not be considered a part hereof for purposes of interpreting this Agreement, and, therefore, such captions and headings do not define, modify, limit, describe or affect in any way the meaning or intent of this Agreement or any of its terms or provisions.

**12.8 Severability.** If any Section or other provision of this Agreement, or the application of such Section or provision, is held invalid, then the remainder of this

**12.4 Maßgebliches Recht und Gerichtsstand.** Diese VEREINBARUNG unterliegt deutschem Recht und ist dementsprechend auszulegen, unter Ausschluss aller Rechtswahl- oder kollisionsrechtlichen Bestimmungen oder Vorschriften, die zur Anwendung einer anderen als der deutschen Rechtsordnung führen würden. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) findet keine Anwendung. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dieser VEREINBARUNG ist München (Landgericht München I), Deutschland.

**12.5 Abtretung.** Dem KUNDEN ist es untersagt, (i) die LIZENZ oder sonstige Rechte zur Nutzung der SOFTWARE (insbesondere das Recht zu deren Vervielfältigung) ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AVEPOINT, die nicht wider Treu und Glauben verweigert werden darf, direkt oder indirekt an andere natürliche oder juristische Personen abzutreten oder auf andere Weise auf sie zu übertragen oder (ii) die LIZENZ, die LIZENZGEGENSTÄNDE oder Rechte daran oder Rechte und Pflichten aus dieser VEREINBARUNG direkt oder indirekt an andere natürliche oder juristische Personen unterzulizenzieren, zu verleasen oder zu vermieten, es sei denn, der KUNDE holt zuvor die schriftliche Zustimmung von AVEPOINT dazu ein; das Verbot dieser Ziff. 11.5 gilt nicht im Zusammenhang mit dem Verkauf des gesamten oder nahezu gesamten Gesellschaftskapitals oder Vermögens des KUNDEN.

**12.6 Verzicht.** Ein Verzicht seitens einer Partei auf Rechte, Befugnisse oder Rechtsbehelfe aus dieser VEREINBARUNG gilt nur als erklärt, wenn dieser Verzicht ausdrücklich schriftlich mit Unterschrift der verzichtenden VERTRAGSPARTEI erklärt worden ist. Der schriftlich erklärte Verzicht auf eine Bestimmung dieser VEREINBARUNG gilt nicht (i) als Verzicht auf die Geltendmachung irgendeiner anderen Bestimmung dieser VEREINBARUNG, unabhängig davon, ob diese der betreffenden Bestimmung ähnelt, oder (ii) als dauerhafter oder künftiger Verzicht auf die Geltendmachung derselben oder einer anderen Bestimmung dieser VEREINBARUNG. Wenn eine VERTRAGSPARTEI zu irgendeinem Zeitpunkt eine Bestimmung dieser VEREINBARUNG nicht durchsetzt oder deren Erfüllung von der jeweils anderen VERTRAGSPARTEI nicht verlangt, ist dies keinesfalls dahin gehend auszulegen, dass die VERTRAGSPARTEI damit gegenwärtig oder künftig auf die Geltendmachung dieser Bestimmung verzichtet; die Wirksamkeit für jede VERTRAGSPARTEI, derartige Bestimmungen zu einem späteren Zeitpunkt durchzusetzen, bleibt unberührt.

**12.7 Überschriften.** Die in dieser VEREINBARUNG enthaltenen Stichworte und Zwischenüberschriften dienen ausschließlich der Übersichtlichkeit. Sie gelten nicht als Bestandteil dieser VEREINBARUNG und dürfen zu deren Auslegung nicht herangezogen werden, d. h. durch die Zwischenüberschriften wird der Sinn und Zweck dieser VEREINBARUNG oder darin enthaltener Bestimmungen weder bestimmt noch geändert, eingeschränkt, beschrieben oder auf sonstige Weise beeinflusst.

**12.8 Salvatorische Klausel.** Wenn eine Ziffer oder sonstige Bestimmung dieser VEREINBARUNG oder die Anwendung

Agreement, and the application of such Section or provision to persons or circumstances other than those with respect to which it is held invalid, shall not in any way be affected or impaired thereby. In the event that any provision of this Agreement becomes or is declared by a court of competent jurisdiction or panel of arbitrators to be illegal, unenforceable or void, this Agreement shall continue in full force and effect without said provision. The parties agree to negotiate in good faith a substitute valid and enforceable provision that most nearly effects the parties' intent and to be bound by the mutually agreed substitute provision.

**12.9 Counterparts.** This Agreement may be executed in one or more counterparts, each of which shall be deemed an original but all of which together will constitute one and the same instrument.

**12.10 Segmentation.** Any of Customer's purchases of Licensed Property under this Agreement are separate Orders and are separate from any other offer that the Customer may receive or may have received from AvePoint. Customer understands that it may purchase any AvePoint Licensed Property independently of any other purchase from AvePoint. Customer's obligation to pay for any Licensed Property is not contingent on the performance and/or delivery of any other purchase from AvePoint.

**12.11 Entire agreement.** This Agreement, including the Product and Licensing Addendum and the Support Addendum referenced herein and attached hereto (which shall be deemed incorporated herein by this reference), and any additional addenda or amendments hereto constitutes the entire agreement between the parties hereto pertaining to the subject matter hereof, and supersedes, supplants, and renders null and void any and all prior and contemporaneous negotiations, discussions, proposals, agreements, understandings, representations or communications, oral or written, of the parties hereto with respect to the subject matter hereof. Notwithstanding the foregoing, a purchase order submitted by Customer and accepted by AvePoint may set forth only the type, description and quantity of Licensed Property and provide for a longer Support Term or for a longer Subscription Term and such terms shall be deemed binding. No other purchase order terms or conditions of the Customer shall be deemed to modify this Agreement. There are no representations, agreements, arrangements or understandings, oral or written, between the parties hereto relating to the subject matter of the Agreement which are not fully expressed herein. The application of any conflicting or supplementary terms and conditions of Customer is expressly excluded and such terms and conditions, whether referenced on any purchase order or other documents of Customer, are not in any way acknowledged or incorporated hereby.

dieser Ziffer oder sonstigen Bestimmung für ungültig befunden wird, bleiben diese VEREINBARUNG im Übrigen und die Anwendung der betreffenden Ziffer oder Bestimmung auf andere Personen oder Umstände als die, bezüglich derer sie für ungültig befunden wird, davon unberührt. Falls eine Bestimmung dieser VEREINBARUNG ungültig wird oder von einem zuständigen Gericht oder Schiedsgremium für ungültig, unwirksam, undurchsetzbar oder nichtig erklärt wird, bleibt diese VEREINBARUNG ohne die besagte Bestimmung uneingeschränkt in Kraft. Die Parteien verpflichten sich, anstelle dieser Bestimmung nach Treu und Glauben eine gültige und durchsetzbare Bestimmung zu vereinbaren, die dem von den Parteien Gewollten so nahe wie möglich kommt, und sich an die einvernehmlich vereinbarte Bestimmung zu halten.

**12.9 Ausfertigungen.** Die vorliegende VEREINBARUNG kann in einem oder mehreren Exemplaren ausgefertigt werden, von denen jedes als Original gilt und die alle zusammen ein und dieselbe Urkunde darstellen.

**12.10 Segmentierung.** Alle Käufe des KUNDEN von LIZENZGEGENSTÄNDEN im Rahmen dieser VEREINBARUNG stellen separate BESTELLUNGEN dar und sind separat von jeglichen anderen Angeboten zu betrachten, die der KUNDE von AVEPOINT erhält oder erhalten hat. Dem KUNDEN ist bekannt, dass er jegliche LIZENZGEGENSTÄNDE unabhängig von anderen Käufen von AVEPOINT erwerben kann. Die Verpflichtung des KUNDEN, für LIZENZGEGENSTÄNDE zu zahlen, hängt nicht von der Ausführung und / oder Lieferung eines anderen Erwerbs von AvePoint ab.

**12.11 Vollständigkeit der Vereinbarung.** Diese VEREINBARUNG, einschließlich des PRODUKT- UND LIZENZ-ADDENDUMS ZUR TECHNISCHEN ARCHITEKTUR sowie die in dieser VEREINBARUNG in Bezug genommene und ihr beigefügte ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN (die durch die Bezugnahme als Bestandteil dieser VEREINBARUNG gilt) und allfälliger weiterer Addenda oder Nachträge, stellt die gesamte zwischen den Parteien zum Gegenstand dieser VEREINBARUNG getroffene Vereinbarung dar und geht allen zu einem früheren Zeitpunkt oder zeitgleich mündlich oder schriftlich zwischen den Parteien geführten Verhandlungen und Gesprächen sowie von ihnen getroffenen Vorschlägen, Vereinbarungen, Absprachen, Zusicherungen oder Mitteilungen vor und diese werden hierdurch in vollem Umfang ersetzt und sind demnach nichtig. Eine vom KUNDEN getätigte und von AVEPOINT akzeptierte Bestellung darf, unbeschadet des Vorstehenden, nur die Art, Bezeichnung und Menge der LIZENZGEGENSTÄNDE festlegen und eine längere SUPPORT-LAUFZEIT oder eine längere ABONNEMENT-LAUFZEIT vorsehen, und diese Bestimmungen gelten verbindlich. Durch andere in der Bestellung enthaltene Bedingungen oder Konditionen des KUNDEN wird diese VEREINBARUNG nicht geändert. Zwischen den Parteien dieser VEREINBARUNG bestehen keine mündlichen oder schriftlichen Zusicherungen, Vereinbarungen, Absprachen oder Übereinkünfte zum Gegenstand dieser VEREINBARUNG, die nicht vollumfänglich in dieser VEREINBARUNG zum Ausdruck kommen. Die Geltung etwaiger entgegenstehender oder ergänzender Geschäftsbedingungen des KUNDEN ist ausdrücklich ausgeschlossen und diese werden hiermit in keiner Weise bestätigt oder in diese Verein-

barung einbezogen, unabhängig davon, ob auf sie in etwaigen Bestellungen oder sonstigen Dokumenten des KUNDEN verwiesen wird.

12.12 **Language of the Agreement.** This Agreement is drafted in English with a translation for convenience into German. In the event of a contradiction between the German and the English version, the English version shall prevail.

12.12 **Sprache der VEREINBARUNG.** Diese VEREINBARUNG wurde in englischer Sprache verfasst und mit einer unverbindlichen Übersetzung ins Deutsche versehen. Im Fall eines Widerspruchs zwischen der deutschen und der englischen Fassung ist der Wortlaut der englischen Fassung maßgebend.

## PERPETUAL LICENCES ADDENDUM

THIS **ADDENDUM** to the **AVEPOINT MASTER SOFTWARE LICENCE AND SUPPORT AGREEMENT** (the "Perpetual Licences Addendum"), is made and entered into by and between AvePoint Deutschland GmbH ("AvePoint") and the Customer ("Customer"), as defined in the attached main part of the AvePoint Master Software Licence and Support Agreement (the "Agreement"). The terms and conditions of this Perpetual Licences Addendum shall be applicable to any Licensed Property that is provided by AvePoint under a perpetual Licence. Any defined term used herein which is not otherwise defined shall have the meaning set forth in the Agreement.

### 1. GRANT OF LICENCE

Subject to the observance by Customer of the terms and conditions of the Agreement and this Perpetual Licences Addendum, AvePoint hereby grants to Customer and Customer hereby agrees to pay for a non-exclusive, non-transferable (except as set forth in Section 12.5 of the Agreement) licence to use the Licensed Property solely for Customer's Internal Use in accordance with the limitations as set forth below and on the Product and Licensing Addendum (the "Licence"):

- (a) Licensed per SharePoint Server: one perpetual Licence per SharePoint Server that is being administered through the Licensed Property;
- (b) Licensed per Usage: the perpetual Licence granted hereunder is based on the number, size or amount of data processed by the Licensed Property and is limited to the amount specified on the applicable Order;
- (c) Licensed per Named Domain (if offered by AvePoint under a perpetual licence model): one Licence per specific domain name ("Named Domain") as set forth on the applicable Order; and
- (d) for Licensed Property that is classified as part of the DocAve Software Platform, one perpetual Licence per DocAve Manager and per Media Services used, where such usage is limited to the amount specified on the applicable Order.

