



Master Services Agreement – Celonis SE

1. Definitions

All definitions used in the Agreement are specified in Annex A.

2. Agreement and Scope

2.1 These Terms and an accepted Order are the Agreement between You and Us. The Agreement governs Your access to and use of the Services specified in the applicable Order, which may include Cloud Service, Online Training Cloud, Support Services and/or Professional Services.

2.2 The additional terms set out in Annex B apply to Our provision of Professional Services.

2.3 By signing an Order offered by Us, which references these Terms or by indicating Your acceptance through an “I accept” button or similar electronic acceptance method, You accept the Order and agree to be bound by the Agreement.

3. Delivery

3.1 Following Your acceptance of an Order for Cloud Service, We shall provide You via e-mail with all information required for You to access and use the Cloud Service. Alternatively, We may at Our discretion provide You access to the information using a different format, provided any such different format will not affect Your access to and use of the Cloud Service.

3.2 The Cloud Service is (and is deemed to be) made available to You on the day You accept Our Order (as provided in Section 2.3) and We complete Our obligations as set out in Section 3.1.

3.3 Where You order Online Training Cloud directly from the Celonis website or Cloud Service of the type “Digital Consulting Blocks” without a separate Order, Your order placed online will be “the Order”, and no automatic Order renewals in accordance with Section 10.1 shall apply.

4. Support Services

We provide Support Services as part of the Cloud Service and these Support Services are described in the Support Services Description which forms part of the Agreement. The Support Services provided for the Online Training Cloud are described in its respective Documentation.

5. Your Access Rights and Obligations

5.1 We are and remain exclusive owners of all rights (including without limitation the Proprietary Rights) in and to the Services and Documentation. You are granted a non-

Генеральное Соглашение об оказании услуг с компанией Celonis SE

1. Основные понятия

Все понятия и определения, использованные в данном Соглашении, приведены в Приложении А.

2. Соглашение и сфера его действия

2.1 Настоящие Условия и принятый Заказ представляют собой Соглашение между Вами и Нами. Данное Соглашение определяет условия Вашего доступа к Услугам, описанным в соответствующем Заказе, и пользования ими, и которые могут включать Облачный Сервис (Сервис облачных данных), Облачный Сервис онлайн-обучения, Услуги Поддержки и/или Услуги квалифицированной помощи специалистов.

2.2 Дополнительные условия, изложенные в Приложении Б, применяются к предоставлению Нами Профессиональных Услуг.

2.3 Подписывая предложенный Нами Заказ, в котором упомянуты настоящие Условия, или выражая Свое согласие путем нажатия на кнопку «I accept» [«Принимаю»] или иным подобным электронным способом выражения согласия, Вы принимаете условия Заказа и соглашаетесь выполнять условия настоящего Соглашения.

3. Предоставление доступа к Услугам

3.1 Вслед за выражением Вашего согласия с условиями Заказа на использование Облачного Сервиса Мы предоставим Вам посредством электронной почты всю информацию, необходимую для доступа к Облачному Сервису и его использования. Мы вправе, по Нашему усмотрению, предоставить Вам доступ к информации, используя другой формат, если любой такой другой формат не повлияет отрицательно на Ваш доступ к Облачному Сервису и его использованию.

3.2 Ваш доступ к Облачному Сервису предоставляется (и считается предоставленным) в день, в который Вы приняли Наш Заказ (как предусмотрено в Разделе 2.3), а Мы выполнили Наши обязанности, согласно Разделу 3.1.

3.3 В тех случаях, когда Вы заказываете Облачный Сервис Онлайн-обучения непосредственно на веб-сайте компании Celonis или Облачный Сервис типа «Цифровые Блоки Консультаций» без отдельного Заказа, Ваш заказ, размещенный онлайн, будет считаться «Заказом», и никакие автоматические обновления Заказа согласно Разделу 10.1 применению не подлежат.

4. Услуги Поддержки

Мы предоставляем Услуги Поддержки как часть Облачного Сервиса, и данные Услуги Поддержки описаны в Описании Услуг Поддержки, которое является частью настоящего Соглашения. Услуги Поддержки, предоставляемые для Облачного Сервиса Онлайн-Обучения, описаны в своей соответствующей Документации.

5. Ваши права и обязанности, связанные с доступом

5.1 Мы являемся и остаемся эксклюзивными собственниками всех прав (включая в том числе права на Интеллектуальную Собственность) в отношении Услуг и Документации. Вы получаете непереуступаемое право

transferable right to use and access the Cloud Service for the Subscription Term for Your own and Your Affiliates' internal purposes (which specifically excludes any analysis of third-party data). Use of the On-premise Component (where applicable) is limited to use with its associated Cloud Service, and You may not use the On-premise Component for any other purpose. The On-premise Component may not be modified or altered in anyway except by Us. You must utilize the most current version of the On-premise Component made available by Us. You are responsible for all acts and omissions in breach of the Agreement by any such Users and Affiliates and accordingly, You will ensure that all Users and all Affiliates are made aware of the terms of the Agreement applicable to Your access and use of Cloud Service.

- 5.2 Your use of the Services shall be limited in accordance with the metrics in the applicable Order. Definitions of the metrics are contained in the Metrics Definition, which is incorporated by reference.
- 5.3 You **(i)** are solely responsible for making available interfaces to Your Customer Data and for uploading such Customer Data into the Cloud Service; **(ii)** are solely responsible for procuring and maintaining Your network connections and telecommunications links and all problems, conditions, delays and delivery failures arising from or relating to such network connections or telecommunications links; **(iii)** will maintain adequate security standards for Your Users' access to and use of the Cloud Service and that You will use all reasonable efforts to prevent any unauthorized access to, or use of, the Services and, in the event of any such unauthorized access or use, promptly notify Us.
- 5.4 You will not during the course of the use of the Cloud Service, upload, input, access, store, distribute or transmit any Malware, nor any material, including without limitation Customer Data, that: **(i)** is Inappropriate Content; **(ii)** is unlawful or facilitates illegal activity; or is otherwise illegal or causes damage or injury to any person or property. We reserve the right, without liability to You and without prejudice to Our other rights, to **(i)** disable Your access to any material that breaches the provisions of this Section; **(ii)** remove and delete any content where, in Our sole and reasonable discretion, We suspect such content to be Inappropriate Content; and/or **(iii)** terminate the Agreement for material breach in accordance with Section 9. You agree to defend, indemnify and hold Us and Our Affiliates harmless from and against any and all claims, losses, damages, expenses and costs, including without limitation reasonable court costs and legal fees, arising out of or in connection with: **(i)** Your breach of this Section; and/or **(ii)** Customer Data.
- 5.5 You will not **(i)** copy, translate, or otherwise modify or produce derivative works of all or parts of the Cloud Service, it being understood that You will be entitled to copy the Documentation as is reasonably required for Your internal

доступа к Облачному Сервису и его использования в течение Срока Подписки для Ваших собственных нужд и собственных нужд Ваших Аффилированных Лиц (что, в частности, исключает какой-либо анализ данных третьих лиц). Использование Локального Компонента (если это применимо) ограничено его использованием только вместе с соответствующим ему Облачным Сервисом, и Вы не вправе использовать такой Локальный Компонент для каких-либо других целей. Локальный Компонент никоим образом не может быть модифицирован или изменен никем кроме Нас. Вы должны использовать только самую последнюю версию предоставленного Нами Локального Компонента. Вы несете ответственность за любые действия и бездействие, повлекшие нарушение данного Соглашения какими-либо Пользователями и Аффилированными Лицами, и, соответственно, Вы гарантируете, что все Пользователи и все Аффилированные Лица ознакомлены с условиями данного Соглашения касательно Вашего доступа к Облачному Сервису и его использования.

- 5.2 Использование Вами Услуг ограничено в соответствии с параметрами применимого Заказа. Определения таких параметров содержатся в Определении Параметров, которое считается включенным в настоящее Соглашение посредством ссылки на него.
- 5.3 Вы **(i)** несете единоличную ответственность за подключение интерфейсов к Вашим Клиентским Данным и за загрузку таких Клиентских Данных в Облачный Сервис; **(ii)** несете единоличную ответственность за обеспечение и поддержание Ваших сетевых подключений и телекоммуникационных связей, а также за все проблемы, условия, задержки, сбои доставки, происходящие из-за или относящиеся к подобным сетевым подключениям или телекоммуникационным связям; **(iii)** обязаны поддерживать адекватные стандарты безопасности для доступа Ваших Пользователей и использования ими Облачного Сервиса, прилагать все разумные усилия, для того чтобы предотвратить любой несанкционированный доступ к или их несанкционированное использование, а в случае подобного несанкционированного доступа или использования, незамедлительно проинформировать Нас.
- 5.4 В течение всего времени, пока Вы пользуетесь Облачным Сервисом, Вы не должны загружать, вводить, подключать, хранить, распространять или передавать никакое Вредоносное Программное Обеспечение и никакие материалы, включая, в том числе, Клиентские Данные, которые: **(i)** являются Недопустимым Контентом; **(ii)** являются противозаконными или способствуют противоправной деятельности; или противозаконны по иным основаниям, или же наносят ущерб или вред какому-либо лицу или собственности. Мы оставляем за собой право, не неся никакой ответственности перед Вами и не ущемляя Наши прочие права **(i)** заблокировать Ваш доступ к любому материалу, который нарушает положения данного Раздела; **(ii)** убрать и удалить любой контент, в котором по Нашему собственному разумному усмотрению Мы предполагаем наличие Недопустимого Контента; и/или **(iii)** расторгнуть Соглашение из-за его существенного нарушения в соответствии с Разделом 9. Вы соглашаетесь защищать Нас, принимать на себя ответственность перед третьими лицами за Нас, освобождать Нас от ответственности в случае любых претензий, убытков и ущерба, расходов и издержек, включая, в том числе, разумные судебные издержки и расходы на юридические услуги, проистекающие из или в связи с **(i)** Вашим нарушением данного Раздела; и/или **(ii)** Клиентскими Данными.
- 5.5 Вы не будете **(i)** копировать, переводить или каким-то образом модифицировать или создавать производные продукты любых частей Облачного Сервиса, при этом предполагается, что Вы будете вправе копировать Документацию объективно необходимую для Ваших внутренних процессов; **(ii)** подключаться к Облачному Сервису или

purposes; **(ii)** access or use the Cloud Service in breach of applicable laws or for any illegal activities, including without limitation to transfer data and information which is illegal or in breach of third-party Proprietary Rights; **(iii)** disassemble, reverse engineer, decompile, place at risk or circumvent the functionalities, performance, and/or the security of the Cloud Service; **(iv)** access all or any part of the Cloud Service in order to build a competitive and/or similar product or service; or **(v)** determine whether the Services are within the scope of any patent.

5.6 We will have the right to temporarily restrict Your access to the Cloud Service, if We in Our reasonable judgment deem it likely that Your use of the Cloud Service will have negative effects on the Cloud Service, and that immediate action is required in order to limit or prevent damage. We shall promptly inform You of any such restriction and, where reasonable to do so, We shall provide such information in advance.

5.7 We are entitled to integrate technical features into the Cloud Service which allow Us to verify Your compliance with the limitations in Your Order. For clarity, no Customer Data shall be visible to Us in this context. Further, We may audit Your use of the Cloud Service in order to establish whether the use of the Cloud Service is in accordance with this Agreement, at Our own cost, by providing You seven (7) days' prior written notice. We may ask a qualified third party, who will be obliged to maintain confidentiality, to perform the audit. You shall keep complete and accurate records to permit an accurate assessment of Your and Your Users' compliance with this Agreement. You shall ensure that all access rights, documents, information, materials, employees and other required information will be made available by You to Us in advance and free of charge to allow Us to conduct the audit. Where We notify You of a non-compliance with Your Order limitations, including any over-usage, We may work with You to seek to reduce Your over usage so that is conforms to Your Order. If You are unable or unwilling to abide by the Order limitations, You will pay any invoice for excess usage or execute an Order for additional Services. Our acceptance of any payment shall be without prejudice to any other rights or remedies We may have under these Terms, the Order or applicable law.

6. Fees and Payment

6.1 We will invoice the Subscription Fees annually in advance. Unless agreed otherwise in the Order, all payments are due in full without deduction or set-off within 30 (thirty) days of the date of Our invoice.

6.2 Without prejudice to any other rights We may have, if We have not received payment for any overdue invoices, We shall be entitled to **(i)** by giving You thirty (30) days' prior written notice and without liability to You, disable Your password, account and access to all or part of the Cloud Service and We shall be under no obligation to provide any

использовать его в нарушение применимых правовых норм или для любой незаконной деятельности, включая, помимо прочего, перемещение данных и информации, если это незаконно или нарушает права на Интеллектуальную Собственность третьих лиц; **(iii)** производить разборку, обратное проектирование, декомпиляцию, подвергать риску или обходить функции, производительность и/или защиту Облачного Сервиса; **(iv)** получать доступ и обращаться к каким-либо отдельным частям Облачного Сервиса с целью построения конкурентоспособного и/или похожего продукта или услуги; **(v)** определять, находятся ли Услуги под охраной какого-либо патента.