With respect to the Licences set forth in this Section 1, Customer may grant sublicences hereunder to its Affiliates for use in accordance with the terms of this Agreement, as long as Customer assumes full responsibility for the compliance of such Affiliate with this Agreement. No other sublicensing of use or access is permitted.

## ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ZEITLICH UNBEFRISTETE LIZENZEN

DIESE **ZUSATZVEREINBARUNG** zur **Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung von AVEPOINT** (die "ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ZEITLICH UNBEFRISTETE LIZENZEN") wird zwischen der AvePoint Deutschland GmbH ("AVEPOINT") und dem KUNDEN ("KUNDE"), gemäß der Definition im beiliegenden Hauptteil der Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung von AVEPOINT (die "VEREINBARUNG"), geschlossen. Die Bestimmungen dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ZEITLICH UNBEFRISTETE LIZENZEN gelten für alle LIZENZGEGENSTÄNDE, die von AVEPOINT unter einer zeitlich unbefristeten LIZENZ angeboten werden. Alle hier verwendeten definierten Begriffe, die nicht anderweitig definiert werden, haben die in der VEREINBARUNG definierte Bedeutung.

### 1. LIZENZERTEILUNG

Vorbehaltlich der Einhaltung der Bestimmungen der VEREINBARUNG und dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ZEITLICH UNBEFRISTETE LIZENZEN durch den KUNDEN erteilt AVEPOINT hiermit dem KUNDEN, und der KUNDE erklärt sich bereit hierfür zu zahlen, eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare (mit Ausnahme von Ziff. 12.5 der VEREINBARUNG) Lizenz zur Nutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE ausschließlich für den INTERNEN GEBRAUCH des KUNDEN unter Beachtung der nachstehenden und im PRODUKT- UND LIZENZ-ADDENDUM genannten Beschränkungen (die „LIZENZ“):

- (a) „LIZENZIERT PRO SHAREPOINT SERVER“: Eine unbefristete Lizenz pro SHAREPOINT SERVER, der durch die LIZENZGEGENSTÄNDE administriert wird;
- (b) „LIZENZIERT PRO NUTZUNG“: Die im Rahmen dieser VEREINBARUNG erteilte unbefristete LIZENZ basiert auf der Anzahl, dem Volumen bzw. der Menge der von den LIZENZGEGENSTÄNDEN verarbeiteten Daten und ist auf die in der entsprechenden BESTELLUNG angegebene Menge beschränkt;
- (c) „LIZENZIERT PRO BENANNTER DOMAIN“ (sofern von AVEPOINT unter einer unbefristeten LIZENZ angeboten): Eine Lizenz pro definiertem Domainnamen („BENANNTE DOMAIN“) gemäß der entsprechenden BESTELLUNG; und
- (d) an LIZENZGEGENSTÄNDEN, die als Teil der „DOC AVE SOFTWARE PLATTFORM“ klassifiziert werden, eine unbefristete LIZENZ pro DocAve Manager und pro genutzten Media Services, sofern diese Nutzung auf die in der entsprechenden BESTELLUNG angegebene Menge beschränkt ist.

In Bezug auf die LIZENZEN gemäß dieser Ziff. 1 darf der KUNDE im Rahmen dieser VEREINBARUNG Unterlizenzen an die mit ihm VERBUNDENEN PERSONEN zur Nutzung gemäß den Bestimmungen dieser VEREINBARUNG erteilen, vorausgesetzt, der KUNDE übernimmt die volle Verantwortung dafür, dass die VERBUNDENEN PERSONEN diese VEREINBARUNG einhalten. Im Übrigen dürfen keine Unterlizenzen zur Nutzung oder zum Zugriff erteilt werden.

## SUBSCRIPTION LICENCES ADDENDUM

THIS **ADDENDUM** to the **AVEPOINT MASTER SOFTWARE LICENCE AND SUPPORT AGREEMENT** (the "Subscription Licences Addendum"), is made and entered into by and between AvePoint Deutschland GmbH ("AvePoint") and the Customer ("Customer"), as defined in the attached main part of the AvePoint Master Software Licence and Support Agreement (the "Agreement"). The terms and conditions of this Subscription Licences Addendum shall be applicable to any Licensed Property that is provided by AvePoint under a subscription licence model. Any defined term used herein which is not otherwise defined shall have the meaning set forth in the Agreement.

### 1. GRANT OF LICENCE

Subject to the observance by Customer of the terms and conditions of the Agreement and this Subscription Licences Addendum, AvePoint hereby grants to Customer and Customer hereby agrees to pay for a non-exclusive, non-transferable (except as set forth in Section 12.5 of the Agreement) licence to use the Licensed Property solely for Customer's Internal Use in accordance with the limitations as set forth below and on the Product and Licensing Addendum (the "Subscription Licence"):

- (a) Licensed per User: one Subscription Licence per User per time period in accordance with the fees set forth on the applicable Order; and
- (b) Licensed per Named Domain (if offered by AvePoint under a subscription licence model): one Subscription Licence per specific domain name ("Named Domain") as set forth on the applicable Order.
- (c) Licensed per Usage: the Subscription Licence granted hereunder is based on the number, size or amount of data processed by the Licensed Property and is limited to the amount specified on the applicable Order.
- (d) Licensed per Locality: one Subscription Licence per locality as defined in the applicable Order.

No sublicensing of use or access is permitted for any Licensed Property that is provided by AvePoint under a Subscription Licence model. The preceding sentence notwithstanding, and except as otherwise agreed between the Parties, the Customer may distribute Subscription Licences granted by AvePoint to its Affiliates for use by its Affiliates' Authorized Users.

## ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN

DIESE **ZUSATZVEREINBARUNG** zur **Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung von AVEPOINT** (die "ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN") wird zwischen der AvePoint Deutschland GmbH ("AVEPOINT") und dem KUNDEN ("KUNDE"), gemäß der Definition im beiliegenden Hauptteil der Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung von AVEPOINT (die "VEREINBARUNG"), geschlossen. Die Bestimmungen dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN gelten für alle LIZENZGEGENSTÄNDE, die von AVEPOINT unter einer ABONNEMENT-LIZENZ angeboten werden. Alle hier verwendeten definierten Begriffe, die nicht anderweitig definiert werden, haben die in der VEREINBARUNG definierte Bedeutung.

### 1. LIZENZERTEILUNG

**Rechteeinräumung; Beschränkungen.** Vorbehaltlich der Einhaltung der Bestimmungen der VEREINBARUNG und dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN durch den KUNDEN erteilt AVEPOINT hiermit dem KUNDEN, und der KUNDE erklärt sich bereit hierfür zu zahlen, eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare (mit Ausnahme von Ziff. 12.5 der VEREINBARUNG) Lizenz zur Nutzung der LIZENZGEGENSTÄNDE ausschließlich für den INTERNEN GEBRAUCH des KUNDEN unter Beachtung der nachstehenden und im PRODUKT- UND LIZENZ-ADDENDUM genannten Beschränkungen (die „LIZENZ“):

- (a) „LIZENZIERT PRO BENUTZERN“: Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro BENUTZER pro Zeitintervall gemäß der entsprechenden BESTELLUNG; und
- (b) „LIZENZIERT PRO BENANNTER DOMAIN“ (sofern von AVEPOINT unter einer ABONNEMENT-LIZENZ angeboten): Eine Lizenz pro definiertem Domainnamen („BENANNTE DOMAIN“) gemäß der entsprechenden BESTELLUNG.
- (c) „LIZENZIERT PRO NUTZUNG“: Die im Rahmen dieser VEREINBARUNG erteilte ABONNEMENT-LIZENZ basiert auf der Anzahl, dem Volumen bzw. der Menge der von den LIZENZGEGENSTÄNDEN verarbeiteten Daten und ist auf die in der entsprechenden BESTELLUNG angegebene Menge beschränkt;
- (d) „LIZENZIERT PRO ÖRTLICHKEIT“: Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Örtlichkeit gemäß der entsprechenden BESTELLUNG;

Eine Erteilung von Unterlizenzen zur Nutzung von oder zum Zugriff auf LIZENZGEGENSTÄNDE, die von AVEPOINT unter dem Modell einer ABONNEMENT-LIZENZ angeboten werden, ist nicht gestattet. Ungeachtet des Vorstehenden und vorbehaltlich einer anderweitigen Vereinbarung zwischen den VERTRAGSPARTEIEN, ist es dem KUNDEN gestattet, von AVEPOINT erteilte ABONNEMENT-LIZENZEN an seine VERBUNDENEN UNTERNEHMEN zur Nutzung durch die BERECHTIGTEN BENUTZER seiner VERBUNDENEN UNTERNEHMEN zu verteilen.

## 2. SUPPORT SERVICES

If Support Services (as defined in Section 1 of the Support Addendum) are included in a subscription for Licensed Property as per the applicable Order, such Support Services shall be provided by AvePoint in accordance with the provisions of the Support Addendum. In that case it will not be possible to purchase the Subscription Licences without the corresponding Support Services.

## 3. TERM, RENEWAL AND TERMINATION

**3.1 Term of the Subscription Licences Addendum.** This Subscription Licences Addendum is effective upon acceptance of the terms of this Subscription Licences Addendum by Customer and shall remain in force for the duration of the Agreement.

**3.2 Term of the Subscription Licences.** The term of the Subscription Licences starts on the agreed date or, if no date has been agreed, upon AvePoint making the subscription-based Licensed Property available to the Customer. The Subscription Licences shall be valid for the period specified in the applicable Order (the "Subscription Term") until terminated pursuant to Section 3.3 of this Subscription Addendum. In the event Customer requests additional Subscription Licences or exceeds their allotted Subscription Licences indicated on the applicable Order ("Excess Usage"), AvePoint will invoice Customer, and Customer shall be responsible for payment to AvePoint, for such Excess Usage, which amount shall be determined based on the then-current price per unit (excluding any discounts) of the Subscription Licences and the duration of Excess Usage, unless otherwise agreed in writing between AvePoint and Customer. For avoidance of doubt, all additional Subscription Licences purchased for such Excess Usage shall align with the Subscription Term as defined in the initial Order.

**3.3 Termination of the Subscription Licences.** The Subscription Licences shall terminate upon the happening of one or more of the following:

(a) Rescission [*Rücktritt*] or any other termination which requires Customer to return the Licensed Property, for any reason, of the Agreement;

(b) At the end of the Subscription Term, unless (i) Customer gives AvePoint notice of its desire to renew the Subscription Licences at least sixty (60) days prior to the end of the Subscription Term; and (ii) AvePoint receives and accepts in writing a corresponding Order from Customer before the end of the Subscription Term.

## 2. SUPPORT-LEISTUNGEN

Wenn SUPPORT-LEISTUNGEN (wie in Ziff. 1 der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN definiert) gemäß der entsprechenden BESTELLUNG in einem Abonnement für LIZENZGEGENSTÄNDE inbegriffen sind, werden diese SUPPORT-LEISTUNGEN durch AVEPOINT gemäß den Bestimmungen der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN erbracht. In diesem Fall ist es nicht möglich, die ABONNEMENT-LIZENZEN ohne die zugehörigen SUPPORT-LEISTUNGEN zu erwerben.

## 3. VERTRAGSDAUER, VERLÄNGERUNG UND BEENDIGUNG

**3.1 Vertragsdauer der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN.** Diese ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN tritt mit Annahme der Bedingungen dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN durch den KUNDEN in Kraft und bleibt für die Vertragsdauer der VEREINBARUNG bestehen.