5.6 У нас есть право временно ограничивать Ваш доступ к Облачному Сервису, если по Нашему обоснованному суждению Мы сочтем вероятным, что Ваше использование Облачного Сервиса будет иметь негативное воздействие на Облачный Сервис, и что требуются неотложные действия с целью ограничить или предотвратить ущерб. Мы незамедлительно проинформируем Вас о любом подобном ограничении, а там, где это обоснованно, Мы предоставим такую информацию заранее.

5.6 Мы уполномочены интегрировать в Облачный Сервис технические характеристики, которые позволяют Нам проверять соблюдение Вами лимитов, применимых к Вашему Заказу. Во избежание сомнений, в данном случае все Клиентские Данные останутся для Нас невидимыми. Далее, Мы вправе за свой счет проводить аудит использования Вами Облачного Сервиса, чтобы установить, соответствует ли пользование Облачным Сервисом данному Соглашению, направив Вам соответствующее уведомление за 7 (семь) дней до начала аудита. Для проведения аудита Мы вправе пригласить имеющую необходимую квалификацию третью сторону, которая будет связана обязательствами соблюдения конфиденциальности. Вы должны вести полные и точные учетные записи, чтобы дать возможность проведения точной оценки того, что и Вы, и Ваши Пользователи соблюдали условия настоящего Соглашения. Вы обязаны обеспечить, чтобы все права доступа, документы, информация, материалы, сведения о работниках и прочие требуемые данные были предоставлены Нам заранее и безвозмездно с целью дать Нам возможность проведения аудита. В случаях, когда Мы уведомляем Вас о несоблюдении лимитов Вашего Заказа, включая превышение лимитов использования, Мы вправе работать вместе с Вами с целью снизить превышение лимитов использования до уровня, соответствующего лимитам Вашего Заказа. Если Вы не в состоянии или не желаете соблюдать лимиты Вашего Заказа, Вы будете должны оплатить наш счет за превышение лимитов использования либо разместить Заказ на дополнительные Услуги. Прием Нами любого платежа не будет умалять никакие иные права или средства защиты прав, которые могут иметься у Нас согласно настоящим Условиям, Заказу или применимому праву.

6. Вознаграждение и платежи

6.1 Мы ежегодно авансом выставляем счета на уплату Абонентской Платы. Если в Заказе не оговорено иное, все платежи должны быть произведены полностью без вычетов или зачетов в течение 30 (тридцати) дней с даты Нашего счета.

6.2 Без ущерба для любых иных прав, которые могут у Нас иметься, если Мы не получили оплату по каким-либо просроченным счетам, Мы вправе **(i)** уведомив Вас в письменном виде за 30 (тридцать) дней и, не неся перед Вами никаких обязательств, заблокировать Ваш пароль, аккаунт и доступ к Облачному Сервису полностью или частично, и при этом Мы не будем обязаны предоставлять услуги Облачного Сервиса ни полностью ни

or all of the Cloud Service while the invoice(s) concerned remain unpaid; and/or **(ii)** suspend the Professional Services until all payments due have been made in full.

6.3 Without prejudice to any other rights We may have, if We have not received payment for any overdue invoices, We may charge You interest at the rate of 1% per month or lesser if such amount is required by applicable law from time to time on any overdue sums from the due date until the date of receipt of payment by Us (inclusive).

6.4 The Subscription Fees are non-refundable and do not include Taxes and You are responsible for all Taxes. If We are required to pay Taxes based on the Services provided under these Terms, then such Taxes shall be billed to and paid by You. If a deduction or withholding is required by law, You shall pay such additional amount and will ensure that the net amount received by Us equals the full amount which We would have received had the deduction or withholding not been required. This Section shall not apply to Taxes based on Our income.

6.5 We shall be entitled to adjust the Subscription Fees with effect from Your next Renewal Term. Where We increase the Subscription Fees, such increase shall not exceed 7%.

7. Service Level Agreement

7.1 During the Subscription Term, We shall render all commercially reasonable efforts to meet the Service Level Agreement.

7.2 In the event the Cloud Service Uptime falls below 95%

- a for four (4) consecutive calendar months; or
- b for five (5) calendar months during any twelve (12) calendar month period,

as your sole and exclusive remedy, You shall have the right to terminate the affected Cloud Service by giving Us written notice within a period of thirty (30) days after such occurrence and Celonis will refund to You any prepaid Fees covering the remainder of the Term of the applicable Order Form. Your termination will become effective on the last day of the calendar month in which We have received Your notice.

8. Customer Data; Data Protection

8.1 You own all right, title and interest in and to Customer Data and shall have sole responsibility and liability for **(i)** the legality, appropriateness, and integrity of Customer Data; **(ii)** the completeness, reliability, accuracy and quality of Customer Data; **(iii)** obtaining and maintaining all necessary licenses and consents required to use Customer Data, if any; and **(iv)** Your entering of Customer Data into the Cloud Service. You acknowledge that **(i)** We will not be held responsible in any way for any Proprietary Right or other rights' infringement or violation or the violation of any applicable laws, arising or relating to such Customer Data and/or communications; and **(ii)** that any Personal Data

частично, до тех пор пока такие счета не будут оплачены; и/или **(ii)** приостановить предоставление Профессиональных Услуг до тех пор, пока все просроченные платежи не будут полностью произведены.

6.3 Без ущерба для любых иных имеющихся у Нас прав, если Мы не получаем оплату по каким-либо просроченным счетам, Мы вправе начислить Вам проценты по ставке 1% в месяц или по более низкой ставке, если такая ставка предписана применимым правом в соответствующий период времени, на любые не уплаченные вовремя суммы с даты наступления срока оплаты до даты получения Нами оплаты (включая такую дату).

6.4 Абонентская Плата не подлежит возврату и не включает Налоги; ответственность за все Налоги лежит на Вас. Если от нас требуется уплатить Налоги в отношении Услуг, предоставленных согласно настоящим Условиям, то расходы на уплату таких Налогов будут предъявлены Вам и подлежат оплате Вами. Если по закону потребуются произвести какой-либо вычет или удержание Налога, Вы должны будете уплатить Нам такую дополнительную сумму, с учетом уплаты которой чистая сумма, полученная Нами, равнялась бы полной сумме, которую Мы получили бы, если бы произвести такой вычет или удержание не требовалось. Данный Раздел не применяется к Налогам, базой для которых является Наш доход.

6.5 Мы вправе корректировать Абонентскую Плату, начиная с Вашего следующего Срока Продления. В случаях увеличения Нами Абонентской Платы такое увеличение не будет превышать 7%.

7. Соглашение об уровне обслуживания

7.1 В течение всего Срока Подписки Мы обязуемся предпринимать все коммерчески обоснованные усилия для надлежащего исполнения Соглашения об Уровне Обслуживания.

7.2 Если время доступности Облачного Сервиса уменьшается до уровня менее 95%

- a в течение 4 (четырех) календарных месяцев подряд; или
- b в течение 5 (пяти) календарных месяцев за любой двенадцатимесячный период,

в качестве Вашего единственного и исключительного средства защиты права Вы вправе прекратить использование работающего с нарушениями Облачного Сервиса направлением Нам письменного уведомления в течение тридцати (30) дней с момента наступления соответствующего события, и компания Celonis возместит Вам все предоплаченное Вознаграждение, покрывающее остаток Срока согласно применимой Форме Заказа. Такое прекращение Вами вступает в силу в последний день календарного месяца, в котором Мы получили Ваше уведомление.

8. Клиентские Данные; Защита Данных

8.1 Вы владеете всеми правами в отношении Клиентских Данных и в полной мере отвечаете за **(i)** законность, уместность и целостность Клиентских Данных; **(ii)** полноту, надежность, точность и качество Клиентских Данных; **(iii)** получение и поддержание в силе всех необходимых лицензий и разрешений, требуемых для использования Клиентских Данных, (если таковые имеются); а также **(iv)** ввод Вами Клиентских Данных в Облачный Сервис. Вы признаете, что **(i)** Мы никоим образом не отвечаем за посягательство на права на Интеллектуальную Собственность или другие права, или за нарушение этих прав или за нарушение любых применимых законов, возникающих или относящихся к таким Клиентским Данным и/или к коммуникациям; и **(ii)** что любые Персональные Данные, содержащиеся в Клиентских Данных, были

contained in Customer Data has been collected and is maintained in compliance with applicable Data Protection Laws.

8.2 You grant to Us and Our Affiliates a non-exclusive, royalty-free, worldwide, transferable licence; **(i)** to use, host, transmit, monitor, manage, replicate, access, store, and cache Customer Data in connection with providing and/or administering the Services; and, subject to the requirements of Section 9, for the purposes of improving and/or developing the Cloud Service; and **(ii)** where necessary, to transfer Customer Data, to any third parties used by Us but only as required for the provision of the Services.

8.3 During the Subscription Term, You will be entitled to access Customer Data at any time. You may export and retrieve Customer Data in a standard format. Export and retrieval may be subject to technical limitations; in which case We will find a reasonable method for You to access Customer Data. Before the Subscription Term expires, You will be given the right to use Our self-service export tools (to the extent available for the applicable Cloud Service) to perform a final export of Customer Data from the Cloud Service. Upon expiry of an Order, We will delete or destroy Customer Data remaining on the Cloud Service unless applicable law requires retention for a specified period. Any such retained data is subject to the confidentiality provisions of these Terms.

8.4 We will maintain appropriate administrative, physical, and technical safeguards for protection of the security, confidentiality and integrity of Customer Data, as further described at <https://www.celonis.com/trust-center/>. Those safeguards will include, but will not be limited to, measures designed to protect against the unauthorized access to or disclosure of Customer Data.

8.5 Each party shall, in connection with the exercise of its rights and the performance of its obligations under the Agreement, comply with all applicable Data Protection Laws. We acknowledge that You are acting as a data controller in respect of any Customer Data which contains Personal Data. To the extent that We process any such Personal Data in the provision of the Services, the Data Processing Agreement in Annex C shall apply.

8.6 For the purposes of this Section the terms "data controller", "process" and "processing" shall have the meaning given under applicable Data Protection Laws.

9. Use of Customer Data

We and Our Affiliates, sub-contractors and third-party service providers may collect data derived from Your use of the Services for development, benchmarking, marketing, other business purposes, and creating analyses. All such data is collected in an aggregated and anonymized form that does not, on its own, permit direct association with You, any specific User or other individual or third party.

получены и хранятся в соответствии с применимым Законодательством о защите Данных.

8.2 Вы предоставляете Нам и Нашим Аффилированным Лицам неисключительную, безвозмездную, распространяющуюся на весь мир, переуступаемую лицензию **(i)** на использование, размещение, пересылку, контроль, управление, воспроизведение, получение доступа, хранение и эширование Клиентских Данных в связи с предоставлением и/или администрированием Услуг; и в соответствии с требованиями Раздела 9 в целях улучшения и/или развития Облачного Сервиса и **(ii)** при необходимости, на передачу Клиентских Данных любым используемым Нами третьим лицам, но лишь в той мере, насколько это требуется для предоставления Услуг.

8.3 В течение Срока Подписки Вы будете вправе обращаться к Клиентским Данным в любое время. Вы вправе экспортировать и извлекать Клиентские Данные в стандартном формате. Экспорт и извлечение данных могут зависеть от технических ограничений, и в этом случае Мы изыщем для Вас приемлемый способ доступа к Клиентским Данным. Прежде чем Срок Подписки истечет, Вам будет предоставлено право использовать Наши независимые инструменты экспорта (насколько это позволяет соответствующий Облачный Сервис), чтобы осуществить финальный экспорт Клиентских Данных из Облачного Сервиса. По истечении срока действия Заказа Мы удалим или уничтожим Клиентские Данные, остающиеся в Облачном Сервисе, за исключением тех случаев, когда сохранение данных на определенный период требуется согласно применимому праву. Любые подобные сохраненные данные подпадают под действие положений настоящих Условий о конфиденциальности.

8.4 Мы обеспечим соответствующие административные, физические и технические меры предосторожности для сохранения безопасности, конфиденциальности и целостности Клиентских Данных, как более подробно описано по адресу: <https://www.celonis.com/trust-center/>. Эти меры предосторожности будут включать, среди прочего, меры, призванные защитить от несанкционированного доступа к Клиентским Данным и от их раскрытия.

8.5 В связи с реализацией своих прав и выполнением своих обязательств по настоящему Соглашению каждая из сторон обязуется соблюдать все применимое Законодательство о защите Данных. Мы подтверждаем, что Вы действуете как контролер данных в отношении всех Клиентских Данных, содержащих Персональные Данные. В той степени, в которой Мы обрабатываем любые такие Персональные Данные при предоставлении Услуг, подлежит применению «Соглашение об Обработке Данных» (Приложение В).

8.6 Для целей данного Раздела термины «контроллер данных», «обрабатывать» и «обработка» используются в том смысле, в каком они используются согласно Законодательству о защите Данных.

9. Использование Клиентских Данных

Мы и Наши Аффилированные Лица, субподрядчики и сторонние поставщики услуг вправе осуществлять сбор данных, происходящих из Вашего пользования Услугами, для разработки, сравнения, маркетинга, прочих деловых целей и создания аналитических материалов. Все такие данные собираются в агрегированной и обезличенной форме, которая сама по себе не позволяет проследить прямую связь с Вами, каким-либо конкретным Пользователем или иным человеком или третьим лицом.

10. Term and Termination of Subscription for Cause

- 10.1 Your Subscription commences on the effective date specified in the Order, but in no event later than the date You accept the Order and are given initial access to the Cloud Service (in accordance with Section 3.2). Your Subscription continues for the Initial Subscription Term and unless otherwise stated in the Order, the Initial Subscription Term of each Order is thirty-six (36) months. Thereafter, it automatically renews for successive periods of 12 months (each a "Renewal Term") unless a party gives 30 days' prior written notice to the other party of its intention not to renew the Subscription. Unless otherwise agreed in the applicable Order and subject to Your rights to terminate under Section 7.2 or this Section, Your Subscription may only be terminated in accordance with Section 10.2.
- 10.2 Without prejudice to any other rights or remedies to which We or You may be entitled, either party may terminate an Order, Subscription or this Agreement without liability to the other at any time with immediate effect upon written notice if the other party:
- a is in material breach of any of its obligations under the Agreement or an Order and, in the case of a breach which is capable of remedy, fails to remedy such breach within thirty (30) days of notice of the breach; or
 - b voluntarily files a petition under bankruptcy or insolvency law; has a receiver or administrative receiver appointed over it or any of its assets; passes a resolution for winding-up; or a court of competent jurisdiction makes an order to that effect; becomes subject to an administration order; enters into any voluntary arrangement with its creditors; ceases or threaten to cease to carry on business; or is subject to any analogous event or proceeding in any applicable jurisdiction.
- 10.3 Termination of any Order shall have no effect on any other Order under this Agreement.
- 10.4 On termination of Your Subscription or this Agreement for any reason, You shall cease to access or use the Cloud Service.

11. Limited Warranties

- 11.1 Subject to limitations in this Section, We warrant that the Cloud Service shall substantially perform as specified in the Documentation during the Subscription Term, when used in accordance with the terms of the Agreement. Support Services will be rendered with due care, skill and ability, and in accordance with recognized standard of good practice.
- 11.2 We do not warrant any specifications other than those set out in the Documentation, including without limitation statements made in presentations of the Cloud Service, Our public statements or advertising campaigns. Any warranty other than the limited warranty set out in Section 11.1 must be made in writing and confirmed by Our management. You

10. Сроки и Обоснованное Прекращение Подписки

- 10.1 Ваша Подписка начинает действовать с даты, указанной в Заказе, но не позже чем с даты, в которую Вы приняли условия Заказа и Вам бы предоставлен начальный доступ к Облачному Сервису (в соответствии Разделом 3.2). Ваша Подписка продолжает действовать в течении Начального Срока Подписки, и, если нет иных указаний в Заказе, Начальный Срок Подписки каждого Заказа составляет 36 (тридцать шесть) месяцев. После этого он автоматически возобновляется на последующие периоды длительностью 12 месяцев (каждый такой период является «Срок(и) Продления»), за исключением случаев, когда какая-либо из Сторон письменно уведомляет другую Сторону о своем Намерении не возобновлять Подписку. При отсутствии иных договоренностей в соответствующем Заказе и с учетом Ваших прав прекратить Подписку согласно Разделу 6.2 и данному Разделу Ваша Подписка может быть прекращена только в соответствии с Разделом 9.2.
- 10.2 Без ущерба для любых иных прав или средств правовой защиты, имеющихся у Вас или у Нас, любая сторона вправе немедленно прекратить Заказ, Подписку или действие данного Соглашения, не неся за это никакой ответственности перед другой стороной, письменным уведомлением, если другая сторона:
- a существенно нарушает какие-либо обязательства, проистекающие из данного Соглашения или какого-либо Заказа, и в случае нарушения, которое могло быть исправлено, не исправляет его в течение 30 (тридцати) дней с момента получения уведомления о нарушении, или
 - b добровольно подает заявление о банкротстве или неплатежеспособности согласно соответствующему законодательству; в отношении нее или каких-либо ее активов назначен внешний управляющий или административный управляющий; принимает решение о своей ликвидации; либо имеющий необходимую юрисдикцию суд издает с этой же целью приказ о такой ликвидации; подпадает под действие приказа о внешнем управлении; заключает какое-либо соглашение об урегулировании со своими кредиторами; прекращает или угрожает прекратить вести бизнес; либо подпадает под действие какого-либо аналогичного события или разбирательства в каких-либо органах, имеющих для этого необходимую компетенцию.
- 10.3 Прекращение действия какого-либо Заказа не оказывает никакого влияния на какой-либо другой Заказ в рамках данного Соглашения.
- 10.4 По прекращении Вашей Подписки или данного Соглашения по любой причине Ваш доступ к Облачному Сервису.

11. Ограниченные гарантии

- 11.1 С учетом ограничений согласно данному Разделу, Мы гарантируем, что в течение Срока Подписки Облачный Сервис будет работать во всех существенных аспектах, если при этом он используется в соответствии с Документацией и условиями Соглашения. Услуги Поддержки будут добросовестно оказаны с должной заботливостью и умением и в соответствии с признанными стандартами установившейся практики.
- 11.2 Мы не даем гарантий ни на никакие спецификации кроме тех, которые описаны в Документации, включая, среди прочего, заявления, сделанные при представлении Облачного Сервиса, Наши публичные заявления и рекламные кампании. Любая гарантия, кроме ограниченных гарантий, описанных в Разделе 11.1, должна быть дана в письменном виде и подтверждена Нашим руководством. Вы признаете и отдаете себе отчет

acknowledge and are aware that, in accordance with the current state of technology, the Cloud Service can never be fully error-free, or operate entirely without interruption.

11.3 We particularly do not warrant:

- a) against problems caused by Your use of the Cloud Service with any third-party software, misuse, improper testing, unauthorized attempts to repair, modifications or customizations to the Cloud Service by You or any other cause beyond the range of the intended use of the Cloud Service;
- b) against any Malware, data breaches and data losses which could not have been avoided by adequate, state-of-the-art security in accordance with Our then-current security infrastructure; or
- c) that the Cloud Service will achieve Your intended results, nor that the Cloud Service have been developed to meet Your individual requirements.

11.4 During the Subscription Term, if the Cloud Service do not conform with the warranty provided in Section 11.1, We will at Our expense correct any such non-conformance or provide You with an alternative means of accomplishing the desired performance. If We cannot reasonably make such correction or substitution, then We may, in Our sole discretion, refund You any prepaid fees covering the remainder of the Subscription Term for the affected Cloud Service and terminate Your access to and use of the affected Cloud Service for which You have received the refund. Such correction, substitution or refund constitutes Your sole and exclusive remedy, and Our sole and exclusive liability for any breach of the warranty.

11.5 Warranty claims asserted under one Order shall have no effect on any other Orders or other contracts that are in place between You and Us.

11.6 To the maximum extent permitted by applicable law, the warranties and remedies provided in this Section 11 are exclusive and in lieu of all other warranties, express, implied or statutory, including warranties of merchantability, accuracy, correspondence with description, fitness for a purpose, satisfactory quality and non-infringement, all of which are, to the maximum extent permitted by applicable law, expressly disclaimed by Us, Our Affiliates, sub-contractors and suppliers.

11.7 You agree that Your purchase of the Cloud Service is not contingent on the delivery of any future functionality or features, or dependent on any oral or written public comments, statements or representations We made regarding future functionality or features.

12. Intellectual Property Indemnity

12.1 Subject to the Sections 12.3 and 12.4, **We undertake** at Our own expense to defend You or, at Our option, to settle any third-party claim or action brought against You alleging

в том, что в соответствии с текущим состоянием технологии Облачный Сервис и относящаяся не могут быть абсолютно безошибочны или работать полностью без перерывов.

11.3 В частности, Мы не даем гарантий:

- a) от проблем, вызванных Вашим использованием Облачного Сервиса с применением программного обеспечения третьих лиц, неправильным использованием, неподходящим тестированием, несанкционированными попытками ремонта, изменениями или ситуативным настраиванием Вами Облачного Сервиса или какими-либо иными причинами за пределами предполагаемого использования Облачного Сервиса;
- b) от воздействия какого-либо Вредоносного Программного Обеспечения, нарушений или потерь данных, которых нельзя было избежать при наличии адекватной и современной системы безопасности в соответствии с Нашей соответствующей современным техническим требованиям инфраструктурой безопасности, или
- c) что Облачный Сервис достигнет планируемых Вами результатов, или что Облачный Сервис был разработан так, чтобы соответствовать Вашим индивидуальным требованиям.

11.4 Если в течение Срока Подписки, Облачный Сервис не соответствует гарантии, предоставляемой согласно Разделу 11.1, Мы за Наш счет исправим любое подобное несоответствие или предоставим Вам альтернативные средства достижения желаемых характеристик. Если Мы при разумных условиях не в состоянии осуществить такое исправление или замещение, то Мы будем вправе по собственному усмотрению возместить Вам любое предоплаченное Вами вознаграждение за остаток Срока Подписки на соответствующий Облачный Сервис и прекратить Ваш доступ к Облачному Сервису, возврат вознаграждения за использование которого Вы получили. Такое исправление, замещение или возмещение является единственной и исключительной мерой защиты Ваших прав и Нашим единственным и исключительным видом ответственности за нарушение предоставленной гарантии.

11.5 Претензии по гарантийным обязательствам, заявленные в рамках одного Заказа, не влияют на другие Заказы или контракты, заключенные между Вами и Нами.

11.6 В наибольшей разрешенной применимым правом степени гарантии и средства правовой защиты, описанные в данном Разделе 11, являются исчерпывающими и полностью замещают собой все другие гарантии, как явные, так и подразумеваемые или законодательно предусмотренные, включая гарантии товарности, точности, соответствия описанию, соответствия цели, удовлетворительного качества и ненарушения, и при этом все такие замещаемые гарантии считаются недействующими и непринятыми Нами, Нашими Аффилированные Лицами, субподрядчиками и поставщиками в максимально разрешенной применимым правом степени.

11.7 Вы соглашаетесь, что приобретение Вами Облачного Сервиса не обусловлено предоставлением какой-либо будущей функциональности или характеристик и не зависит от каких-либо устных или письменных публичных комментариев, заявлений или разъяснений, которые Мы делали в отношении будущей функциональности или будущих характеристик.

12. Гарантия компенсации за нарушение прав Интеллектуальной Собственности

12.1 С учетом положений Разделов 12.3 и 12.4 **Мы обязуемся** за свой счет защищать Вас либо по Нашему усмотрению урегулировать претензии или иски третьих лиц против Вас с обвинением в том, что использование Вами

that **Your use of the Services** (or any part thereof) in accordance with the terms of the Agreement infringes the Proprietary Rights of a third party in the Territory ("Infringement Claim") and shall be responsible for any damages awarded against You or agreed upon in settlement by Us as a result of or in connection with any such Infringement Claim.

12.2 Subject to Sections 12.3 and 12.4, in the event of an Infringement Claim, We shall, at Our sole option and expense, **(i)** modify the infringing Services so that they cease to be infringing without loss of substantial functionality; **(ii)** replace the infringing portion of the Services with non-infringing software or services; or **(iii)** procure a license to enable You to legally continue using the Services.

If We do not provide You with one of the options above, We may, at Our sole discretion, terminate Your Order for the affected Services with immediate effect and reimburse You any prepaid Fees covering the remainder of the Subscription Term and terminate Your access and use of the affected Services.

12.3 We shall only be liable for any Infringement Claim provided You:

- a provide Us with prompt written notice of the Infringement Claim;
- b do not enter into any settlement of the Infringement Claim without Our prior written consent; and do not undertake any other action in response to any Infringement Claim that is prejudicial to Our rights;
- c permit Us to exclusively control the defence, negotiations and any settlement of the Infringement Claim;
- d provide Us with reasonable information and assistance for the Infringement Claim; and
- e use all commercially reasonable efforts to mitigate against any of Your losses, damages or costs related to the Infringement Claim.

12.4 We shall not be liable to You for Infringement Claims where the infringement is caused by:

- a unauthorized changes You have made or that have been made on Your behalf to the Services or output thereof;
- b Your use of the Services or output thereof outside the scope of the Agreement, Your Subscription, the applicable Order; or
- c an allegation that the Cloud Service consist of a function, system or method that utilizes generic process mining functionality that is not unique to the Cloud Service and the allegations of the Infringement Claim do not identify or relate to the commercially unique aspects of the Cloud Service.

12.5 This Section constitutes Your exclusive remedy and Our entire liability with respect to Infringement Claims.

Услуг (или части Услуг) в соответствии с условиями данного Соглашения нарушает права Интеллектуальной Собственности третьих лиц на данной Территории («Претензия о Нарушении») и отвечать за все убытки, которые Вы должны возместить по решению суда либо по заключенному Нами соглашению об урегулировании претензий в результате или в связи с любой такой Претензией о Нарушении.