**3.2 Laufzeit der ABONNEMENT-LIZENZEN.** Die Laufzeit der ABONNEMENT-LIZENZEN beginnt zum vereinbarten Datum oder, falls kein Datum vereinbart wurde, mit Zurverfügungstellung der abonnementbasierten LIZENZGEGENSTÄNDE durch AVEPOINT an den KUNDEN. Die ABONNEMENT-LIZENZEN gelten für die in der entsprechenden BESTELLUNG angegebene Dauer (die ABONNEMENT-LAUFEIT), bis sie gemäß Ziff. 3.3 dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN beendet werden. Sofern der KUNDE zusätzliche ABONNEMENT-LIZENZEN anfordert oder die auf der entsprechenden BESTELLUNG vermerkte Anzahl der zugewiesenen ABONNEMENT-LIZENZEN überschreitet („NUTZUNGSÜBERSCHREITUNG“), wird AVEPOINT dem KUNDEN die NUTZUNGSÜBERSCHREITUNG in Rechnung stellen und der KUNDE verpflichtet sich, AVEPOINT diese zu bezahlen. Soweit nicht anderweitig zwischen AVEPOINT und dem KUNDEN schriftlich vereinbart, werden die Kosten der NUTZUNGSÜBERSCHREITUNG basierend auf dem zum Zeitpunkt der NUTZUNGSÜBERSCHREITUNG gültigen Preis pro Einheit der ABONNEMENT-LIZENZEN (ohne Anrechnung eventueller Rabatte) sowie der Dauer der NUTZUNGSÜBERSCHREITUNG berechnet. Alle im Rahmen einer NUTZUNGSÜBERSCHREITUNG erworbenen ABONNEMENT-LIZENZEN werden auf die in der ursprünglichen Bestellung festgelegte ABONNEMENT-LAUFEIT angepasst.

**3.3 Beendigung der ABONNEMENT-LIZENZEN.** Die Abonnement-Lizenzen enden mit Eintritt eines oder mehrerer der folgenden Ereignisse:

(a) Rücktritt von der VEREINBARUNG oder jede sonstige Beendigung derselben, aufgrund derer der KUNDE die LIZENZGEGENSTÄNDE zurückzugeben hat, gleich aus welchem Grund;

(b) Am Ende der ABONNEMENT-LAUFEIT, sofern nicht (i) der KUNDE AVEPOINT mindestens sechzig (60) Tage vor dem Ende der ABONNEMENT-LAUFEIT seinen Wunsch mitteilt, die ABONNEMENT-LIZENZEN zu verlängern, und (ii) AVEPOINT eine entsprechende BESTELLUNG vor dem Ende der ABONNEMENT-LAUFEIT erhält und schriftlich bestätigt.

## SUPPORT ADDENDUM

THIS **ADDENDUM** to the **AVEPOINT MASTER SOFTWARE LICENCE AND SUPPORT AGREEMENT** (the "Support Addendum"), is made and entered into by and between AvePoint Deutschland GmbH ("AvePoint") and the Customer ("Customer"), as defined in the attached main part of the AvePoint Master Software Licence and Support Agreement (the "Agreement"). The terms and conditions of this Support Addendum shall be applicable to any Support Services (as defined in Section 1 below) that are provided by AvePoint to Customer. Any defined term used herein which is not otherwise defined shall have the meaning set forth in the Agreement.

### 1. SUPPORT SERVICES

Support services are intended to resolve issues experienced by the Customer with the installation, configuration, and operation of the Licensed Property ("Support Services"). The support services provided to the Customer during the Term of Support are determined by the level of support purchased by the Customer ("Support Level" or "Level"). The Support Level shall be specified in the applicable Order and shall be classified as one (1) of the following Levels: „Basic“, „Standard“, or „Premier“. The Support Level must be the same for all Licensed Property. The Support Levels are set forth below.

**1.1 Program fix service.** If the Licensed Property as furnished and without Customer modification fails to function due to an error in the Licensed Property and Customer has reasonably determined that the failure is not due to incorrect or defective data entry or operator performance by Customer, AvePoint will make a prompt and reasonable attempt to provide Customer with a suitable workaround or program change to correct or avoid such error. AvePoint shall have the right to verify the existence of any error reported by Customer. AvePoint shall have no obligation to correct any error or defect unless the error or defect can be re-created with an unaltered version of the Licensed Property. Error verifications shall be conducted at Customer's or AvePoint's place of business, as determined by AvePoint. Customer agrees to provide to AvePoint any data, configuration information, and copies of all programs used by Customer in making its determination that an error exists. When providing such data, configuration information and program copies, Customer shall not under any circumstances provide personal data to AvePoint for the processing of such data on behalf of Customer as defined in Article 28.1 GDPR unless agreed otherwise by way of a separate written agreement between the Parties. Notification to AvePoint and subsequent follow-up shall be conducted through AvePoint's Call Centre Support.

## ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN

DIESE **ZUSATZVEREINBARUNG** zur **Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung von AVEPOINT** (die "ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN") wird zwischen der AvePoint Deutschland GmbH ("AVEPOINT") und dem KUNDEN ("KUNDE"), gemäß der Definition im beiliegenden Hauptteil der Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung von AVEPOINT (die VEREINBARUNG"), geschlossen. Die Bestimmungen der dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN gelten für alle SUPPORT-LEISTUNGEN (wie in Ziff. 1 definiert), die AVEPOINT für den KUNDEN erbringt. Alle hier verwendeten definierten Begriffe, die nicht anderweitig definiert werden, haben die in der VEREINBARUNG definierte Bedeutung.

### 1. SUPPORT-LEISTUNGEN

Durch Support-Leistungen sollen Probleme behoben werden, die der KUNDE mit der Installation und Konfiguration sowie dem Betrieb der LIZENZGEGENSTÄNDE hat (die „SUPPORT-LEISTUNGEN“). Die gegenüber dem KUNDEN während der SUPPORT-LAUFZEIT erbrachten SUPPORT-LEISTUNGEN bestimmen sich nach dem vom KUNDEN erworbenen Support-Level („SUPPORT LEVEL“ oder „LEVEL“). Das SUPPORT LEVEL wird in einem vom KUNDEN unterzeichneten Angebot oder, falls ein solches nicht existiert, in einer von AVEPOINT akzeptierten Bestellung festgelegt und ist einer (1) der folgenden Level zuzuordnen: „BASIC“, „STANDARD“ oder „PREMIER“. Das SUPPORT LEVEL muss für alle LIZENZGEGENSTÄNDE gleich sein. Die SUPPORT LEVEL werden im Folgenden erläutert.

**1.1 Beseitigung von Fehlern.** Wenn die LIZENZGEGENSTÄNDE im Lieferzustand, ohne dass der KUNDE Veränderungen daran vorgenommen hat, aufgrund eines Fehlers der LIZENZGEGENSTÄNDE nicht funktionieren und der KUNDE hinreichend geprüft hat, dass die Störung nicht auf eine falsche Eingabe oder Eingabe fehlerhafter Daten oder Bedienfehler seitens des KUNDEN zurückzuführen ist, wird sich AVEPOINT umgehend anstrengen, dem KUNDEN eine geeignete Umgehungs- oder Programmänderung zur Verfügung zu stellen, um den Fehler zu umgehen oder zu beheben. AVEPOINT hat das Recht, das Vorliegen eines vom KUNDEN gemeldeten Fehlers zu überprüfen. AVEPOINT ist zur Beseitigung eines Fehlers oder Mangels nicht verpflichtet, wenn sich dieser mit einer unveränderten Version der LIZENZGEGENSTÄNDE nicht reproduzieren lässt. Die Fehlerverifizierung wird nach Wahl von AVEPOINT am Geschäftssitz des KUNDEN oder dem Geschäftssitz von AVEPOINT vorgenommen. Der KUNDE verpflichtet sich, AVEPOINT alle Daten und Konfigurationsangaben sowie Kopien aller Programme, die der KUNDE bei seiner Feststellung eines Fehlers verwendet hat, zur Verfügung zu stellen. Bei der Übersendung dieser Daten, Konfigurationsangaben und Programmkopien soll der KUNDE AVEPOINT unter keinen Umständen PERSONENBEZOGENE DATEN zum Zweck der Verarbeitung im Auftrag des KUNDEN (wie in Artikel 28.1 DSGVO definiert) zusenden, sofern dies nicht aufgrund einer separaten schriftlichen Vereinbarung zwischen den VERTRAGSPARTEIEN erfolgt. Die Benachrichtigung von AVEPOINT sowie anschließende Folgemitteilungen erfolgen über den Callcenter-Support von AVEPOINT.

1.2 **Call Centre Support.** AvePoint shall provide email, web support ticket, phone, and web conferencing (each a "Support Channel" or "Channel") based support services to Customer according to the Customer's Support Level. Support Channels and hours shall be provided as per the Support Level table below, where the "Local Office Time" shall be the given local time at Customer's place of business, and "Business Days" shall be the days the AvePoint office or Call Centre designated to provide Support Services to Customer at AvePoint's discretion is opened for regular business per locally accepted businesses practices.

1.2 **Callcenter-Support.** AVEPOINT erbringt je nach SUPPORT LEVEL des KUNDEN SUPPORT-LEISTUNGEN für den KUNDEN per E-Mail, Web-Support-Ticket, Telefon und Web-Konferenz (jeweils ein "SUPPORT-KANAL" oder "KANAL"). SUPPORT-KANÄLE und -zeiten bestimmen sich nach der folgenden Tabelle der SUPPORT LEVEL. In der Tabelle bezeichnet "ORTSZEIT" die lokale Uhrzeit am Sitz des KUNDEN, und "GESCHÄFTSTAGE" die Tage, an denen der Standort oder Callcenter von AVEPOINT, der/das nach dem Ermessen von AVEPOINT für die Erbringung der Support Leistungen für den KUNDEN vorgesehen ist, gemäß den ortsüblichen Geschäftspraktiken für den normalen Geschäftsbetrieb geöffnet ist.

#### SUPPORT PROGRAMME FEATURES

<u>Support Level</u>	<u>Basic</u>	<u>Standard</u>	<u>Premier</u>
Support Channels	Email or Web Support Ticket Only	Email, Web Support Ticket, Phone and Web Conferencing	Email, Web Support Ticket, Phone and Web Conferencing
Support Hours	Business Days, 7:00 am–7:00 pm Local Office Time	Business Days, 7:00 am–7:00 pm Local Office Time	24 hours / day, 7 days / week
Email/web support ticket response time	Based on Issue Severity	Based on Issue Severity	Based on Issue Severity, with priority handling within Issue Severity Level

#### BESCHREIBUNG DES SUPPORT-PROGRAMMS

<u>SUPPORT LEVEL</u>	<u>BASIC</u>	<u>STANDARD</u>	<u>PREMIER</u>
SUPPORT-KANÄLE	Nur E-Mail oder Web-Support-Ticket	E-Mail, Web-Support-Ticket, Telefon und Web-Konferenz	E-Mail, Web-Support-Ticket, Telefon und Web-Konferenz
SUPPORT-ZEITEN	An GESCHÄFTSTAGEN von 7:00 bis 19:00 Uhr ORTSZEIT	An GESCHÄFTSTAGEN von 7:00 bis 19:00 Uhr ORTSZEIT	24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche
Reaktionszeit bei Support per E-Mail/Web-Support-Ticket	Je nach SCHWERE DES PROBLEMS	Je nach SCHWERE DES PROBLEMS	Je nach SCHWERE DES PROBLEMS, mit Vorzugsbehandlung innerhalb des PROBLEMSCHWEREGRADES

As indicated, email and web support ticket response times shall be based on Issue Severity Level, as defined in the Email and Web Support Ticket Response Times table below. Such Issue Severity Level shall be assigned by AvePoint at the time of receipt of such email or web support ticket request from Customer per the Issue Description guidelines given in the table below at AvePoint's sole reasonable discretion. AvePoint shall make all commercially reasonable efforts to respond to such support requests within the given Response Time. Requests received from Customers with Premier Level support services shall receive priority handling over other requests within a given Issue Severity Level.

Wie aufgezeigt, bestimmen sich die Reaktionszeiten bei Support per E-Mail und Web-Support-Ticket nach dem PROBLEMSCHWEREGRAD, der in der nachfolgenden Tabelle der REAKTIONSZEITEN BEI SUPPORT PER E-MAIL UND WEB-SUPPORT-TICKET definiert ist. Der PROBLEMSCHWEREGRAD wird von AVEPOINT bei Zugang einer entsprechenden Anfrage per E-Mail oder Web-Support-Ticket des KUNDEN im alleinigen billigen Ermessen von AVEPOINT gemäß den in der nachfolgenden Tabelle dargestellten Richtlinien für die PROBLEMBESCHREIBUNG bestimmt. AVEPOINT wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren darum bemühen, auf solche Support-Anfragen innerhalb der angegebenen REAKTIONSZEITEN zu reagieren. Anfragen von KUNDEN, die PREMIER-LEVEL SUPPORT-LEISTUNGEN erhalten, werden innerhalb des jeweiligen PROBLEMSCHWEREGRADES vorrangig behandelt.