12.2 С учетом положений Разделов 12.3 и 12.4 в случае предъявления Претензии о Нарушении Мы, по Нашему усмотрению и за Наш счет, обязуемся **(i)** изменить нарушающие права третьих лиц Услуги, так чтобы они перестали нарушать такие права, не утрачивая при этом своей существенной функциональности; **(ii)** заменить ту часть Услуг, которая нарушает права третьих лиц, программным обеспечением или сервисами, не нарушающими ничьих прав; **(iii)** приобрести лицензию, позволяющую Вам легально продолжать пользоваться Услугами.

Если Мы не предоставляем Вам ни одного из вышеуказанных вариантов, Мы вправе, по Нашему полному усмотрению, немедленно прекратить действие Вашего Заказа на Услуги, которые нарушают права третьих лиц, и возместить Вам предоплаченное Вами Вознаграждение за остаток Срока Подписки и прекратить Ваш доступ к упомянутым Услугам и право на их использование.

12.3 Мы несем ответственность за Претензии о Нарушении, только если Вы:

- a) без промедления предоставляете Нам письменное уведомление о Претензии о Нарушении;
- b) не заключаете никакое соглашение об урегулировании Претензии о Нарушении без Нашего предварительного письменного согласия; и не предпринимаете никаких других действий, реагируя на Претензию о Нарушении, которые наносят ущерб Нашим правам;
- v) позволяете Нам полностью контролировать защиту, переговоры и любые соглашения об урегулировании претензий в связи с Претензией о Нарушении;
- г) предоставляете Нам разумную информацию и помощь в связи с Претензией о Нарушении; и
- д) предпринимаете все коммерчески обоснованные усилия, чтобы уменьшить любые Ваши свои убытки, ущерб или издержки, относящиеся к Претензии о Нарушении.

12.4 Мы не несем ответственность перед Вами в связи с Претензиями о Нарушении в случаях, когда нарушение вызвано:

- a) несанкционированными изменениями в Услуги либо их результаты, внесенными Вами или от Вашего имени;
- b) Вашим использованием Услуг или результатов использования Услуг вне рамок Соглашения, Вашей Подписки, соответствующего Заказа; или
- v) утверждением, что Облачный Сервис состоит из функции, системы или метода, которые используют универсальные методы анализа процессов, не являющиеся уникальными для Облачного Сервиса, и утверждениями касательно Претензии о Нарушении, которые не определяют коммерчески уникальные аспекты Облачного Сервиса или не относятся к ним.

12.4 Положения данного Раздела определяют все Ваши средства правовой защиты и максимальный объем Нашей ответственности в связи с Претензиями о Нарушении.

13. Limitation of Liability

- 13.1 Subject to Section 13.4, Our aggregate liability to You for or in respect of any loss or damage suffered by You under or in connection with Cloud Service provided under the Agreement (whether due to breach of contract, tort (including negligence) or otherwise) shall be limited to the total amount of Subscription Fees payable in the twelve (12) months preceding the date of the event for which the liability arises.
- 13.2 To the maximum extent permitted by applicable law and subject to Section 13.4, in no event will We be liable for special, consequential, incidental, or other indirect damages, including, but not limited to, loss of profits, anticipated savings, business opportunity, goodwill, loss of revenue, or costs of procurement of substitute goods or services arising out of the Agreement, however caused and under any theory of liability (including contract, tort, negligence or otherwise), including any force majeure event, even if You have been advised of the possibility of such damages.
- 13.3 We both acknowledge that the Fees are based in part on the limitations in this Section.
- 13.4 The limitations in this Section shall not apply to Our IP indemnification obligations under Section 12; liability for death or personal injury caused by Our negligence or that of Our officers, employees, contractors or agents; fraud or fraudulent misrepresentation; or any other liability which cannot be limited or excluded by applicable law.
- 13.5 Without limiting the extent of Section 13.2, in the event of any loss or damage to Customer Data, Your sole and exclusive remedy shall be for Us to use commercially reasonable efforts to restore the lost or damaged Customer Data from the latest back-up of such Customer Data maintained by Us in accordance with the applicable archiving procedures. **We** shall not be responsible for any loss, destruction, alteration or disclosure of Customer Data caused by any third party (except those third parties sub-contracted by Us to perform services related to Customer Data maintenance and back-up) unless solely caused by Our negligence or wilful misconduct.
- 13.6 In addition to the other exclusions set out in this Section 13, We and Our sub-contractors and service providers have no liability regarding any delays, delivery failures, or any other loss or damage resulting from Your access to and use of Services and/or third-party applications or the transfer of data over communications networks and facilities, including the internet or other equipment outside Our control.

14. Confidentiality

- 14.1 Each party retains all rights in its Confidential Information. Both parties undertake to treat as confidential all of the other party's Confidential Information acquired before and

13. Пределы ответственности

- 13.1 В соответствии с Разделом 13.4 Наша совокупная ответственность перед Вами за или в отношении каких-либо потерь или ущерба, понесенных Вами в связи с эксплуатацией Облачного Сервиса, предоставленного по данному Соглашению (будь то из-за нарушения условий контракта, правонарушения (включая правонарушение по неосторожности) или по иным обстоятельствам) ограничена размером Абонентской Платы за 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих дате события, из-за которого наступает такая ответственность.
- 13.2 В максимальной степени, дозволенной применимым правом, и с учетом положений Раздела 13.4 ни при каких обстоятельствах Мы не будем нести ответственность за особые, косвенные, побочные или другие не прямые убытки, включая, помимо прочего, упущенную выгоду, ожидаемую экономию средств, деловые возможности, ущерб репутации, потери дохода или расходы на приобретение замещающих товаров или услуг в связи с настоящим Соглашением, чем бы они не были вызваны и независимо ни от каких концепций об ответственности (включая договорную, деликтную, наступающую вследствие неосторожной вины и т.д.), включая любые форс-мажорные обстоятельства, даже если Вам сообщили о возможности привлечения к такой ответственности.
- 13.3 Обе стороны признают, что размер Вознаграждения частично основан на ограничениях, изложенных в данном Разделе.
- 13.4 Ограничения, изложенные в данном Разделе, не применяются к Нашим обязательствам по защите прав Интеллектуальной Собственности согласно Разделу 12; к ответственности за смерть или нанесение вреда по причине Нашей небрежности или небрежности наших ответственных лиц, работников, подрядчиков или агентов; к фактам мошенничества или мошеннического введения в заблуждение; или к какой-либо другой ответственности, которая не может быть ограничена или исключена согласно применимому праву.
- 13.5 Без ограничения степени применимости Раздела 13.2 в случае какой-либо утраты или ущерба для Клиентских Данных, Вашим единственным средством защиты права будет приложение нами коммерчески обоснованных усилий по восстановлению утраченных или поврежденных Клиентских Данных из последней резервной копии таких Клиентских Данных, созданной нами в соответствии с применимыми процедурами архивирования. **Мы** не несем ответственность за какие-либо потери, уничтожение, изменение или раскрытие Клиентских Данных, вызванные третьими лицами (за исключением тех третьих лиц, которых Мы наняли в качестве субподрядчиков, чтобы оказывать услуги, относящиеся к Клиентским Данным и созданию резервных копий), за исключением случаев, вызванных Нашей небрежностью или умышленным нарушением.
- 13.6 В дополнение к прочим исключениям, изложенным в данном Разделе 13, Мы, Наши субподрядчики и поставщики услуг не несем ответственность в отношении с каких-либо задержек, сбоев доставки или любых других потерь или ущерба в результате Вашего доступа к Услугам и использованию Услуг и/или приложений третьих лиц или передачи данных с помощью коммуникационных сетей и механизмов, включая интернет или другое оборудование, находящееся вне Нашего контроля.

14. Конфиденциальность

- 14.1 Каждая из сторон сохраняет все права на свою Конфиденциальную Информацию. Обе стороны обязуются обращаться как с конфиденциальной со всей Конфиденциальной Информацией другой

in connection with performance of the Agreement and to use such Confidential Information only to perform the Agreement. Confidential Information shall not be reproduced in any form except as required to accomplish the intent of the Agreement. Any reproduction of Confidential Information of the other party shall contain any and all confidential or proprietary notices or legends which appear on the original. With respect to the Confidential Information of the other party, each party: **(a)** shall take all those steps the receiving party takes to protect its own similar proprietary and Confidential Information, which shall not be less than a reasonable standard of care to keep all Confidential Information strictly confidential; and **(b)** shall not disclose any Confidential Information of the other to any person other than those Representatives whose access is necessary to enable it to perform the Agreement and who are obliged to maintain confidentiality to a similar extent as provided herein. **Each party** will be responsible for its Representatives' compliance with the provisions of this Section.

- 14.2 A party which becomes aware of a suspected or actual breach of confidentiality, misuse or unauthorized dissemination relating to the other party's Confidential Information shall inform the other party in writing without undue delay.
- 14.3 Section 14.1 shall not apply to any Confidential Information that: **(a)** is independently developed by the receiving party without reference to the disclosing party's Confidential Information, **(b)** is lawfully received free of restriction from a third party having the right to furnish such Confidential Information; **(c)** has become generally available to the public without a contractual breach by the receiving party; **(d)** at the time of disclosure, was known to the receiving party free of restriction; **(e)** the disclosing party has agreed in writing to be free of such restrictions; or **(f)** has to be disclosed pursuant to statutory law or court, administrative or governmental order. In such event, the receiving party shall inform the disclosing party of the applicable provision or order without undue delay, to the extent legally possible, in order to enable the disclosing party to seek legal protection or otherwise prevent or limit disclosure of the Confidential Information.
- 14.4 The obligations in this Section shall apply for a period of 5 (five) years from first disclosure of the Confidential Information.

15. Feedback

- 15.1 You may, at Your sole discretion, provide Your input regarding the Services, products, services, business or technology plans, including, without limitation, comments or suggestions regarding the possible creation, modification, correction, improvement or enhancement of the Services, products and/or services, or input as to whether You believe Our development direction is consistent with Your own business and IT needs (collectively "Feedback"). We shall be

стороны, которая была ранее получена первой стороной для исполнения настоящего Соглашения и использовать такую Конфиденциальную Информацию только для исполнения Соглашения. Конфиденциальная Информация не подлежит воспроизведению ни в какой форме, за исключением случаев, когда это требуется для достижения целей Соглашения. Любые копии Конфиденциальной Информации другой стороны должны содержать все уведомления о конфиденциальности и указания на правообладателя, которые содержатся на оригинале. В отношении Конфиденциальной Информации другой стороны каждая сторона: **(a)** должна предпринимать все меры, которые предпринимает сторона-получатель, чтобы защитить подобную собственную Конфиденциальную Информацию, которые не должны быть хуже чем это допускается стандартами разумной осторожности в отношении сохранения Конфиденциальной Информации строго конфиденциальной; **(б)** и не должна раскрывать никакую Конфиденциальную Информацию другой стороны никаким другим лицам, кроме как тем Представителям, которым необходим доступ к ней для исполнения данного Соглашения и которые обязаны соблюдать конфиденциальность в такой же степени, в которой это установлено в настоящем Соглашении. Каждая из сторон несет ответственность за соблюдение ее Представителями положений данного Раздела.

- 14.2 Сторона, которая узнаёт о предполагаемом или фактическом нарушении конфиденциальности, неправильном использовании или несанкционированном распространении Конфиденциальной Информации другой Стороны, должна незамедлительно в письменном виде проинформировать об этом другую сторону.
- 14.3 Раздел 14.1 не применяется к Конфиденциальной Информации, которая: **(a)** самостоятельно разработана стороной-получателем без использования Конфиденциальной Информации другой стороны, **(б)** без всяких ограничений на законном основании получена от какого-либо третьего лица, обладающего правом предоставлять такую Конфиденциальную Информацию; **(в)** стала общедоступной без нарушения со стороны получающей стороны; **(г)** на момент получения была известна получающей стороне без ограничений прав на ее раскрытие; **(д)** в отношении которой предоставляющая сторона дала письменное согласие об освобождении от таких ограничений; или **(е)** должна быть раскрыта на основании закона или решения суда или административного или правительственного приказа. В таком случае сторона-получатель должна без промедления и в той мере, в которой это юридически допустимо, проинформировать предоставившую информацию сторону о применимом положении закона или приказа, чтобы дать возможность предоставляющей Стороне обратиться к мерам правовой защиты или как-то еще предотвратить или ограничить раскрытие Конфиденциальной Информации.
- 14.4 Обязательства, изложенные в данном разделе, действительны в течение 5 (пяти) лет с момента первого предоставления Конфиденциальной Информации.

15. Обратная связь

- 15.1 Вы вправе по своему усмотрению вносить свои предложения относительно Услуг, продуктов, услуг, бизнес-планов или технических планов, включая, помимо прочего, комментарии или предложения относительно возможного создания, изменения, коррекции, улучшения или совершенствования Услуг, продуктов и/или услуг, или предложения по вопросу о том, считаете ли Вы, что Наше направление развития согласуется с Вашим собственным бизнесом и потребностями в информационных технологиях (в совокупности «Обратная Связь»). Мы вправе использовать Обратную Связь для любых целей без уведомления,

entitled to use Feedback for any purpose without notice, restriction or remuneration of any kind to You and/or Your Representatives.

- 15.2 You acknowledge that any information that We may disclose to You related to the Services, Our other products, services, business or technology plans, under an Order or otherwise, is only intended as a discussion of possible strategies, developments, and functionalities of Our products or services and is not intended to be binding on Us regarding any particular course of business, product strategy, and/or development.

16. General Provisions

- 16.1 **Sub-contracting.** We may subcontract all or part of the Services to a qualified third party. We may also at any time involve any of Our Affiliates and successors in business as sub-contractors under this Agreement. In such event, We will be liable for any such sub-contractors used in the performance of Our obligations under the Agreement.
- 16.2 **Assignment.** Except as permitted herein, neither party may assign the Agreement, in whole or in part, without the prior written consent of the other, not to be unreasonably withheld. Any attempt by either party to assign or transfer the Agreement without the prior written consent of the other will be null and void. Notwithstanding the foregoing, We may at any time upon notice to You assign or otherwise transfer Our rights and obligations under the Agreement to any of Our Affiliates or successors in business.
- 16.3 **Independent Contractors.** The relationship between You and Us is that of independent contractors. The Agreement does not create a partnership, franchise, joint venture, agency, fiduciary, employment or any such similar relationship between You and Us.
- 16.4 **Governing Law.** The Agreement shall be governed by the laws of England and Wales and the parties submit to exclusive jurisdiction of the English courts in London, England. The United Nations Convention on the International Sale of Goods (CISG) shall not apply.
- 16.5 **Amendments.** Any amendments or additions to the Agreement must be made in writing and executed by duly authorized representatives of both parties.
- 16.6 **Entire Agreement.** These Terms, together with the Order, constitute the entire agreement between the parties with respect to the subject matter hereof and supersedes all prior agreements between the parties, whether written or oral, relating to the same subject matter. In the event of any inconsistencies between these Terms and an Order, the Order shall take precedence over these Terms. Any purchase order, purchasing terms, general terms of business or other document issued by You for administrative convenience only and will not be binding on Us.
- 16.7 **Severability.** Should parts of the Agreement be or become invalid, this shall not affect the validity of the remaining

ограничения или какого-либо вознаграждения Вас и/или Ваших Представителей.

- 15.2 Вы подтверждаете, что любая информация, которую Мы можем раскрыть Вам касательно Услуг, Наших прочих продуктов, услуг, бизнес-планов и технических планов в соответствии с Заказом или иным образом, предназначена только для обсуждения возможных стратегий, разработок и функциональных характеристик Наших продуктов или услуг, и не рассматривается как создающая для Нас какие-либо обязательства по выбору направления бизнеса, продуктной стратегии или развития.

16. Общие положения

- 16.1 **Субподряд.** Мы вправе поручить оказание Услуг полностью или в любой части квалифицированным третьим лицам. Мы также вправе в любой момент привлечь любых Наших Аффилированных Лиц и правопреемников в бизнесе в качестве субподрядчиков по настоящему Соглашению. В этом случае Мы несем ответственность за любых таких субподрядчиков, задействованных в исполнении Наших обязательств по данному Соглашению.
- 16.2 **Переуступка.** Кроме случаев, допускаемых данным Соглашением, ни одна из сторон не может переуступить данное Соглашение полностью или частично без предварительного письменного согласия другой стороны, в чем не может быть необоснованно отказано. Любая попытка любой из сторон переуступить или передать данное Соглашение без предварительного согласия другой стороны ничтожна и не имеет юридической силы. Независимо от вышесказанного, Мы вправе в любой момент, предварительно уведомив Вас об этом, переуступить или передать иным способом Наши права и обязательства по данному Соглашению любому из Наших Аффилированных Лиц или правопреемников в бизнесе.
- 16.3 **Независимые подрядчики.** Отношения, существующие между Вами и Нами, являются отношениями независимых подрядчиков. Данное Соглашение не создает отношений партнерства, франшизы, совместного предприятия, агентства, фидуциарных отношений, трудовых отношений или каких-либо подобных отношений между Вами и Нами.
- 16.4 **Регулирующее законодательство.** Данное Соглашение регулируется правом Англии и Уэльса, и стороны подчиняются исключительной юрисдикции английских судов в Лондоне, Англия. Конвенция Организации Объединённых Наций о договорах международной купли-продажи товаров к настоящему Соглашению не применяется.
- 16.5 **Внесение изменений.** Любые поправки или дополнения к данному Соглашению должны быть сделаны в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными представителями Сторон.
- 16.6 **Исчерпывающий характер договора.** Настоящие Условия вместе с Заказом представляют собой полный объем договоренностей между сторонами в отношении предмета настоящего Соглашения и отменяют все прежние договоренности между сторонами, как письменные, так и устные, относящиеся к тому же предмету. В случае каких-либо несоответствий между Условиями и Заказом, Заказ имеет преимущественную юридическую силу по сравнению с Условиями. Любая заявка на покупку, условия покупки, общие условия ведения бизнеса или другой документ, выпущенный Вами лишь для удобства администрирования, обязательной силы для Нас не имеет.
- 16.7 **Автономность положений Соглашения.** Если части данного Соглашения являются или становятся недействительными, это не повлияет на

provisions of the Agreement, which shall remain unaffected. The invalid provision shall be replaced by the parties with such term which comes as close as possible, in a legally permitted manner, to the commercial terms intended by the invalid provision.

16.8 **No Waiver.** No waiver by either party of any breach or default or exercise of a right of a party under the Agreement shall be deemed to be a waiver of any preceding or subsequent breach or default or exercise of a right.

16.9 **Export Control.** The Services are subject to the export control laws of various countries, including without limit the laws of the United States and Germany. You agree that You will not submit the Services to any government agency for licensing consideration or other regulatory approval without Our prior written consent, and will not export the Services to countries, persons or entities prohibited by such laws. You are also responsible for complying with all applicable legal regulations of the country where You are registered, and any foreign countries with respect to the use of Services by You and Your Affiliates.

16.10 **Third Party Rights.** A person who is not a party to the Agreement under the Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 (the "Act") has no rights to enforce, or to enjoy the benefit of, any term of this Agreement but this does not affect any right or remedy of a third party which exists or is available apart from the Act or that is expressly provided for under this Agreement.

16.11 **Notices.** Except as otherwise specified in the Agreement, all notices hereunder shall be in writing and shall be deemed to have been given upon: (i) personal delivery, (ii) two business days after sending by e-mail. E-mails to Us shall be directed CFO/Legal at (cfo@celonis.com), and e-mails to You shall be addressed to the administrative contact designated in Your Order. Notices relating to an Infringement Claim under Section 12 must be sent by registered mail and email.

16.12 **Surviving Provisions.** The terms which by their nature are intended to survive termination or expiration of the Agreement shall survive any such termination and expiration including without limitation the following Sections: 8 to 16.

юридическую силу остальных положений данного Соглашения, которые полностью сохраняют силу и действие. Стороны должны заменить недействительные положения такими условиями, которые юридически максимально приближаются к коммерческим условиям, на которые были нацелены недействительные положения.

16.8 **Отсутствие Отказа.** Никакое прощение любой из сторон любого нарушения или несоблюдения, и никакой отказ от реализации права в соответствии с данным Соглашением не является прощением от каких-либо имевших место ранее нарушений или несоблюдений или отказом от реализации права, право на реализацию которого возникло ранее.

16.9 **Экспортный контроль.** Услуги подпадают под действие законов об экспортном контроле разных стран, включая в том числе законы Соединенных Штатов и Германии. Вы соглашаетесь, что Вы не передадите информацию об Услугах никаким правительственным организациям с целью получения для них каких-либо лицензий или других регуляторных разрешений без Нашего предварительного письменного согласия и не будете экспортировать Услуги в страны, предоставлять их физическим или юридическим лицам, в отношении которых это запрещено такими законами. Вы также несете ответственность за соблюдение всех действующих положений законодательства той страны, где Вы зарегистрированы, а также любых других стран относительно использования Услуг как Вами, так и Вашими Аффилированными Лицами.

16.10 **Права третьих лиц.** Лицо, не являющееся стороной данного Соглашения не имеет права требовать исполнения или использовать в своих интересах никакие положения данного Соглашения согласно закону «О защите прав третьих лиц, не являющихся стороной контракта» от 1999 года («Закон»), но это не влияет на какое-либо право или на средство защиты прав третьих лиц, которые существуют или действуют независимо от Закона, или которые прямо предусмотрены данным Соглашением.

16.11 **Уведомления.** За исключением тех случаев, когда иное предусмотрено в настоящем Соглашении, все уведомления по данному Соглашению должны быть в письменном виде и рассматриваются как доставленные при: **(i)** личном вручении; **(ii)** по истечении двух рабочих дней после отправки электронной почтой. Электронные письма в Наш адрес должны направляться на адрес Главного Финансового Офицера/Юриста (cfo@celonis.com), а электронные письма Вам должны быть адресованы административному работнику, указанному в Вашем Заказе. Уведомления касательно Претензии о Нарушении согласно Разделу 12 должны отправляться заказным письмом с уведомлением и по электронной почте.

16.12 **Сохраняющие силу положения.** Условия Соглашения, которые по своей сути нацелены на то, чтобы оставаться в силе после прекращения или истечения срока действия Соглашения остаются в силе после прекращения или истечения срока его действия, включая, в том числе, следующие Разделы: 8 – 16.

Annex A Definitions

1. **"Affiliate"**: any entity that directly or indirectly controls, is controlled by, or is under common control with the subject entity but only for so long as the control exists. "Control," for purposes of this definition, means direct or indirect ownership or control of more than 50% of the voting interests of the subject entity.
2. **"Agreement"**: the applicable Order and these Terms.
3. **"Celonis Materials"**: any software, programs, tools, systems, data, Celonis Confidential Information or other materials made available by Us to You in the course of the performance of an Order, but at all times excluding the Cloud Service.
4. **"Cloud Service"**: the Celonis software-as-a-service platform, the On-premise Component (if applicable), and the online supporting documents, as further described in the Documentation (excluding any links to third-party products or services contained in the Cloud Service).
5. **"Cloud Service Uptime"**: has the meaning given in the Service Level Agreement.
6. **"Confidential Information"**: any information disclosed to a party by the other party concerning the business and/or affairs of the other party, including but not limited to information relating to a party's operations, technical or commercial know-how, specifications, inventions, processes or initiatives, plans, product information, pricing information, know-how, designs, trade secrets, software, documents, data and information which, when provided by one party to the other: **a)** are clearly identified as "Confidential" or "Proprietary" or are marked with a similar legend; **b)** are disclosed orally or visually, identified as Confidential Information at the time of disclosure and confirmed as Confidential Information in writing within 10 (ten) days; or **c)** a reasonable person would understand to be confidential or proprietary at the time of disclosure.
7. **"Customer Data"**: the (i) data and information provided by You to Us and/or inputted, uploaded and/or shared by You, Your Users or Us on Your behalf, for the purpose of using the Cloud Service or facilitating Your use of the Services, or (ii) data You collect and process through Your use of the Cloud Service. With regard to the Online Training Cloud, Customer Data shall mean Users' names, emails, and their participation in specific online trainings.
8. **"Customer Materials"**: any materials, data, information, software, equipment or other resources owned by or licensed to You and made available to Us pursuant to facilitating Your use of the Services, including Customer Data.