## EMAIL AND WEB SUPPORT TICKET RESPONSE TIMES

<b><u>Issue Severity</u></b>	<b><u>Issue Description</u></b>	<b><u>Email and Web Response Time</u></b>	<b><u>Phone Response Time*</u></b>
Low	Minor issue which does not impact production environment Documentation error that does not directly impact a job on production Feature or suggestion for enhancement	48 hours or less	Immediate
Medium	An issue affecting production environment at a minor level Very limited direct impact on operations	24 hours or less	Immediate
High	An issue affecting production environment at a major level Production environment is operational, but Licensed Property activities are limited Long-time adverse effects can lead to productivity being hindered	4 hours or less	Immediate
Very High	Licensed Property activities on production environment are completely inoperable Major restoration or project is at a mission-critical state Severe impact on business operations	2 hours or less	Immediate

\*Phone support is only available for Standard and Premier Level support services, in accordance with the Support Hours as set forth on the Support Program Features table above.

## REAKTIONSZEITEN BEI SUPPORT PER EMAIL UND WEB SUPPORT-TICKET

<b><u>SCHWERE DES PROBLEMS</u></b>	<b><u>BESCHREIBUNG DES PROBLEMS</u></b>	<b><u>REAKTIONSZEITEN bei Support per E-Mail und Web</u></b>	<b><u>REAKTIONSZEITEN bei Support per Telefon*</u></b>
Niedrig	geringfügiges Problem ohne Auswirkungen auf die Produktionsumgebung Fehler der Dokumentation ohne direkte Auswirkungen auf einen Produktionsauftrag Merkmal oder Vorschlag für Verbesserung	48 Stunden oder weniger	Sofort
Mittel	Problem, das die Produktionsumgebung geringfügig beeinträchtigt Sehr begrenzte direkte Auswirkungen auf den Betrieb	24 Stunden oder weniger	Sofort
Hoch	Problem, das die Produktionsumgebung stark beeinträchtigt Produktionsumgebung ist funktionstüchtig, Aktivitäten der LIZENZGEGENSTÄNDE sind jedoch eingeschränkt Langfristige nachteilige Auswirkungen können zu Beeinträchtigungen der Produktivität führen	4 Stunden oder weniger	Sofort
Sehr hoch	Aktivitäten der LIZENZGEGENSTÄNDE in der Produktionsumgebung sind vollkommen funktionsuntüchtig größere Wiederherstellung oder Projekt ist in einem betriebskritischen Zustand Schwere Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb	2 Stunden oder weniger	Sofort

\*Support per Telefon wird nur im Rahmen von STANDARD- und PREMIER-LEVEL SUPPORT-LEISTUNGEN innerhalb der SUPPORT-ZEITEN angeboten, die in der vorstehenden Tabelle der Beschreibung des Support-Programms genannt sind.

**1.3 Integration.** If Customer has Premier Level Support Services, in the event that an error in installation, configuration, or operation of the Licensed Property is caused by Customer's introduction of a new and unique or unusual configuration, hardware component or components, architecture, network setup, or customisation, AvePoint shall integrate the Licensed Property to work for Customer ("Integration"), provided such Integration requires less than eight (8) man hours of development work, as determined by AvePoint at its sole reasonable discretion. For Customers with Basic or Standard Level Support Services or for Customers with Premier Level Support Services where such Integration requires eight (8) man hours or more of development work, AvePoint shall make its best, commercially reasonable, efforts to offer such Integration to Customer at an additional fee for the man hours required beyond those covered under the Support Addendum and on the same basis and at the same rates as charged by AvePoint to other similarly situated customers.

**1.4 Product Releases.** In addition to the support services described above, AvePoint may, in its sole discretion, release updates and modifications to the Software ("Product Releases"). Such Product Releases shall be numbered according to AvePoint's "Standard Numbering Convention", defined as follows: in the N1.n2.n3.n4 format, with each number representing a different release type and classified by AvePoint as Hotfixes, Cumulative Update, Service Packs, and Platform Upgrades, as described below.

(a) A "Hotfix" is an update or modification to the Software designed to address a specific issue identified in the installation, configuration, or operation of the Software. A release that is considered a Hotfix shall be so indicated by an increase or change in the n4 portion of the Standard Numbering Convention.

(b) A "Cumulative Update" is an update or modification to the Software that may include Hotfixes and may also include performance improvements, Compatibility Updates, and other enhancements, but that does not include new options or feature additions to the Software. A "Compatibility Update" updates or modifies the compatibility of the Software with underlying operating systems and required components. Compatibility Updates do not include updates or modifications that add support for the Software to act upon a new system, platform, or application. A release that is considered a Cumulative Update shall be so indicated by an increase or change in the n3 portion of the Standard Numbering Convention.

**1.3 INTEGRATION.** Wenn der KUNDE PREMIER-LEVEL SUPPORT-LEISTUNGEN erhält, wird AVEPOINT, falls ein Fehler der Installation, Konfiguration oder des Betriebs der LIZENZGEGENSTÄNDE dadurch verursacht wird, dass der KUNDE eine neue und einzigartige oder ungewöhnliche Konfiguration, Hardware-Komponente(n), Architektur, Netzwerkeinrichtung oder individuelle Anpassung eingeführt hat, die LIZENZGEGENSTÄNDE so integrieren, dass sie für den KUNDEN funktionieren ("INTEGRATION"), vorausgesetzt, diese INTEGRATION erfordert weniger als acht (8) Mannstunden an Entwicklungsaufwand. Die Festlegung der Mannstunden trifft AVEPOINT im alleinigen billigen Ermessen. Bei KUNDEN mit BASIC- oder STANDARD-LEVEL Support Leistungen oder KUNDEN mit PREMIER-LEVEL Support Leistungen, bei denen die INTEGRATION mehr als acht (8) Mannstunden an Entwicklungsaufwand erfordert, wird AVEPOINT sich im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren nach Kräften bemühen, dem KUNDEN eine solche INTEGRATION gegen zusätzliche Gebühr für die über den in der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN abgedeckten Umfang hinaus erforderlichen Mannstunden und auf derselben Grundlage und denselben Vergütungssätzen anzubieten, die AVEPOINT auch anderen KUNDEN in einer ähnlichen Situation in Rechnung stellt.

**1.4 PRODUKTVERSIONEN.** Neben den vorstehend beschriebenen SUPPORT-LEISTUNGEN kann AVEPOINT nach ihrem alleinigen Ermessen Updates und Modifikationen der SOFTWARE ("PRODUKTVERSIONEN") herausbringen. Diese PRODUKTVERSIONEN werden nach der "STANDARD-NUMMERIERUNGSKONVENTION" von AVEPOINT im Format N1.n2.n3.n4 nummeriert, wobei jede Nummer für unterschiedliche Versionstypen steht, die von AVEPOINT als HOTFIXES, KUMULATIVE UPDATES, SERVICE PACKS und PLATFORM UPGRADES klassifiziert werden, wie im Folgenden beschrieben.

(a) Als "HOTFIX" wird ein Update oder eine Modifikation der SOFTWARE bezeichnet, die dafür ausgelegt ist, ein bestimmtes Problem zu lösen, das bei der Installation, Konfiguration oder beim Betrieb der SOFTWARE festgestellt wurde. Eine als HOTFIX klassifizierte Version wird dadurch gekennzeichnet, dass der Teil n4 der STANDARD-NUMMERIERUNGSKONVENTION eine höhere oder andere Nummer erhält.

(b) Als "KUMULATIVES UPDATE" wird ein Update oder eine Modifikation der SOFTWARE bezeichnet, die auch HOTFIXES sowie Leistungsverbesserungen, KOMPATIBILITÄTS-UPDATES und weitere Verbesserungen enthalten kann, durch die die SOFTWARE jedoch nicht um neue Optionen oder zusätzliche Features ergänzt wird. Als "KOMPATIBILITÄTS-UPDATE" werden Updates oder Modifikationen der SOFTWARE zur Verbesserung der Kompatibilität mit den zugrunde liegenden Betriebssystemen und erforderlichen Komponenten bezeichnet. KOMPATIBILITÄTS-UPDATES schließen keine Updates oder Modifikationen mit ein, mit denen die SOFTWARE um Support ergänzt wird, der den Betrieb auf einem neuen System, einer neuen Plattform oder einer neuen Anwendung unterstützt. Eine als KUMULATIVES UPDATE klassifizierte Version wird dadurch gekennzeichnet, dass der Teil n3 gemäß der STANDARD-NUMMERIERUNGSKONVENTION eine höhere oder andere Nummer erhält.

(c) A "Service Pack" is an update or modification to the Software that may include Hotfixes and Cumulative Updates and that adds new options or feature additions to the Software. A release that is considered a Service Pack shall be so indicated by an increase or change in the n2 portion of the Standard Numbering Convention.

(d) A "Platform Upgrade" is an upgrade or modification to the architecture, user interface, or other significant portion of the Licensed Property. Such Platform Upgrades shall be considered a new generational line of the Licensed Property, and may differ in overall function and use from other generational lines. A release that is considered a Platform Upgrade shall be so indicated by an increase or change in the N1 portion of the Standard Numbering Convention.

Customer access to Product Releases shall be based on licence classifications set forth in the Agreement and the Support Level as detailed in the table below. For Customers with access to a particular Product Release, AvePoint will provide such Product Releases in such form and with accompanying instructions sufficient to enable Customer to install the Product Releases without the assistance of AvePoint. Customer shall be solely responsible for installation of the Product Releases. If requested by Customer, AvePoint will install the Product Release at AvePoint's daily rates then in effect plus reimbursement for reasonable travel and living expenses incurred by AvePoint and its personnel in providing such installation services. Customer agrees that any Product Releases provided by AvePoint shall be subject to all of the terms and conditions contained in the Main Agreement and this Support Addendum entered into by and between AvePoint and Customer with respect to the Licensed Property. Product Releases may update or modify portions of the Software not included as part of Customer's Licensed Property. Availability of and access to Product Releases shall not be construed to entitle Customer to new options or features that are sold separately and that are not direct additions to the Licensed Property to which the Customer's support services are associated.

(c) Als "SERVICE PACK" wird ein Update oder eine Modifikation der SOFTWARE bezeichnet, die HOTFIXES und KUMULATIVE UPDATES beinhalten kann und mit der die SOFTWARE um neue Optionen oder zusätzliche Features ergänzt wird. Eine als SERVICE PACK klassifizierte Version wird dadurch gekennzeichnet, dass der Teil n2 gemäß der STANDARD-NUMMIERUNGSKONVENTION eine höhere oder andere Nummer erhält.

(d) Als "PLATFORM UPGRADE" wird ein Upgrade oder eine Modifikation der Architektur, der Benutzerschnittstelle oder eines anderen wesentlichen Teils der LIZENZGEGENSTÄNDE bezeichnet. Ein solches PLATFORM UPGRADE stellt eine neue Generation der LIZENZGEGENSTÄNDE dar, die sich in ihrer gesamten Funktionsweise und Verwendung von anderen Generationen unterscheiden kann. Eine als PLATFORM UPGRADE klassifizierte Version wird dadurch gekennzeichnet, dass der Teil N1 gemäß der STANDARD-NUMMIERUNGSKONVENTION eine höhere oder andere Nummer erhält.