Приложение А Термины и определения

1. **Аффилированное Лицо** – любое юридическое лицо, которое прямо или косвенно контролирует, подконтрольно или находится под общим контролем с другим юридическим лицом, но лишь на период существования контроля. «Контроль» для целей данного определения означает прямое или косвенное владение или контролирование более 50% голосов другого юридического лица.
2. **Соглашение** – соответствующий Заказ и настоящие Условия.
3. **Материалы компании Celonis** – любое программное обеспечение, приложения, инструменты, системы, данные, конфиденциальная информация компании Celonis или любые другие материалы, которые Мы делаем доступными для Вас в процессе выполнения Заказа, но не включая Облачный Сервис.
4. **Облачный Сервис** – программное обеспечение в виде платформенного решения, локальный необлачный Компонент (в соответствующих случаях) и вспомогательная онлайн-документация, как описано далее в Документации (исключая какие-либо ссылки на продукты или услуги третьих лиц, содержащиеся в Облачном Сервисе).
5. **Время работы Облачного Сервиса** имеет значение, данное этому термину в Соглашении об Уровне Обслуживания.
6. **Конфиденциальная информация** – любая информация раскрытая одной стороной другой стороне касательно бизнеса и/или дел другой стороны, включая, помимо прочего, информацию, относящуюся к деятельности этой стороны, технические или коммерческие секреты производства, спецификации, изобретения, процессы или инициативы, планы, информацию о продукции, информацию о ценах, технические знания, разработки, коммерческую тайну, программное обеспечение, документы, данные и информацию, которая, будучи предоставленной одной стороной другой стороной: **а)** явным образом идентифицирована как «Конфиденциальная» или «Для Внутреннего Пользования», или промаркирована подобным обозначением; **б)** раскрыта устно или наглядно, определена как Конфиденциальная Информация в момент ее раскрытия и подтверждена в качестве Конфиденциальной Информации в письменном виде в течение 10 (десяти) дней после этого; или **в)** такая информация, в отношении которой у разумного лица существует понимание о том, что на момент ее раскрытия она является конфиденциальной или информацией для внутреннего пользования.
7. **Клиентские Данные** – 1) данные и информация, предоставленные Нам Вами, и/или введенные, загруженные данные, и/или те данные, которыми с Нами поделились Вы, Ваши Пользователи или Мы от Вашего имени с целью использования Облачного Сервиса или содействия Вашему пользованию Услугами, или 2) данные, которые Вы собираете и обрабатываете посредством использования Облачного Сервиса. Что касается Облачного Сервиса онлайн-обучения, Клиентские Данные означают данные Пользователей: имена, адреса электронной почты и информацию об их участии в специальном онлайн-обучении.
8. **Клиентские Материалы** – любые материалы, данные, информация, программное обеспечение, оборудование или другие ресурсы, которыми Вы владеете или которые предоставлены Вам по лицензии и предоставлены для того, чтобы способствовать Вам при использовании Услугами, включая Клиентские Данные.

9. **“Data Protection Laws”**: all laws, rules, regulations, decrees, or other enactments, orders, mandates, or resolutions relating to privacy, data security, and/or data protection, and any implementing, derivative or related legislation, rule, and regulation as amended, extended, repealed and replaced, or re-enacted, as well as any applicable industry self-regulatory programs related to the collection, use, disclosure, and security of Personal Information including the EU General Data Protection Legislation (Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament (GDPR)).
10. **“Documentation”**: the product description of the applicable Services, as made available by Us on the Celonis website (currently under <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).
11. **“Fees”**: the fees payable by You for the Services as set out in an Order.
12. **“Force Majeure Event”**: acts, events, omissions or accidents beyond Our reasonable control, including, without limitation, strikes, industrial disputes, failure of a utility service or transport network, acts of God, war, riot, civil commotion, malicious damage, compliance with any law or governmental order, rule, regulation or direction, accident, breakdown of machinery, act of terror, Internet service provider failure or delay, denial of service attack, fire, flood or storm.
13. **“Inappropriate Content”**: content which **(a)** is unlawful, harmful, threatening, defamatory, obscene, infringing, harassing or racially or ethnically offensive; **(b)** facilitates illegal activity; **(c)** depicts sexually explicit images; **(d)** promotes unlawful violence; **(e)** is discriminatory based on race, gender, colour, religious belief, sexual orientation, disability, or any other illegal activity; or **(f)** causes damage or injury to any person or property.
14. **“Initial Subscription Term”**: the initial term of Your Subscription as agreed in the Order which commences on the date of acceptance of the Order or as otherwise agreed to by the parties.
15. **“Malware”**: any thing or device (including any software, code, file or program) which may prevent, impair or otherwise adversely affect the access to or operation, reliability or user experience of any computer software, hardware or network, telecommunications service, equipment or network or any other service or device, including worms, trojan horses, viruses and other similar things or devices.
9. **Законодательство о защите Данных** — все законы, правила, положения, указы или другие нормативные акты, постановления, предписания или резолюции, относящиеся к секретности, безопасности данных и/или защите данных, а также любое имплементирующее, производное или связанное законодательство, правило и положение со всеми изменениями и дополнениями, аннулированное и замещенное или повторно введенное в действие, а также любые действующие саморегулируемые программы действий, относящиеся к сбору, использованию, раскрытию и сохранности Персональной Информации, включая «Общий Регламент ЕС о защите Данных» (Положение (ЕС) 2016/679 Европейского Парламента (GDPR)).
10. **Документация** — продуктное описание соответствующих Услуг, размещенное Нами на веб-сайте компании Celonis (в текущий момент по адресу <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).
11. **Вознаграждение** — это вознаграждение, уплачиваемое Вами за Услуги, как определено в Заказе.
12. **Форс-мажорные Обстоятельства** — действия, события, бездействие или аварийные случаи, находящиеся вне пределов Нашего разумного контроля, включая, помимо прочего, забастовки, производственные конфликты, нарушение работы коммунального хозяйства или транспорта, стихийные явления, война, массовые беспорядки, народные волнения, злоумышленное причинение вреда, соблюдение требований какого-либо законодательства или правительственных постановлений, норм права, положений или предписаний, несчастные случаи, нарушение работы механизмов, террористический акт, сбой или задержки работы поставщика интернет-услуг, сетевые DDoS-атаки, пожар, наводнение или шторм.
13. **Неприемлемый Контент** — контент, который является **(a)** незаконным, вредным, несущим угрозу, позорящим, непристойным, правонарушающим, содержащим домогательства или расово или этнически оскорбительным; **(б)** способствует противозаконной деятельности; **(в)** содержит сексуально откровенные изображения; **(г)** пропагандирует неправомерное насилие; **(д)** является дискриминационным с точки зрения расы, пола, цвета кожи, религиозных верований, сексуальной ориентации, инвалидности или основан на любой другой незаконной деятельности; или **(е)** становится причиной ущерба или вреда любому лицу или порчи имуществу.
14. **Начальный Срок Подписки** — начальный срок Вашей Подписки, согласованный в Заказе, который начинается с даты принятия Заказа, либо в других случаях по договоренности сторон.
15. **Вредоносное Программное Обеспечение** — любая вещь или устройство (включая любое программное обеспечение, код, файл или программу) которые могут препятствовать, нарушать или каким-либо еще образом негативно воздействовать на доступ к или на работу, на надежность или пользовательские характеристики любого компьютерного программного, аппаратного или сетевого обеспечения, телекоммуникации, телекоммуникационное оборудование или телекоммуникационную сеть, либо на любые иные сервисы или устройства, включая компьютерных червей, троянские программы, вирусы и прочие подобные вещи или устройства.

16. **“Metrics Definition”**: the then current document(s) made available by Us as “Celonis Definition license scope / subscription scope” on the Celonis website (currently under <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>) describing the then-currently available licensing and subscription metrics for the Cloud Service.
17. **“Online Training Cloud”**: the access to the online training courses We provide as described on the Celonis website (currently at <https://www.celonis.com/training>), in the Documentation or other information We may provide. If You are purchasing Online Training Cloud in an Order, references in Agreement to “Cloud Service” shall be deemed to refer to “Online Training Cloud”.
18. **“On-premise Component”**: The Cloud Service may include on-premise components that can be downloaded and installed (including updates) by Customer. Customer is responsible for the installation and operation of the On-premise Component, including any updates made available by Us. The SLA does not apply to these components.
19. **“Order”**: an order entered into between You and Us specifying the Services You have ordered, and the Fees owed thereunder, and such other terms as are agreed, including any addenda and supplements thereto.
20. **“Personal Data”**: any data and information relating to an identified or identifiable living individual person as defined under applicable Data Protection Laws.
21. **“Professional Services”**: the consulting and/or professional services related to the Cloud Service which may include installation and implementation services for the Cloud Service, provided by Us to You as described in the applicable Order.
22. **“Proprietary Rights”**: rights in patents, utility models, trademarks, service marks, trade names, other trade-identifying symbols and inventions, copyrights, design rights, database rights, rights in know-how, trade secrets and any other intellectual property rights, anywhere in the world, whether registered or unregistered, and including applications for the grant of any such rights.
23. **“Renewal Term”**: has the meaning set out in Section 10.1.
24. **“Representatives”**: of a party are its and its Affiliates’ employees, directors, advisers and subcontractors.
25. **“Service Level Agreement” or “SLA”**: the service levels for the Cloud Service as set out in the then current document(s) made available by Us as “Service Level Agreement for Celonis Software-as-a-Service Offerings” on the Celonis website (currently under <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).
16. **Определение Параметров** – действующие на текущий момент документы, к которым Мы открыли доступ под заголовком «Определение компанией Celonis пределов лицензии / подписки» на веб-сайте компании Celonis (в настоящее время по адресу <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>), описывающие действующие в текущий момент параметры лицензирования и подписки на Облачный Сервис.
17. **Облачный Сервис Онлайн-обучения** – доступ к курсам онлайн-обучения, который Мы предоставляем как описано на веб-сайте компании Celonis (в настоящее время по адресу <https://www.celonis.com/training>), в Документации или другой информации, которую Мы можем предоставлять. Если Вы приобретаете права пользования Облачным Сервисом Онлайн-обучения посредством Заказа, ссылки в Соглашении на «Облачный Сервис» считаются ссылками на «Облачный Сервис Онлайн-обучения».
18. **Локальный Компонент** – Облачный Сервис может включать локальные компоненты, которые Клиент может сам загрузить и установить (включая обновления). Клиент несет ответственность за установку Локального Компонента и его работу, включая любые предоставленные Нами обновления. К данным локальным компонентам Соглашение об Уровне Обслуживания (SLA) не применяется.
19. **Заказ** – оформленный заказ между Вами и Нами, оговаривающий заказанные Вами Услуги и причитающееся по нему к уплате Вознаграждение, а также прочие условия согласно договоренности, включая любые дополнения и приложения к заказу.
20. **Персональные данные** – любые данные и информация, относящиеся к установленному или подлежащему идентификации физическому лицу, как сформулировано в Законодательстве о защите Данных.
21. **Профессиональные Услуги** – консультационные и/или профессиональные услуги, относящиеся к Облачному Сервису, которые могут включать услуги по установке и внедрению Облачного Сервиса, предоставленные Вам Нами в порядке, предусмотренном в соответствующем Заказе.
22. **Права на Интеллектуальную Собственность** – права на патенты, промышленные образцы, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие наименования, прочие идентификационные торговые символы и изобретения, авторские права, права на дизайн, права на базы данных, права на ноу-хау, на коммерческую тайну и прочие права на интеллектуальную собственность по всему миру вне зависимости от наличия или отсутствия регистрации и включая заявки на получение любых таких прав.
23. **Срок Продления** – значение данного термина определено в Разделе 10.1.
24. **Представители** стороны – это сотрудники, директора, советники и субподрядчики этой стороны и ее Аффилированных Лиц.
25. **Соглашение о Уровне Обслуживания (SLA)** – уровень обслуживания в отношении Облачного Сервиса, предусмотренный в документах, предоставляемых Нами в конкретный момент времени как «Соглашение об Уровне Обслуживания в отношении предложения Программного Обеспечения Как Услуги компании Celonis» на веб-сайте компании Celonis (текущий адрес <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).

26. **“Services”**: any and all services provided by Us to You as described in the applicable Order including the provision of the Cloud Service, Professional Services, Support Services, and the Online Training Cloud.
27. **“Subscription”**: the subscriptions You purchase under an Order for Your use of and access to the Cloud Service in accordance with the Agreement.
28. **“Subscription Fees”**: the Fees payable for access to the Cloud Service as set out in an Order.
29. **“Subscription Term”**: the Initial Subscription Term and any subsequent Renewal Terms.
30. **“Support Services”**: the support services, as described in the Support Services Description, that We provide to You in respect of the Cloud Service.
31. **“Support Services Description”**: the then-current documents describing in more detail the Support Services and made available by Us on the Celonis website (currently under <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).
32. **“Taxes”**: any applicable sales, use, value added, duties, assessments, excise, withholding or other taxes assessable by any jurisdiction whatsoever based on the applicable Order Form.
33. **“Terms”**: this Celonis Master Services Agreement.
34. **“Territory”**: the country of Your registered business seat as defined in the Order and the European Economic Area.
35. **“User”**: those employees, agents and independent contractors of Yours or Your Affiliates who are authorized by You to access and use the Cloud Service in accordance with the Agreement, and to whom You have supplied a user identification and password (if applicable).
36. **“We,” “Us,” “Our” or “Celonis”**: Celonis SE, Theresienstrasse 6, 80333 Munich, Germany.
37. **“You” or “Your”**: the company or other legal entity specified in an applicable Order for which You are accepting an Order, and such Affiliates of that company or entity which have signed Orders or are included in the Subscription in accordance with Section 5.1.
26. **Услуги** — любые услуги, оказываемые Вам Нами, в порядке, предусмотренном в соответствующем Заказе, включая предоставление доступа к Облачному Сервису, Профессиональным Услугам, Услугам Поддержки и Облачному Сервису Онлайн-обучения.
27. **Подписка** — это подписки, которые Вы приобретаете в соответствии с Заказом для получения доступа к Облачному Сервису и пользования им в соответствии с данным Соглашением.
28. **Абонентская Плата** — это Вознаграждение, уплачиваемое для получения доступа к Облачному Сервису, как указано в Заказе.
29. **Срок Подписки** — это Начальный Срок Подписки и любые последующие Сроки Продления.
30. **Услуги Поддержки** — это услуги поддержки, как описано в Описании Услуг Поддержки, которое Мы предоставляем Вам в отношении Облачного Сервиса.
31. **Описание Услуг Поддержки** — текущие документы, более детально описывающие Услуги Поддержки, которые Мы предоставляем Вам на веб-сайте компании Celonis (текущий адрес <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).
32. **Налоги** — любые действующие налоги на продажи, пользование, добавленную стоимость, пошлины, налоговые взносы, акцизы, удерживаемые у источника или другие налоги, подлежащие начислению и уплате в любом государстве на основании соответствующей Формы Заказа.
33. **Условия** — настоящее Генеральное Соглашение об Оказании Услуг компании Celonis.
34. **Территория** — страна, где зарегистрировано местонахождение Вашего бизнеса, как указано в Заказе и Европейская Экономическая Зона.
35. **Пользователь** — работники, агенты и независимые подрядчики Вас или Ваших Аффилированных Лиц, которые уполномочены Вами иметь доступ к Облачному Сервису и пользоваться им в соответствии с Соглашением, и которым Вы предоставили идентификатор пользователя и пароль (если применимо).
36. **«Мы», «Нас», «Наш» или «компания Celonis»** — компания Celonis SE, Терезиенштрассе 6, 80333 Мюнхен, Германия.
37. **«Вы» или «Ваш»** — компания или другое юридическое лицо, упомянутое в соответствующем Заказе, за которое Вы принимаете Заказ, и Аффилированные Лица этой компании или юридического лица, которые подписали Заказы или были включены в Подписку в соответствии с Разделом 5.1.