Der KUNDE erhält PRODUKTVERSIONEN gemäß den in der VEREINBARUNG festgelegten Lizenzklassifizierungen und den in der folgenden Tabelle dargestellten SUPPORT LEVELN. KUNDEN, die eine bestimmte PRODUKTVERSION erhalten, wird AVEPOINT die betreffende PRODUKTVERSION in einer Form und mit ausreichender Anleitung zur Verfügung stellen, so dass der KUNDE in der Lage ist, die PRODUKTVERSIONEN ohne Unterstützung von AVEPOINT zu installieren. Für die Installation der PRODUKTVERSIONEN ist allein der KUNDE verantwortlich. Auf Aufforderung des KUNDEN wird AVEPOINT die PRODUKTVERSIONEN gegen Zahlung der aktuell geltenden Tagessätze von AVEPOINT zuzüglich der Erstattung der AVEPOINT und ihren Mitarbeitern bei der Erbringung der Installationsleistungen entstandenen angemessenen Reise- und Lebenshaltungskosten installieren. Der KUNDE erklärt sich damit einverstanden, dass alle von AVEPOINT zur Verfügung gestellten PRODUKTVERSIONEN den in der zwischen AVEPOINT und dem KUNDEN über die LIZENZGEGENSTÄNDE geschlossenen HAUPTVEREINBARUNG sowie dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN enthaltenen Bestimmungen unterliegen. Mit PRODUKTVERSIONEN können Teile der SOFTWARE aktualisiert oder modifiziert werden, die nicht Bestandteil der LIZENZGEGENSTÄNDE des KUNDEN sind. Die Verfügbarkeit von PRODUKTVERSIONEN und der Zugang zu ihnen sind nicht so zu verstehen, dass der KUNDE dadurch Anspruch auf neue Optionen oder Features erhält, die separat verkauft werden und bei denen es sich nicht um unmittelbare Ergänzungen der LIZENZGEGENSTÄNDE handelt, auf die sich die SUPPORT-LEISTUNGEN des KUNDEN beziehen.

#### PRODUCT RELEASES INCLUDED IN SUPPORT LEVEL

<b>Product Release</b>	<b>Basic</b>	<b>Standard</b>	<b>Premier</b>
Hotfixes	Yes	Yes	Yes
Cumulative Update	Yes	Yes	Yes
Service Pack	No	Yes	Yes
Platform Upgrades	No	No	Yes

## IN DEN SUPPORT-LEVELN ENTHALTENE PRODUKTVERSIONEN

<u>PRODUKTVERSION</u>	<u>BASIC</u>	<u>STANDARD</u>	<u>PREMIER</u>
HOTFIXES	Ja	Ja	Ja
KUMULATIVES UPDATE	Ja	Ja	Ja
SERVICE PACK	Nein	Ja	Ja
PLATFORM UPGRADES	Nein	Nein	Ja

**1.5 Exclusions.** AvePoint shall not be required to provide any Support Services caused by neglect or misuse of the Licensed Property or equipment on which the Licensed Property are run, by fields of application other than specified in the Documentation and/or the Main Agreement or the environmental conditions at Customer's place of business, or unauthorised alterations or modifications of the Licensed Property. In the event that Customer requires maintenance and support for a program, system, application, or hardware outside of the Licensed Property, AvePoint may, at its sole discretion, offer such support to Customer at an additional fee.

**1.6 Support Lifecycle of Licensed Property.** AvePoint will provide Support Services for Licensed Property during its lifecycle as defined in AvePoint's Support Lifecycle Policy (as published on AvePoint's website and/or available upon request) as amended from time to time.

## **2. SUPPORT FEES**

**2.1** The payment as provided on the applicable Order or on AvePoint's invoice to Customer is payable prior to the commencement of the services for which payment shall be made.

**2.2** In the event of on-site services requested by Customer, Customer agrees to reimburse AvePoint for any and all pre-approved or reasonable and necessary direct expenses incurred by AvePoint for purposes of performing such on-site services (including travel and living expenses).

**2.3** Where an annual payment for multi-year Support Terms has been agreed between the Parties, AvePoint, within its reasonable discretion, shall invoice the Customer approximately forty-five (45) days prior to the beginning of each annual period. Due dates and late payment consequences shall apply as set forth in Sections 3.1 and 3.2 of the Agreement.

**1.5 Ausschluss.** AVEPOINT ist nicht verpflichtet, SUPPORT-LEISTUNGEN zu erbringen, die durch Verletzung der Sorgfalt oder missbräuchliche Verwendung der LIZENZGEGENSTÄNDE oder des Equipment, auf dem die LIZENZGEGENSTÄNDE betrieben werden, durch andere als die in der DOKUMENTATION und/oder der HAUPTVEREINBARUNG genannten Anwendungsbereiche oder die Umgebungsbedingungen am Geschäftssitz des KUNDEN, oder durch unbefugte Änderungen oder Abwandlungen der LIZENZGEGENSTÄNDE verursacht werden. Falls der KUNDE Wartungs- und SUPPORT-LEISTUNGEN für nicht zu den LIZENZGEGENSTÄNDEN gehörende Programme, Systeme, Anwendungen oder Hardware benötigt, kann AVEPOINT nach ihrem alleinigen Ermessen dem KUNDEN diese Unterstützung gegen zusätzliche Gebühren anbieten.

**1.6 Support-Lebenszyklus der LIZENZGEGENSTÄNDE.** AVEPOINT wird für die LIZENZGEGENSTÄNDE SUPPORT-LEISTUNGEN während ihres Lebenszyklus gemäß AVEPOINTS Support Lifecycle Policy in der jeweils aktuellen Version erbringen. Diese ist auf der Website von AVEPOINT und/oder auf Anforderung erhältlich).

## **2. SUPPORT-GEBÜHREN**

**2.1** Die in der entsprechenden BESTELLUNG oder auf der Rechnung von AVEPOINT an den KUNDEN vorgesehene Zahlung ist vor Beginn der Leistungen, für die die Zahlung geleistet werden soll, zu zahlen.

**2.2** Für den Fall, dass der KUNDE Vor-Ort-Leistungen anfragt, verpflichtet sich der KUNDE, AVEPOINT alle zuvor genehmigten oder angemessenen und notwendigen Kosten zu erstatten, die AVEPOINT zum Zwecke der Erbringung der Vor-Ort-Leistungen entstehen (einschließlich Reise- und Lebenshaltungskosten).

**2.3** Sofern zwischen den Vertragsparteien eine jährliche Zahlungsweise für mehrjährige Support-Laufzeiten vereinbart wurde, wird AVEPOINT dem KUNDEN nach billigen Ermessen ungefähr fünfundvierzig (45) Tage vor Beginn des jeweiligen Jahreszeitraums eine Rechnung stellen. Bezüglich Zahlungsfristen und Gebührenverzug gelten die unter Ziff. 3.1 und 3.2 der VEREINBARUNG festgehaltenen Bestimmungen.

### 3. SCOPE OF SERVICES

AVEPOINT SHALL PROVIDE SUPPORT SERVICES UNDER SECTION 1 OF THIS SUPPORT ADDENDUM TO ENSURE THAT DURING THE TERM OF SUPPORT THE LICENSED PROPERTY, AS DELIVERED AND INSTALLED, SHALL PERFORM IN ACCORDANCE WITH THE SPECIFICATIONS CONTAINED IN THE THEN CURRENT DOCUMENTATION SUPPLIED BY AVEPOINT TO CUSTOMER THAT RELATE TO THE VERSION OF THE LICENSED PROPERTY DELIVERED BY AVEPOINT TO CUSTOMER.

EXCEPT AS TO COMPATIBILITY OF THE LICENSED PROPERTY AS DESCRIBED IN AVEPOINT'S DOCUMENTATION, AVEPOINT MAKES NO SPECIFICATIONS WITH RESPECT TO THE CUSTOMER'S COMPUTER EQUIPMENT OR SYSTEM SOFTWARE OR ITS CAPACITY, AND AVEPOINT DOES NOT MAKE, AND HEREBY SPECIFICALLY DISCLAIMS, ANY AND ALL WARRANTIES WITH RESPECT TO CUSTOMER'S COMPUTER EQUIPMENT AND SYSTEM SOFTWARE OR ITS CAPACITY.

### 4. RENEWAL AND TERMINATION

4.1 **Term of the Support Addendum.** This Support Addendum is effective upon acceptance of the terms of this Support Addendum by Customer and shall remain in force for the duration of the Agreement.

4.2 **Support Term for Perpetual Licences.** For Perpetual Licences, the term of the Support Services starts on the agreed date or, if no date has been agreed, immediately upon delivery of the Licensed Property to which the Support Services relate. AvePoint shall provide Support Services according to this Support Addendum for the period specified in the applicable Order (the "Support Term") until terminated pursuant to this Section 4. To the extent that there is pre-existing Licensed Property, Customer agrees to align the support schedule for newly acquired Licensed Property to the same support schedule as the pre-existing Licensed Property. In the event Customer terminates or otherwise allows support for the Licensed Property to lapse and subsequently purchases support for such Licensed Property, Customer shall be responsible for payment of support for the period during which support lapsed at the list price of support for such Licensed Property in effect during the lapsed period.

4.3 **Support Term for Subscription Licences.** For Subscription Licences that include Support Services, the Support Term shall be the same as the Term of the Subscription Licences.

### 3. LEISTUNGSUMFANG

AVEPOINT WIRD SUPPORT-LEISTUNGEN GEMÄSS ZIFF. 2 DIESER ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN ERBRINGEN, UM SICHERZUSTELLEN, DASS WÄHREND DER SUPPORT-LAUFZEIT DIE LIZENZGEGENSTÄNDE IM GELIEFERTEN UND INSTALLIERTEN ZUSTAND GEMÄSS DEN SPEZIFIKATIONEN FUNKTIONIEREN, DIE IN DER JEWEILS AKTUELLEN, VON AVEPOINT AN DEN KUNDEN GELIEFERTEN DOKUMENTATION ENTHALTEN SIND UND SICH AUF DIE VON AVEPOINT AN DEN KUNDEN GELIEFERTE VERSION DER LIZENZGEGENSTÄNDE BEZIEHEN.

MIT AUSNAHME DER IN DER DOKUMENTATION VON AVEPOINT BESCHRIEBENEN KOMPATIBILITÄT DER LIZENZGEGENSTÄNDE MACHT AVEPOINT KEINERLEI ANGABEN BEZÜGLICH DES COMPUTER-EQUIPMENTS DES KUNDEN ODER DESSEN SYSTEM-SOFTWARE ODER IHRER LEISTUNGSFÄHIGKEIT. AVEPOINT ÜBERNIMMT KEINE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS COMPUTER-EQUIPMENT DES KUNDEN UND DESSEN SYSTEM-SOFTWARE ODER IHRER LEISTUNGSFÄHIGKEIT UND SCHLIESST JEDE DERARTIGE HAFTUNG HIERMIT AUS.

### 4. VERLÄNGERUNG UND BEENDIGUNG

4.1 **Vertragsdauer der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN.** Diese ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN tritt mit Annahme der Bedingungen dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN durch den KUNDEN in Kraft und bleibt für die Vertragsdauer der VEREINBARUNG bestehen.

4.2 **SUPPORT-LAUFZEIT für zeitlich unbefristete LIZENZEN.** Für zeitlich unbefristete LIZENZEN beginnt die Laufzeit der SUPPORT-LEISTUNGEN zum vereinbarten Datum oder, falls kein Datum vereinbart wurde, unmittelbar mit Lieferung der LIZENZGEGENSTÄNDE, auf die sich die Leistungen beziehen. AvePoint wird die SUPPORT-LEISTUNGEN gemäß dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN für die in der entsprechenden BESTELLUNG angegebene Dauer erbringen (die „SUPPORT-LAUFZEIT“), bis sie gemäß Ziff. 4 dieser ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN beendet werden. Soweit ältere LIZENZGEGENSTÄNDE existieren, verpflichtet sich der KUNDE, den Support-Zeitplan für neu erworbene LIZENZGEGENSTÄNDE an den Support-Zeitplan für die älteren LIZENZGEGENSTÄNDE anzugleichen. Wenn der KUNDE den Support für die LIZENZGEGENSTÄNDE kündigt oder auf andere Weise auslaufen lässt und danach SUPPORT-LEISTUNGEN für die betreffenden LIZENZGEGENSTÄNDE erwirbt, hat der KUNDE Support für den Zeitraum, in dem der Support abgelaufen war, zu dem für diesen Zeitraum geltenden Listenpreis für SUPPORT-LEISTUNGEN für die betreffenden LIZENZGEGENSTÄNDE zu bezahlen.