Professional Services Supplement

If You are purchasing Professional Services in an Order, the following additional terms shall apply to Our provision of such Professional Services.

1. Our Obligations

- 1.1 We shall provide Professional Services as described in each Order. We shall determine the manner and means of performing and providing the Professional Services and shall use commercially reasonable efforts to provide the Professional Services in accordance with any agreed or estimated time schedules set forth in the applicable Order. Any estimates in an Order are for informational purposes only and may change depending on the requirements of the project.
- 1.2 Unless explicitly agreed otherwise in an Order, Our Professional Services are provided as consultancy and advisory services only, e.g. implementation and configuration support relating to Our Cloud Service, and shall in no event be considered a “works made for hire” engagement.

2. Your Obligations

- 2.1 Where specified in an Order, You will appoint a Project Manager, who will coordinate Your activities related to the Professional Services. You will ensure that the same person acts as Project Manager for the duration of the applicable Professional Services engagement; but if You need to change the Project Manager You must notify Us in writing in advance of such change. Your Project Manager will have the authority to contractually bind You on all matters related to the Professional Services.
- 2.2 If at any time You or We are dissatisfied with the performance of one or more of Your or Our team members involved in the project for Professional Services, the dissatisfied party shall promptly notify the other party in writing of such dissatisfaction. The other party shall promptly consider the issue and offer a reasonable remedy to cure the dissatisfaction, which may include replacement of such team member. If the issue is still not resolved, the parties shall escalate the issue to the Project Managers.
- 2.3 You shall:
 - 2.3.1 cooperate with Us on any matters relating to the Professional Services as set out in the Order and provide Us with prompt feedback to Our requests;
 - 2.3.2 in the event Professional Services are provided on Your premises, provide Us with safe and adequate space, power, network connections, materials, CPU time, access to hardware, software and other equipment and information, and assistance from qualified personnel familiar with Your hardware, software, other equipment

Дополнение о Профессиональных Услугах

Если Вы приобретаете Профессиональные Услуги в Заказе, к Нашему положению о таких Профессиональных Услугах применяются следующие дополнительные условия.

1. Наши обязательства

- 1.1 Мы предоставляем Профессиональные Услуги, как описано в каждом соответствующем Заказе. Мы определим способ и средства оказания Профессиональных Услуг и используем коммерчески обоснованные усилия, чтобы предоставить Профессиональные Услуги в соответствии с любым согласованным или планируемым временным графиком, предусмотренным в соответствующем Заказе. Любые оценки в любом Заказе имеют лишь информационную цель и могут меняться в зависимости от требований проекта.
- 1.2 Если в Заказе явным образом не согласовано иное, Наши Профессиональные Услуги предоставляются только как консультационные услуги, например, как поддержка по внедрению и конфигурированию в отношении Нашего Облачного Сервиса, и ни в коем случае не могут рассматриваться как «работы, выполняемые по найму».

2. Ваши обязательства

- 2.1 В случаях, когда это оговорено в Заказе, Вы назначаете менеджера проекта, который координирует Вашу деятельность, относящуюся к Профессиональным Услугам. Вы обеспечиваете, чтобы одно и то же лицо действовало как менеджер проекта на протяжении действующих договоренностей о предоставлении Профессиональных Услуг; а если Вам необходимо заменить менеджера проекта, Вы должны заранее письменно уведомить Нас о такой замене. Ваш менеджер проекта должен иметь полномочия принимать договорные обязательства от Вашего имени по всем вопросам, относящимся к Профессиональным Услугам.
- 2.2 Если в любое время Вас или Нас не устраивает качество работы одного или нескольких Ваших или наших членов команды, вовлеченных в проект по оказанию Профессиональных Услуг, неудовлетворенная сторона безотлагательно письменно уведомляет другую сторону о такой неудовлетворенности. Другая Сторона в кратчайший срок рассматривает проблему и предлагает разумный метод устранения неудовлетворенности, который может включать замену такого члена команды. Если проблема по-прежнему не решена, стороны направляют вопрос на рассмотрение менеджеров проекта.
- 2.3 Вы обязуетесь:
 - 2.3.1 взаимодействовать с Нами по любым вопросам, относящимся к Профессиональным Услугам, как это предусмотрено в Заказе и без промедления отвечать на Наши запросы;
 - 2.3.2 если Профессиональные Услуги оказываются в Ваших помещениях, предоставлять Нам безопасное и достаточное пространство, электропитание, сетевые подключения, материалы, процессорное время, доступ к компьютерному оборудованию, программному обеспечению и другому оборудованию и информации, и содействие квалифицированного персонала знакомого с Вашим компьютерным оборудованием, программным обеспечением, прочим

and information as We reasonably request for the performance of the Professional Services;

2.3.3 provide Us in a timely manner such Customer Materials and access as We may request in connection with the provision of the Professional Services; and

2.3.4 ensure that the Customer Materials are correct in all material respects, do not infringe any Intellectual Property Rights of any third party and do not breach any applicable law or regulation or any term of the Agreement.

2.4 You acknowledge that Our ability to successfully provide the Professional Services in a timely manner is contingent upon Our receipt from You of the materials, information, and assistance requested. We shall have no liability for delays or deficiencies in the Professional Services resulting from any act or omission of You or Your agents, sub-contractors or employees.

3. Change Process

Either party may request modifications to the Professional Services ("Change Request"). No Change Request shall be effective or binding on either party until a writing setting forth such Change Request is signed by an authorized representative of each party ("Change Order"). Each Change Order shall be governed by the terms of this Agreement.

4. Proprietary Rights

All Intellectual Property Rights in the Cloud Service, Celonis Materials, Services are owned by and shall remain the sole and exclusive property of Celonis or its licensors. We have, and may in the course of performing Professional Services hereunder develop certain general ideas, concepts, know-how, methods, techniques, processes and skills pertaining to the Cloud Service and Celonis Materials ("Residual Knowledge"). We shall not be prohibited or enjoined from using Residual Knowledge, other than Customer Materials and Customer Confidential Information, for any purpose, including providing services to other customers. For avoidance of doubt, all Customer Materials are owned by You and shall remain Your sole and exclusive property.

5. Professional Services Fees

We will provide all Professional Services on a time and material basis at Our then-current rates, unless otherwise agreed by You and Us in an Order. Our daily rates are calculated based on an 8 (eight) hour working day (excluding weekends and public holidays). All Professional Services are billed in arrears on a monthly basis. Unless agreed otherwise the Professional Service Fees exclude travel and accommodation costs and reasonable out of pocket expenses which will be borne by You at a flat daily rate for on-site Professional Services as set out in the Order.

оборудованием и информацией, в соответствии с Нашими разумными запросами для оказания Профессиональных Услуг.

2.3.3 своевременно предоставлять Нам такие Клиентские Материалы и доступ, какие Мы вправе запросить в связи с оказанием Профессиональных Услуг, и

2.3.4 принимать необходимые меры для того, чтобы Клиентские Материалы были корректными во всех существенных аспектах, не нарушать никаких прав на Интеллектуальную Собственность никаких третьих лиц и не нарушать никаких действующих законов, положений или каких-либо условий данного Соглашения.

2.3 Вы признаете, что Наша способность успешно и своевременно оказывать Вам Профессиональные Услуги зависит от получения Нами от Вас запрошенных материалов, информации и содействия. Мы не несем ответственность за задержки или недостатки в Профессиональных Услугах, которые являются результатом действия или бездействия Вас или Ваших агентов, субподрядчиков или работников.

3. Процедуры изменений

Каждая из сторон вправе запросить изменение Профессиональных Услуг («Запрос на Изменение»). Никакие Запросы на Изменение не вступают в силу или не являются обязательными ни для какой из сторон, пока это не закреплено письменно в соответствующем Запросе на Изменение, который должен быть подписан уполномоченным представителем каждой из Сторон («Заказ на Изменение»).

4. Права на Интеллектуальную Собственность

Все Права на Интеллектуальную Собственность в Облачном Сервисе, Материалы Компании Celonis и Услуги принадлежат компании Celonis и остаются неразделимой и исключительной собственностью компании Celonis и ее лицензиаров. В процессе оказания Профессиональных Услуг по данному Соглашению Мы вправе разрабатывать определенные общие идеи, концепции, технологии, методы, приемы, процессы и компетенции, связанные с Облачным Сервисом и материалами компании Celonis («Остаточные Знания»). Нам не возбраняется и не запрещается использовать Остаточные Знания, которые не являются Клиентскими Материалами и Конфиденциальной Информацией Клиента, с любой целью, включая предоставление услуг другим клиентам. Во избежание сомнений: Вы владеете всеми Клиентскими Материалами, которые являются и остаются Вашей неразделимой и исключительной собственностью.

5. Вознаграждение за Профессиональные Услуги

Мы оказываем любые Профессиональные Услуги, исходя из стоимости затраченного времени и материалов по Нашим текущим расценкам при отсутствии иных договоренностей между Вами и Нами в Заказе. Наши суточные тарифные ставки рассчитаны на основе 8-часового рабочего дня (исключая субботы, воскресенья и официальные праздничные дни). По факту оказания Профессиональных Услуг ежемесячно выставляются счета для оплаты. Если не согласовано иное, Вознаграждение за Профессиональные Услуги не включает транспортные расходы, расходы на проживание и разумные мелкие текущие расходы, которые покрываются Вами по фиксированной суточной ставке за оказание Профессиональных Услуг по месту нахождения Клиента, как это предусмотрено в Заказе.

6. Term and Termination

- 6.1 Each Order for Professional Services shall take effect on the Order date and remain in effect until any agreed end date specified in the Order or until all Professional Services under such Order have been provided, unless terminated sooner in accordance with these Terms.
- 6.2 Unless otherwise stated in an Order, each Order for Professional Services may be terminated for convenience by either Party by providing thirty (30) days' prior written notice to the other Party.

7. Limited Warranty

- 7.1 We warrant that Our Professional Services will be performed in a professional workman-like manner with reasonable skill and care in accordance with industry standards.
- 7.2 We warrant, for a period of ninety (90) days from completion, that the Professional Services will materially conform with any descriptions contained in the applicable Order.
- 7.3 We do not warrant that the Professional Services will be error-free or uninterrupted or that We will correct all non-conformities.
- 7.4 In the event of a breach of a warranty under Sections 7.1 or 7.2 of this Annex B, and if You notify Us in writing within ninety (90) days of completion of the Professional Services of the alleged warranty breach and provide Us with a precise description of the problem and all relevant information reasonably necessary for Us to rectify such warranty breach, We shall, at Our option and expense, either:
- 7.4.1 re-perform the applicable Professional Services so that they conform to the warranty; or
 - 7.4.2 refund the Fee paid in respect of the non-conforming Professional Services.
- 7.5 The remedy stated in this Section 7 of this Annex B is Our only liability to You and Your sole and exclusive remedy for a warranty breach. We expressly disclaim all other warranties, express, implied or statutory, including the implied warranties of merchantability, title, fitness for a particular purpose and non-infringement, and any implied warranties arising out of course of performance or course of dealing, except to the extent that any warranties implied by law cannot be validly waived and We do not warrant that the Professional Services will meet Your requirements.

8. Limitation of Liability

Subject to Section 13.4 of the main body of these Terms, Our aggregate liability to You for or in respect of any loss or

6. Срок действия и прекращение

- 6.1 Каждый Заказ на Профессиональные Услуги вступает в силу с указанной на нем даты и остается в силе до согласованной конечной даты, указанной в Заказе, или до тех пор, пока все Профессиональные Услуги, описанные в Заказе, не будут полностью оказаны кроме случаев, когда такой Заказ прекращается ранее такой конечной даты в соответствии с настоящими Условиями.
- 6.2 Если иное не оговорено в Заказе, действие каждого Заказа на Профессиональные Услуги может быть прекращено в одностороннем порядке любой из сторон путем письменного уведомления другой стороны за 30 (тридцать) дней до такого прекращения.