4.3 **SUPPORT-LAUFZEIT für ABONNEMENT-LIZENZEN.** Für ABONNEMENT-LIZENZEN, bei denen SUPPORT-SERVICES inbegriffen sind, entspricht die SUPPORT-LAUFZEIT der Laufzeit der ABONNEMENT-LIZENZEN.

**4.4 Termination of the Support Services.** The Support Services shall terminate upon the happening of one or more of the following:

(a) Rescission [*Rücktritt*] or any other termination which requires Customer to return the Licensed Property, for any reason, of the Agreement;

(b) At the end of the Support Term, unless Customer (i) gives AvePoint notice of its desire to renew the Support Services least sixty (60) days prior to the end of the (b) Support Term; and (ii) AvePoint receives and accepts in writing a corresponding Order from Customer before the end of the Support Term.

**4.4. Beendigung der SUPPORT-LEISTUNGEN.** Die SUPPORT-LEISTUNGEN enden mit Eintritt eines oder mehrerer der folgenden Ereignisse:

(a) Rücktritt von der VEREINBARUNG oder jede sonstige Beendigung derselben, aufgrund derer der KUNDE die LIZENZ-GEGENSTÄNDE zurückzugeben hat, gleich aus welchem Grund;

(b) Am Ende der SUPPORT-LAUFZEIT, sofern nicht (i) der KUNDE AVEPOINT mindestens sechzig (60) Tage vor dem Ende der SUPPORT-LAUFZEIT seinen Wunsch mitteilt, die SUPPORT-LEISTUNGEN zu verlängern, und (ii) AVEPOINT eine entsprechende BESTELLUNG vor dem Ende der SUPPORT-LAUFZEIT erhält und schriftlich bestätigt.

## SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) ADDENDUM

THIS **ADDENDUM** to the **AVEPOINT MASTER SOFTWARE LICENCE AND SUPPORT AGREEMENT** (the "SaaS Addendum"), is made and entered into by and between AvePoint Deutschland GmbH, (hereinafter referred to as "AvePoint") and the Customer as defined in the attached Agreement ("Customer"). The terms and conditions of this SaaS Addendum shall be applicable where AvePoint provides SaaS Services (as defined below) to Customer. Any defined term used herein which is not otherwise defined shall have the meaning set forth in the attached AvePoint Master Software Licence and Support Agreement (the "Agreement").

### 1. **DEFINITIONS**

For purposes of this Agreement

1.1 "**Account**" means an account provided by AvePoint that enables a person to access and use the SaaS Services, including both administrator accounts and user accounts.

1.2 "**Business Contact Information**" shall mean incidental business contact information that Customer provides to AvePoint in the ordinary course of business, which AvePoint in turn retains within various internal systems and departmental records, including but not limited to its customer relationship management system, Legal and Accounting departments.

1.3 "**Cloud Storage Provider**" shall mean the third party that provides the cloud storage capacities used by AvePoint to store Customer Data and to provide the SaaS Services. Depending on the AvePoint Product, AvePoint may also allow certain Customer Data to be stored on supported cloud storage capacities of a different Cloud Storage Provider that is contracted by Customer.

1.4 "**Customer Data**" shall mean any data that is: a) provided to AvePoint by, or on behalf of, Customer (including all text, sound, video, or image files, and software) for use with the Hosted Licensed Property ("**Customer Provided Data**"); b) referring to Customer specific configurations in the Hosted Licensed Property that are necessary for the configuration and operation of the Hosted Licensed Property ("**Configuration Data**"); or c) generated from Customer Provided Data by features of the Hosted Licensed Property and hosted on the storage of the Cloud Storage Provider, e.g. generated backups of Customer Provided Data or log files generated by the Hosted Licensed Property ("**Generated Data**").

## ZUSATZVEREINBARUNG ZU SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)

DIESE **ZUSATZVEREINBARUNG** zur **Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung von AVEPOINT** (die "ZUSATZVEREINBARUNG ZU SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)") wird zwischen der AvePoint Deutschland GmbH ("AVEPOINT") und dem KUNDEN ("KUNDE"), gemäß der Definition im beiliegenden Hauptteil der Softwarelizenz- und Support-Rahmenvereinbarung von AVEPOINT (die "VEREINBARUNG"), geschlossen. Die Bestimmungen dieser ZUSATZVEREINBARUNG ZU SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS) gelten dort, wo AVEPOINT SAAS-LEISTUNGEN (wie unten definiert) erbringt. Alle hier verwendeten definierten Begriffe, die nicht anderweitig definiert werden, haben die in der VEREINBARUNG definierte Bedeutung.

### 1. **BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**

Für Zwecke dieser VEREINBARUNG gelten folgende Begriffsbestimmungen:

1.1 Als "**KONTO**" wird ein von AVEPOINT zur Verfügung gestelltes Konto bezeichnet, das eine Person dazu befähigt, auf die SAAS-LEISTUNGEN zuzugreifen sowie diese zu nutzen und beinhaltet sowohl Administratorkonten als auch Benutzerkonten.

1.2 Als "**GESCHÄFTLICHE KONTAKTINFORMATIONEN**" werden gelegentlich vom KUNDEN an AVEPOINT übersendete geschäftliche Kontaktinformationen bezeichnet, die AVEPOINT in verschiedenen internen Systemen und Aufzeichnungen verschiedener Abteilungen, insbesondere in seinem Customer-Relationship-Management-System, in der Rechtsabteilung und der Buchhaltung, aufbewahrt.

1.3 Als "**CLOUD-SPEICHERPLATZ-ANBIETER**" wird ein Dritter bezeichnet, der den von AVEPOINT zur Speicherung von KUNDENDATEN und zur Erbringung der SAAS-LEISTUNGEN genutzten Cloud-Speicherplatz zur Verfügung stellt. Abhängig vom jeweiligen AVEPOINT-Produkt kann AVEPOINT auch gestatten, dass bestimmte KUNDENDATEN auf einem unterstützten Cloud-Speicherplatz eines anderen CLOUD-SPEICHERPLATZ-ANBIETERS gespeichert werden, mit dem der KUNDE einen entsprechenden Vertrag hat.

1.4 Als "**KUNDENDATEN**" werden alle Daten bezeichnet, die: a) AVEPOINT durch den KUNDEN oder in dessen Auftrag zur Nutzung mit den GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDEN zur Verfügung gestellt werden, inklusive sämtlicher Text-, Audio-, Video- oder Bilddateien sowie Software (nachfolgend „**ÜBERMITTELTE KUNDENDATEN**“); b) sich auf kundenspezifische Konfigurationen der GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE beziehen, die für die Konfiguration und den Betrieb der GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE erforderlich sind („**KONFIGURATIONS DATEN**“); oder c) aus ÜBERMITTELTEN KUNDENDATEN mittels Funktionen der GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE generiert und auf dem Speicherplatz des CLOUD-SPEICHERPLATZ-ANBIETERS gehostet werden, z. B. erstellte Backups von ÜBERMITTELTEN KUNDENDATEN oder

1.5 **"Downtime"** shall mean the total accumulated time during which the relevant Hosted Licensed Property is without external connectivity, meaning without bi-directional network traffic over supported protocol.

1.6 **"Hosted Licensed Property"** shall mean the Licensed Property that is hosted on the storage of the Cloud Storage Provider and for which AvePoint provides the SaaS Services.

1.7 **"SaaS Services"** shall mean AvePoint providing Hosted Licensed Property by means of SaaS services so that Customer may access the Hosted Licensed Property via the internet, along with certain support services, as specified in the Agreement and its Amendments.

1.8 **"Service Credit"** shall mean the percentage of the total fees actually paid by Customer for the specific SaaS Services that are applied to the month (i.e., 1/12 of the annual fees owed by Customer to AvePoint for the specific SaaS Services) in which a Service Credit is owed. If Customer purchased SaaS Services as part of a suite or other single offer, the applicable monthly fees and Service Credit for each SaaS Service will be pro-rated.

## 2. **SAAS SERVICES AND RESTRICTIONS**

2.1 AvePoint shall make the SaaS Services available to the Customer for the term of the Subscription Licence that was purchased by Customer for the Hosted Licensed Property. AvePoint will use the most recent Product Release (as defined in Section 1.4 of the Support Addendum) of the Hosted Licensed Property to provide the SaaS Services.

2.2 In addition to the Licence restrictions set out in Section 2 of the Agreement and in Section 1 of the Subscription Licence Addendum, the permission for the Customer to use the SaaS services is subject to the following conditions:

(a) The Customer must not permit any unauthorized person to access or use the SaaS Services and shall use reasonable endeavours, including reasonable security measures relating to Account access details, to ensure that no unauthorized person may gain access to the SaaS Services using an Account;

(b) The Customer must not use the SaaS Services in any way that causes, or may cause, damage to the SaaS Services or impairment of the availability or accessibility of the SaaS Services.

durch die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE generierte Log-Dateien („**GENERIERTE DATEN**“).

1.5 Als **"NICHTVERFÜGBARKEIT"** wird die gesamte kumulierte Zeit bezeichnet, während der die entsprechenden GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE ohne externe Konnektivität (im Sinne von bi-direktionalem Netzwerk-Traffic über das unterstützte Protokoll) ist.

1.6 Als **"GEHOSTETE LIZENZGEGENSTÄNDE"** werden die LIZENZGEGENSTÄNDE bezeichnet, die auf dem Speicherplatz des CLOUD-SPEICHERPLATZ-ANBIETERS gehostet werden und für die AVEPOINT die SAAS-LEISTUNGEN erbringt.

1.7 **"SAAS-LEISTUNGEN"** bedeutet, dass AVEPOINT GEHOSTETE LIZENZGEGENSTÄNDE mittels SaaS-Leistungen zur Verfügung stellt, so dass der KUNDE auf die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE über das Internet zugreifen kann, zusammen mit der Erbringung bestimmter SUPPORT-LEISTUNGEN (wie in der Vereinbarung und ihren Zusatzvereinbarungen beschrieben).

1.8 Als **"SERVICE-GUTSCHRIFT"** wird der Prozentsatz der vom KUNDEN für die entsprechenden SAAS-LEISTUNGEN tatsächlich bezahlten und auf denjenigen Monat gerechneten Gebühren bezeichnet (d. h. 1/12 der jährlichen Gebühren, die der KUNDE AVEPOINT für die entsprechenden SAAS-LEISTUNGEN schuldet), in dem eine SERVICE-GUTSCHRIFT geschuldet wird. Sofern der KUNDE SAAS-LEISTUNGEN als Teil einer Suite oder eines anderen Einzelangebots erworben hat, werden die anwendbare monatliche Gebühr und die SERVICE-GUTSCHRIFT für die jeweiligen SAAS-LEISTUNGEN anteilig berechnet.

## 2. **SAAS-LEISTUNGEN UND BESCHRÄNKUNGEN**

2.1 AVEPOINT wird die SAAS-LEISTUNGEN dem KUNDEN für die Laufzeit der ABONNEMENT-LIZENZEN zur Verfügung stellen, die durch den KUNDEN für die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE erworben wurden. Zur Erbringung der SAAS-LEISTUNGEN wird AvePoint die aktuellste Produktversion (wie in Ziff. 1.4 der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER SUPPORT-LEISTUNGEN definiert) der GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE verwenden.

2.2 Zusätzlich zu den in Ziff. 2 der VEREINBARUNG und in Ziff. 1 der ZUSATZVEREINBARUNG ÜBER ABONNEMENT-LIZENZEN genannten Lizenzbeschränkungen wird dem KUNDEN die Erlaubnis zur Nutzung der SAAS-LEISTUNGEN nur unter den folgenden Einschränkungen erteilt:

(a) Der KUNDE darf keiner unautorisierten Person den Zugriff auf oder die Nutzung von SAAS-LEISTUNGEN gestatten und muss alle angemessenen Anstrengungen unternehmen (inklusive angemessener Sicherheitsmaßnahmen bezüglich der Zugangsdaten zu KONTEN) um sicherzustellen, dass keine unautorisierte Person Zugriff auf die SAAS-LEISTUNGEN mittels eines KONTOS hat;

(b) Der KUNDE darf die SAAS-LEISTUNGEN auf keine Art und Weise nutzen, die einen Schaden an den SAAS-LEISTUNGEN oder eine Beeinträchtigung der Verfügbarkeit oder der Erreichbarkeit der SAAS-LEISTUNGEN verursacht oder verursachen könnte.

(c) The Customer must not use the SaaS Services in any way that is unlawful, illegal, fraudulent or harmful; or in connection with any unlawful, illegal, fraudulent or harmful purpose or activity.

### **3. DATA RETENTION**

Upon the termination of the Licence for a specific Hosted Licensed Property, Customer Data will be preserved for fifteen (15) days (the "Retention Period") and made available to Customer within a commercially reasonable timeframe. After the Retention Period the Customer Data will be permanently deleted from AvePoint's Server and shall be irrecoverable by the Customer. After the Retention Period, AvePoint makes no representations or warranties as to the preservation or integrity of Customer Data. Customer hereby agrees that AvePoint shall have no obligation to retain Customer Data after the Retention Period, unless otherwise prohibited by law. If Customer purchases a new Licence for the same Hosted Licensed Property prior to the end of the Retention Period, Customer Data shall remain available to Customer.

### **4. GENERATED DATA MIGRATION SERVICES**

Should Customer request migration of Generated Data to a different Cloud Storage Provider or an on-premises location provided by Customer, AvePoint shall assess whether and to which extent such migration is reasonably possible and such assessment and migration (if any) shall be performed by AvePoint at AvePoint's then current rates for such services.

### **5. DATA CENTRE LOCATIONS AND ISOLATION**

If there is a geographic region indicated on the applicable Order or the website where Customer registers for the Hosted Licensed Property, the Customer Data and all operations will reside and execute from the geographic region's data centre. All Customer Data passing through Hosted Licensed Property is stored by AvePoint in a Customer-selected data centre.

### **6. PROTECTION OF CUSTOMER DATA**

AvePoint shall maintain administrative, physical, and technical safeguards for protection of the security, confidentiality and integrity of Customer Data and Business Contact Information, including, but not limited to measures for preventing access, use, modification or disclosure of Customer Data or Business Contact Information except (a) to provide the SaaS Services and prevent or address service or technical problems;

(c) Der KUNDE darf die SAAS-LEISTUNGEN auf keine ungesetzliche, illegale, betrügerische oder schädigende Art und Weise nutzen oder in Verbindung mit einer ungesetzlichen, illegalen, betrügerischen oder schädigenden Absicht oder Tätigkeit.

### **3. DATENSPEICHERUNG**

Nachdem die LIZENZ für einen spezifischen gehosteten LIZENZGEGENSTAND endet, wird AVEPOINT die Daten des KUNDEN für fünfzehn (15) Tage (die „SPEICHERFRIST“) aufbewahren und dem KUNDEN innerhalb einer angemessenen Frist zugänglich machen. Nach Ablauf der SPEICHERFRIST werden die Daten des KUNDEN dauerhaft und unwiederbringlich von AVEPOINTS Servern gelöscht. AVEPOINT haftet nicht für die Erhaltung oder die Integrität der Daten des KUNDEN. Der KUNDE willigt ein, dass AvePoint nach Ablauf der SPEICHERFRIST keine Pflicht zur weiteren Aufbewahrung der Daten des KUNDEN hat, soweit nicht etwas anderes gesetzlich vorgeschrieben ist. Falls der KUNDE vor Ablauf der SPEICHERFRIST eine neue LIZENZ für die gleichen gehosteten LIZENZGEGENSTÄNDE erwirbt, bleiben die Daten des KUNDEN für diesen verfügbar.

### **4. MIGRATIONSLEISTUNGEN FÜR GENERIERTE DATEN**

Falls der KUNDE die Migration GENERIERTER DATEN zu einem anderen CLOUD-SPEICHERPLATZ-ANBIETER oder auf eine vom KUNDEN betriebene eigene Nutzungsumgebung wünscht, wird AVEPOINT prüfen, ob und in welchem Umfang eine solche Migration vernünftigerweise möglich ist und eine solche Prüfung und (gegebenenfalls) Migration gegen Bezahlung von AVEPOINTS aktuellen Gebühren für solche Dienstleistungen vornehmen.

### **5. RECHENZENTRUMSORTE UND -ENTKOPPLUNG**

Falls auf der entsprechenden BESTELLUNG oder auf der Website, auf der sich der KUNDE für die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE anmeldet, geographische Regionen für Rechenzentren angegeben sind, so werden die KUNDENDATEN und sämtliche Verarbeitungsvorgänge in Rechenzentren der genannten geographischen Region aufbewahrt bzw. durchgeführt. Alle KUNDENDATEN, welche durch die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE geleitet werden, werden durch AVEPOINT in einem vom Kunden ausgewählten Rechenzentrum gespeichert.

### **6. SCHUTZ VON KUNDENDATEN**

AVEPOINT wird organisatorische, physische und technische Vorkehrungen treffen, um den Schutz der Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität der KUNDENDATEN und GESCHÄFTLICHEN KONTAKTINFORMATIONEN zu gewährleisten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Maßnahmen, um den Zugriff auf oder die Benutzung oder Weitergabe von KUNDENDATEN oder GESCHÄFTLICHEN KONTAKTINFORMATIONEN zu verhindern, außer (a) zur Erbringung von SAAS-LEISTUNGEN und um Probleme in der

(b) as compelled by law; or (c) as expressly permitted by Customer. Such specific safeguards shall be as set forth in the Hosted Licensed Property Documentation. When providing Customer Data or Business Contact Information, Customer shall not under any circumstances provide Personal Data to AvePoint for the processing of such data on behalf of Customer unless agreed otherwise by way of a separate written agreement between the Parties.

## **7. LICENCE TO USE SELECT CUSTOMER DATA**

Customer hereby grants to AvePoint and its Affiliates a worldwide, limited-term licence to host, copy, transmit and display Customer Data and Business Contact Information as necessary for AvePoint to provide the Hosted Licensed Property in accordance with this Agreement. Subject to the limited licences granted herein, AvePoint shall acquire no right, title or interest from Customer under this Agreement in or to Customer Data or Business Contact Information. Customer grants AvePoint and its Affiliates a worldwide, perpetual, irrevocable, royalty-free licence to use and incorporate into the Hosted Licensed Property any suggestion, enhancement request, recommendation, correction or other feedback provided by Customer related to the operation of the Hosted Licensed Property.

## **8. SERVICE LEVEL AGREEMENT**

8.1 AvePoint shall make the functionality of the Hosted Licensed Property available to Customer pursuant to this Agreement and shall use commercially reasonable efforts to make the SaaS Services available at the gateway between the public internet and the network of the Cloud Services Provider, except for: (i) scheduled Downtime (of which AvePoint shall, to the extent practicable, schedule so as not to adversely affect Customer's business); and (ii) as set forth in the Agreement and herein.

8.2 AvePoint warrants that the Hosted Licensed Property shall have an uptime of not less than 99.5% per month (resulting in a Downtime of not more than 3 hours and 39 minutes per month) (the "SLA"). Customer shall bring forth any claim of excessive Downtime by submitting the details of such Downtime for AvePoint's reference. AvePoint must receive such claims latest by the end of the calendar month following the month in which the alleged Downtime occurred. After AvePoint's investigation of such claims, should the Parties determine that AvePoint has not met the uptime requirement set forth herein, Customer shall, as an exclusive remedy, be entitled to a Service Credit not to exceed in any particular month,

Leistungserbringung oder technischer Natur zu verhindern oder zu beheben; (b) soweit gesetzlich vorgeschrieben; oder (c) soweit durch den KUNDEN ausdrücklich gestattet. Derartige spezifische Vorkehrungen werden ausgestaltet wie in der DOKUMENTATION für die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE angegeben. Bei der Übersendung von KUNDENDATEN oder GESCHÄFTLICHEN KONTAKTINFORMATIONEN soll der KUNDE AVEPOINT unter keinen Umständen PERSONENBEZOGENE DATEN zum Zweck der Verarbeitung im Auftrag des KUNDEN (wie in Artikel 28.1 DSGVO definiert) zusenden, sofern dies nicht aufgrund einer separaten schriftlichen Vereinbarung zwischen den VERTRAGSPARTEIEN erfolgt.

## **7. NUTZUNGSRECHT ZUR NUTZUNG AUSGEWÄHLTER KUNDENDATEN**

Der KUNDE gewährt AVEPOINT und den mit AVEPOINT VERBUNDENEN PERSONEN das weltweite, zeitlich befristete Recht, KUNDENDATEN und GESCHÄFTLICHE KONTAKTINFORMATIONEN in dem Umfang zu hosten, zu kopieren, zu übertragen und darzustellen, soweit dies für AVEPOINT notwendig ist, um die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE gemäß dieser VEREINBARUNG zur Verfügung zu stellen. AVEPOINT erhält aus dieser VEREINBARUNG vom KUNDEN keinerlei Eigentums-, Urheber- oder sonstige Schutzrechte an KUNDENDATEN oder GESCHÄFTLICHEN KONTAKTINFORMATIONEN. Der KUNDE gewährt AVEPOINT und den mit AVEPOINT VERBUNDENEN PERSONEN das weltweite, unbefristete, unwiderrufliche und unentgeltliche Recht, jegliche Vorschläge, Erweiterungswünsche, Empfehlungen, Berichtigungen oder sonstiges durch den KUNDEN erfolgtes Feedback hinsichtlich des Betriebs der GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE zu nutzen und in die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE einzubringen.

## **8. SERVICE-LEVEL-AGREEMENT**

8.1 AVEPOINT stellt dem KUNDEN die Funktionalitäten der GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE gemäß dieser VEREINBARUNG zur Verfügung und wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren bemühen, die SaaS-Leistungen an der Schnittstelle zwischen dem öffentlichen Internet und dem Netzwerk des Cloud-Speicherplatz-Anbieters erreichbar zu halten, mit Ausnahme von (i) geplanter NICHTVERFÜGBARKEIT (welche AVEPOINT, soweit praktisch umsetzbar, so planen wird, dass sie die Geschäftstätigkeiten des KUNDEN nicht beeinträchtigen); und (ii) wie in der VEREINBARUNG, und hierunter festgelegt.

8.2 AVEPOINT gewährleistet für die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE eine Verfügbarkeit von nicht weniger als 99,5% pro Monat (entsprechend einer NICHTVERFÜGBARKEIT von nicht mehr als 3 Stunden und 39 Minuten pro Monat) (der „SLA“). Zur Beanstandung einer übermäßigen NICHTVERFÜGBARKEIT soll der KUNDE die Details einer solchen NICHTVERFÜGBARKEIT an AVEPOINT übermitteln. AVEPOINT muss solche Beanstandungen spätestens am Ende desjenigen Kalendermonats erhalten, der auf den Monat folgt, in dem die angebliche NICHTVERFÜGBARKEIT stattgefunden hat. Sollten die VERTRAGSPARTEIEN nach der Überprüfung solcher Beanstandungen durch AVEPOINT feststellen, dass AVEPOINT die festgelegten Verfügbarkeitsanforderungen nicht erfüllt hat, so hat der KUNDE ausschließlich Anspruch auf eine SERVICE-GUTSCHRIFT, die in jedem bestimmten Monat fünf-

fifteen per cent (15%) of the monthly fees. Notwithstanding the foregoing, if the Parties determine that the Hosted Licensed Property had an uptime of less than 99.0 % (resulting in a Downtime of more than 7 hours and 18 minutes) in a specific month, the Customer shall, as an exclusive remedy, be entitled to a Service Credit of twenty per cent (20%) of the fees applicable for that specific month. If Customer purchased a SaaS Service from a reseller, the Service Credit will be based on the estimated retail price for the applicable SaaS Service, as determined by AvePoint in its sole but reasonable discretion. Any Service Credits shall be credited to Customer within thirty (30) days of the termination of excessive Downtime by both Parties as set out above.

8.3 The provisions of Section 8.2 above are without prejudice to Customer's restricted claims for damages subject to the provisions of Section 6 of the Agreement and any claims due to defects in title [*Rechtsmängel*], which shall be handled in accordance with Section 7 of the Agreement.

8.4 AvePoint may, at its sole discretion, announce additional performance targets for the SaaS Services and shall use commercially reasonable efforts to meet those targets. The Parties agree that the additional performance targets may be amended by AvePoint at any time and at its sole discretion and that a failure of AvePoint to meet those targets shall not entitle Customer to a refund of any fees paid under the Agreement or any Addendum thereto.

8.5 **Exclusions.** The above uptime and Downtime and any additional performance targets shall not apply to the extent any performance or availability issues are a result of Downtime scheduled in accordance with Section 8.1 or are directly or indirectly due to factors outside AvePoint's reasonable control, including but not limited to performance or availability issues that are (i) caused by a fault or failure of the internet or any public telecommunications network; (ii) caused by a fault or failure or availability problems of the Cloud Storage Provider; (iii) caused by a fault or failure or availability problems of any cloud-based services registered by Customer in the Hosted Licensed Property; (iv) caused by Customer's hardware or software; (v) caused by the actions or inactions of Customer; (vi) caused by Customer's use of the SaaS Services; or (vii) attributable to the acts or omissions of Customer or Customer's Authorized Users, or anyone gaining access to the hosted Licensed Property by means of Customer's Accounts, passwords or equipment.

zehn Prozent (15 %) der monatlichen Gebühren nicht überschreitet. Falls, ungeachtet des Vorstehenden, die VERTRAGSPARTEIEN feststellen, dass die GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDE in einem bestimmten Monat eine Verfügbarkeit von weniger als 99,0 % hatten (entsprechend einer NICHTVERFÜGBARKEIT von mehr als 7 Stunden und 18 Minuten pro Monat), hat der KUNDE ausschließlich Anspruch auf eine SERVICE-GUTSCHRIFT von zwanzig Prozent (20 %) der auf diesen bestimmten Monat entfallenden Gebühren. Sofern der KUNDE SAAS-LEISTUNGEN über einen Wiederverkäufer erworben hat, berechnet sich die SERVICE-GUTSCHRIFT auf Basis des geschätzten Verkaufspreises für die entsprechenden SAAS-LEISTUNGEN. Alle SERVICE-GUTSCHRIFTEN werden dem KUNDEN innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der oben beschriebenen Feststellung übermäßiger NICHTVERFÜGBARKEIT durch beide VERTRAGSPARTEIEN gutgeschrieben.

8.3 Die Bestimmungen der vorstehenden Ziff. 8.2 gelten unbeschadet etwaiger, nach Maßgabe von Ziff. 6 der VEREINBARUNG beschränkter Ansprüche des KUNDEN auf Schadensersatz sowie etwaiger Ansprüche wegen Rechtsmängeln, die gemäß Ziff. 7 der VEREINBARUNG behandelt werden.

8.4 AVEPOINT kann in eigenem Ermessen zusätzliche Leistungsziele für die SAAS-LEISTUNGEN ankündigen und wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren bemühen, diese Ziele zu erreichen. Die VERTRAGSPARTEIEN sind sich einig, dass diese zusätzlichen Leistungsziele durch AVEPOINT jederzeit und in eigenem Ermessen geändert werden können und dass eine Nichterfüllung dieser Ziele seitens AVEPOINT den KUNDEN nicht berechtigt, eine Rückerstattung von Gebühren zu fordern, die der KUNDE gemäß der VEREINBARUNG oder jeglicher ZUSATZVEREINBARUNG bezahlt hat.

8.5 **Ausschlüsse.** Die vorbezeichneten Verfügbarkeiten und NICHTVERFÜGBARKEITEN sowie jedwede zusätzliche Leistungsziele gelten nicht, soweit Leistungs- oder Bereitschaftseinschränkungen ein Resultat von geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziff. 8.1 sind oder direkt oder indirekt auf Umständen beruhen, die nicht von AVEPOINT zu vertreten sind, beispielsweise Leistungs- oder Bereitschaftseinschränkungen, die (i) durch einen Fehler oder eine Fehlfunktion des Internets oder irgendeines Telekommunikationsnetzwerkes verursacht werden; (ii) durch einen Fehler oder eine Fehlfunktion oder Verfügbarkeitsprobleme des CLOUD-SPEICHERPLATZ-ANBIETERS verursacht werden; (iii) durch einen Fehler oder eine Fehlfunktion oder Verfügbarkeitsprobleme irgendeines cloud-basierenden Services verursacht werden, der durch den KUNDEN in den GEHOSTETEN LIZENZGEGENSTÄNDEN registriert wurde; (iv) durch Hard- oder Software des KUNDEN verursacht wurden; (v) der KUNDE durch Tun oder pflichtwidriges Unterlassen zu vertreten hat; (vi) auf der Nutzung der SAAS-LEISTUNGEN durch den KUNDEN beruhen; oder (vii) Umstände, die auf einem Tun oder pflichtwidrigen Unterlassen des KUNDEN oder BERECHTIGTER NUTZER des KUNDEN oder solcher Dritter beruhen, welche mit KONTEXTEN, Kennwörtern oder Ausrüstung des KUNDEN Zugriff auf die gehosteten LIZENZGEGENSTÄNDE erlangt haben.

**PRODUCT AND LICENSING ADDENDUM**
**PRODUKT- UND LIZENZ-ADDENDUM**

Product	Per SharePoint Server	Per Usage	Per User	Per Locality
AvePoint Cloud Backup			Subscription <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Governance			Subscription <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Management			Subscription <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Records			Subscription <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Archiving			Subscription <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Insights			Subscription <sup>2</sup>	
AvePoint Citizen Services				Subscription <sup>10</sup>
AvePoint Cloud Index			Subscription <sup>4</sup>	
AvePoint File Share Navigator Online			Subscription <sup>4</sup>	
DocAve	Perpetual	Subscription <sup>6</sup> (Migration Only)	Subscription <sup>1</sup>	
AvePoint Fly			Subscription <sup>7</sup> Subscription <sup>8</sup>	
AvePoint Governance Automation	Perpetual		Subscription <sup>1</sup>	
AvePoint Records			Subscription <sup>1</sup>	
Compliance Guardian: Enterprise Risk Management		Subscription <sup>9</sup>	Subscription <sup>7</sup>	
Compliance Guardian - Data Validation and Classification - Data Validation, Classification and Protection			Subscription	
AvePoint Office Connect			Subscription <sup>4</sup>	
AvePoint Meetings			Subscription <sup>4</sup>	
AvePoint Perimeter			Subscription <sup>4</sup>	
File Share Navigator	Perpetual		Subscription <sup>4</sup>	
DocAve for Salesforce	Perpetual		Subscription <sup>3</sup>	

**Required Number of Subscription Licences:**

- <sup>1</sup> One Subscription Licence per unique user in the SharePoint farm(s) and Office 365 tenant(s) being managed by the Licensed Property.
- <sup>2</sup> One Subscription Licence per user in the Office 365 tenant(s) being managed by the Licensed Property.
- <sup>3</sup> One Subscription Licence per user in the cloud service being managed by the Licensed Property.
- <sup>4</sup> One Subscription Licence for each user that will be accessing the application.
- <sup>5</sup> One Subscription Licence per user in the organization.
- <sup>6</sup> One Subscription Licence based on the number, size or amount of data processed by the Licensed Property and limited to the amount specified on the applicable Order.
- <sup>7</sup> One Subscription Licence per destination user seats or per destination mailboxes for cloud to cloud migration up to specified amount of data per user.
- <sup>8</sup> One Subscription Licence per range of user seats for file systems, SharePoint 2010, SharePoint 2013, SharePoint 2016 or SharePoint 2019 sources.
- <sup>9</sup> One Subscription Licence per organization being managed by the Licensed Property.
- <sup>10</sup> One Subscription Licence per Locality as defined in the applicable Order.

For more information on Office 365 subscriptions and Salesforce licences see **Licensing Information** available at <https://avepointcdn.azureedge.net/assets/webhelp/licensing/index.htm> (as amended from time to time).

AvePoint may update the Product and Licensing Addendum from time to time to reflect its product offerings and will provide such updates to Customer upon request. For any products not listed above or for further specifics including product availability, please refer to the relevant AvePoint sales quote.

Produkt	Pro SharePoint Server	Pro Nutzung	Pro Benutzer	Pro Örtlichkeit
AvePoint Cloud Backup			Abonnement <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Governance			Abonnement <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Management			Abonnement <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Records			Abonnement <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Archiving			Abonnement <sup>2</sup>	
AvePoint Cloud Insights			Abonnement <sup>2</sup>	
AvePoint Citizen Services				Abonnement <sup>10</sup>
AvePoint Cloud Index			Abonnement <sup>4</sup>	
AvePoint File Share Navigator Online			Abonnement <sup>4</sup>	
DocAve	zeitlich unbefristet	Abonnement <sup>6</sup> (nur für Migration)	Abonnement <sup>1</sup>	
AvePoint Fly			Abonnement <sup>7</sup> Abonnement <sup>8</sup>	
AvePoint Governance Automation	zeitlich unbefristet		Abonnement <sup>1</sup>	
AvePoint Records			Abonnement <sup>1</sup>	
Compliance Guardian: Enterprise Risk Management		Abonnement <sup>9</sup>	Abonnement <sup>7</sup>	
Compliance Guardian - Data Validation and Classification - Data Validation, Classification and Protection			Abonnement	
AvePoint Office Connect			Abonnement <sup>4</sup>	
AvePoint Meetings			Abonnement <sup>4</sup>	
AvePoint Perimeter			Abonnement <sup>4</sup>	
File Share Navigator	zeitlich unbefristet		Abonnement <sup>4</sup>	
DocAve for Salesforce	zeitlich unbefristet		Abonnement <sup>3</sup>	

Benötigte Anzahl von ABONNEMENT-LIZENZEN:

- <sup>1</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro einzelнем Benutzer in der/den SharePoint-Farm(en) und Office 365-Tenant(s), die durch die LIZENZGEGENSTÄNDE administriert werden.
- <sup>2</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Benutzer in dem/den durch die LIZENZGEGENSTÄNDE administrierten Office 365-Tenant(s).
- <sup>3</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Benutzer in dem durch die LIZENZGEGENSTÄNDE administrierten Cloud-Service.
- <sup>4</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Benutzer, der auf die Anwendung zugreifen wird.
- <sup>5</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Benutzer in der Organisation.
- <sup>6</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ basierend auf der Anzahl, dem Volumen bzw. der Menge der von den LIZENZGEGENSTÄNDEN verarbeiteten Daten, beschränkt auf die in der entsprechenden BESTELLUNG angegebene Menge.
- <sup>7</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Benutzer in der Zielumgebung oder pro Mailbox in der Zielumgebung für Cloud-zu-Cloud-Migrationen, bis zur Höhe der festgelegten Datenmenge pro Benutzer.
- <sup>8</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Benutzerbereich für Dateisysteme, SharePoint 2010, SharePoint 2013, SharePoint 2016 oder SharePoint 2019 Quellumgebungen.
- <sup>9</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Organisation, die durch die LIZENZGEGENSTÄNDE administriert wird.
- <sup>10</sup> Eine ABONNEMENT-LIZENZ pro Örtlichkeit gemäß der Definition in der entsprechenden BESTELLUNG.

Weitere Informationen zu Office 365-Abonnements und Salesforce-Lizenzen sind in der jeweils aktuellen Version unter „Licensing Information“ auf <https://avepointcdn.azureedge.net/assets/webhelp/licensing/index.htm> verfügbar.

AvePoint kann das PRODUKT- UND LIZENZ-ADDENDUM von Zeit zu Zeit aktualisieren, um AVEPOINTS Produktangebote widerzuspiegeln und wird dem KUNDEN diese Aktualisierungen auf Anfrage zur Verfügung stellen. Informationen zu hier nicht aufgeführten Produkten sowie nähere Informationen, einschließlich solchen zur Produktverfügbarkeit, finden sich auf dem entsprechenden Angebot von AVEPOINT.