7. Ограниченная гарантия

- 7.1 Мы гарантируем, что Наши Профессиональные Услуги предоставляются качественно, с разумным умением и осторожностью в соответствии со отраслевыми стандартами.
- 7.2 Мы гарантируем, что в течение 90 (девяноста) дней после окончания оказания Профессиональных Услуг они будут во всех существенных аспектах соответствовать их описанию согласно применимому Заказу.
- 7.3 Мы не гарантируем, что Профессиональные Услуги будут свободны от ошибок либо непрерывными или что Мы исправим все несоответствия.
- 7.4 В случае невыполнения гарантийных обязательств согласно Разделам 7.1 или 7.2 данного Приложения Б, и если Вы письменно уведомляете Нас в течение 90 (девяноста) дней с момента окончания оказания Профессиональных Услуг о предполагаемом нарушении гарантийных обязательств и предоставляете Нам точное описание проблемы и всю соответствующую, уместно необходимую Нам информацию, чтобы исправить подобное нарушение гарантийных обязательств, то Мы по своему усмотрению и за свой собственный счет:
- 7.4.1 заново оказываем Профессиональные Услуги, с тем чтобы они соответствовали гарантийным обязательствам, либо
 - 7.4.2 возвращаем Вам Вознаграждение, уплаченное за Профессиональные Услуги, которые оказались несоответствующими предъявляемым к ним требованиям.
- 7.5 Восстановление Ваших прав, способами, описанными в данном Разделе 7 данного Приложения Б, является Нашим единственным обязательством перед Вами и Вашим единственным правом касательно исполнения наступившего гарантийного обязательства и Мы явным образом отказываемся предоставлять любые другие гарантийные обязательства, явные, подразумеваемые, законодательно предусмотренные, включая подразумеваемые гарантии коммерческой пригодности, чистоты прав собственности, годности для определенной цели и отсутствия нарушений прав интеллектуальной собственности, и какие-либо подразумеваемые гарантии, проистекающие из хода выполнения или практики деловых операций, за исключением случаев, когда нельзя законным образом отказаться от таких гарантий, установленных законодательно, и Мы не даем гарантию касательно того, что Профессиональные Услуги будут соответствовать Вашим требованиям.

8. Пределы ответственности

С учетом положений Раздела 13.4 основного текста данных Условий Наша совокупная ответственность перед Вами за или в отношении каких-либо

damage suffered by You under or in connection with Professional Services provided under the Agreement (whether due to breach of contract, tort (including negligence) or otherwise) shall not exceed the total amount of Fees paid by You for Professional Services under the applicable Order in which the liability arises. For the purposes of clarification, Section 13 of the main body of the Terms shall also apply to the provision of Professional Services, with the exception of Section 13.1.

понесенных Вами потерь или убытков в результате или в связи с Профессиональными Услугами, оказанными в соответствии с данным Соглашением (будь то в связи с нарушением договора, деликтом (включая по неосторожности) или по иным причинам), не превышает размера общей суммы Вознаграждения, уплаченной Вами за Профессиональные Услуги по соответствующему Заказу, при выполнении которых возникло основание для такой ответственности. В качестве пояснения: Раздел 13 основного текста данных Условий также применим в отношении оказания Профессиональных Услуг, но не включая Раздел 13.1.

Annex C
Data Processing Agreement

This Data Processing Agreement including its Exhibit (the “DPA”) details the parties’ obligations on the protection of Personal Data associated with Our processing of Your Personal Data within the scope of the applicable Order or any agreement between You and Celonis for providing Services (hereinafter, the “Agreement”).

1. Processing of Personal Data

1.1. With regard to the Processing of Personal Data, You are the controller and determine the purposes and means of Processing of Personal Data You provide to Us in the course of Us (“Controller”) and You appoint Us as a processor (“Processor”) to process such Personal Data (hereinafter, “Data”) on Your behalf (hereinafter, “Processing”).

1.2. The details of type and purpose of Processing are defined in the Exhibit attached hereto. Except where the DPA stipulates obligations beyond the Term of the Agreement, the duration of this DPA shall be the same as the Agreement Term.

1.3. You shall be solely responsible for compliance with Your obligations under the applicable Data Protection Laws, including, but not limited to, the lawful disclosure and transfer of Personal Data to Us.

1.4. Processing shall include all activities detailed in this Agreement and the instructions issued by You. You may, in writing, modify, amend, or replace such instructions by issuing such further instructions to the point of contact designated by Us. Instructions not foreseen in or covered by the Agreement shall be treated as requests for changes. You shall, without undue delay, confirm in writing any instruction issued orally. Where We believe that an instruction would be in breach of applicable law, We shall notify You of such belief without undue delay. We shall be entitled to suspend performance on such instruction until You confirm or modify such instruction.

1.5. We shall ensure that all personnel involved in Processing of Customer Data and other such persons as may be involved in Processing shall only do so within the scope of the instructions. We shall ensure that any person Processing Customer Data is subject to confidentiality obligations similar to the confidentiality terms of the Agreement. All such confidentiality obligations shall survive the termination or expiration of such Processing.

2. Data Security

2.1. We shall implement technical and organizational measures and safeguards that ensure the adequate protection of Customer Data, confidentiality, integrity, availability and resilience of processing systems and services and shall implement a process for regularly testing, assessing and evaluating the effectiveness of technical and organizational measures for ensuring the security of the processing, as further specified at

Приложение В
Соглашение об обработке данных

Данное Соглашение об обработке данных, включая Приложение к нему (сокращенно «DPA») подробно описывает обязанности сторон по защите Персональных Данных, имеющих отношение к обработке Нами данных в рамках соответствующего Заказа или какого-либо соглашения между Вами и компанией Celonis о предоставлении Услуг (далее – «Соглашение»).

1. Обработка Персональных Данных

1.1 В отношении Обработки Персональных Данных Вы являетесь контролером и определяете цели и средства Обработки Персональных Данных, которые Вы Нам предоставляете, при этом Вы («Контролер») назначаете нас обработчиком («Обработчик») для обработки таких Персональных Данных (далее – «Данные») от Вашего имени (далее – «Обработка»).

1.2 Подробности, касающиеся типа и цели Обработки, изложены в Приложении, приложенном к данному документу. За исключением случаев, когда DPA предусматривает обязательства, исполнение которых выходит за пределы Срока Действия Соглашения, продолжительность DPA должна быть такой же, как и Срок Действия Соглашения.

1.3 Вы несете единоличную ответственность за выполнение Ваших обязательств согласно действующему Законодательству О защите Данных, включая, помимо прочего, законное раскрытие Персональных Данных и передачу их Нам.

1.4 Обработка включает всю деятельность, описанную в данном Соглашении и представленных Вами инструкциях. Вы можете в письменном виде модифицировать, изменять или замещать подобные инструкции путем предоставления дальнейших инструкций указанным Вам Нами контактными лицам. Инструкции, не предвиденные в Соглашении или не содержащиеся в нем, рассматриваются как запрос на их изменение. Вы должны без необоснованных промедлений подтверждать письменно любые инструкции, которые были даны устно. В случаях, когда, по Нашему мнению, какая-либо инструкция нарушает применимое право, Мы вправе уведомить Вас о таком Нашем мнении без необоснованных промедлений. Мы вправе приостановить выполнение такой инструкции до тех пор, пока Вы не подтвердите или не измените эту инструкцию.

1.5 Мы гарантируем, что весь персонал, привлеченный к Обработке Клиентских Данных и другие подобные лица, которые могут быть привлечены к Обработке, будут заниматься этим лишь в пределах инструкций. Мы обеспечим, чтобы любое лицо, занимающееся Обработкой Клиентских Данных, было обязано соблюдать условия конфиденциальности данного Соглашения. Все подобные обязательства соблюдать конфиденциальность остаются в силе и после прекращения или окончания срока действия такой Обработки.

2. Безопасность хранения данных

2.1 Мы предпримем технические и организационные меры и меры предосторожности, обеспечивающие надлежащую сохранность Клиентских Данных, конфиденциальность, целостность, доступность и устойчивость систем обработки данных и сервисов, и будем выполнять процессы регулярного тестирования, оценки и анализа эффективности технических и организационных мер с целью обеспечения безопасности обработки данных, о чем более подробно изложено на Нашем веб-сайте (<https://www.celonis.com/trust-center/>). Ответственность за

<https://www.celonis.com/trust-center/>. It shall be Your responsibility to familiarize Yourself with these measures and to assess whether they ensure a level of security appropriate to the risk.

2.2. To demonstrate adequate levels of protection, We have obtained third-party certification and audits of our information security program. Our DIN ISO/IEC 27001:2015 certificate is available at <https://www.celonis.com/trust-center/>.

2.3. We reserve the right to modify the measures and safeguards implemented, provided, however, that the level of security shall not materially decrease during a Subscription Term.

3. Incident Management

3.1. We shall notify You without undue delay after We become aware of any accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorized disclosure of, or access to Customer Data, including Personal Data, stored or otherwise processed by Us or Our sub-processors of which We become aware ("Security Incident").

3.2. We shall use best efforts to identify the cause of such Security Incident and take the measures We deem necessary and within Our control for remediating and securing Customer Data; We shall coordinate such efforts with You without undue delay.

4. Our Obligations

4.1. We shall notify You for any issues related to data protection arising out of or in connection with the Agreement. The Exhibit provides for a list of the initially designated persons.

4.2. We shall correct or erase Customer Data if instructed by You and where covered by the scope of the instructions permissible. Where an erasure, consistent with data protection requirements, or a corresponding restriction of processing is impossible, We shall, based on Your instructions, and unless agreed upon differently in the Agreement, destroy, in compliance with data protection requirements, all data or return the same to You.

4.3. In specific cases designated by You, such Customer Data shall be stored or handed over. The associated cost for doing so and protective measures to put in place shall be agreed upon separately, unless already agreed upon in the Agreement.

4.4. We shall, upon termination of Processing and upon Your instruction, return all Data, carrier media and other materials to You or delete the same.

4.5. Where a data subject asserts any claims against You in accordance with Article 82 of the GDPR, We shall, where possible, support You in defending against such claims, at Your cost.

5. Your Obligations

5.1. You shall notify Us without undue delay, and comprehensively, of any defect or irregularity with regard to

ознакомление с такими мерами и оценка, обеспечивают ли они уровень безопасности, соответствующий риску, остается за Вами.

2.2. Чтобы продемонстрировать наличие адекватных уровней защиты, Мы провели независимую сертификацию и аудит Нашей программы информационной защиты. С Нашим сертификатом DIN ISO/IEC 27001:2015 можно ознакомиться на веб-сайте: (<https://www.celonis.com/trust-center/>).

2.3. Мы оставляем за собой право изменять применяемые меры безопасности и защиты, однако при условии, что уровень безопасности существенно не понизится в течение Срока Подписки.

3. Устранение неисправностей

3.1. Мы безотлагательно уведомим Вас, после того как это станет Нам известным, о любом случайном или незаконном уничтожении, потере, изменении, несанкционированном раскрытии Клиентских Данных или о доступе к Клиентским Данным, включая Персональные Данные, которые хранятся или иным образом обрабатываются Нами или Нашими субподрядчиками, и о которых Нам стало известно («Случаи Нарушения Системы Защиты»).

3.2. Мы приложим максимальные усилия для того, чтобы идентифицировать причину подобного Случая Нарушения Системы Защиты и предпримем все зависящие от нас необходимые меры для того, чтобы исправить и обезопасить Клиентские Данные; Мы будем безотлагательно координировать такие усилия с Вами.

4. Наши обязательства

4.1. Мы обязуемся уведомлять Вас обо всех проблемах, относящихся к защите данных, появляющихся в результате или в связи с данным Соглашением. Приложение включает перечень первоначально назначенных ответственных лиц.

4.2. Мы обязуемся исправлять или удалять Клиентские Данные, если получим от Вас соответствующие инструкции и если это будет в рамках допустимых инструкций. В тех случаях, когда удаление данных в соответствии с требованиями защиты данных или соответствующее ограничение обработки является невозможным, Мы, на основании Ваших инструкций, если нет иных договоренностей в Соглашении, уничтожим в соответствии с требованиями защиты информации все данные или возвратим их Вам.

4.3. В отдельных обозначенных Вами случаях такие Клиентские Данные будут продолжать храниться или будут переданы Вам. Связанные с этим расходы и необходимые при этом защитные меры, подлежат отдельному согласованию, если они уже не согласованы в данном Соглашении.

4.4. По прекращению Обработки и по Вашим указаниям Мы возвращаем Вам все данные, носители информации и другие материалы или удаляем их.

4.5. В случае выдвижения претензий против Вас субъектом данных в соответствии со статьей 82 GDPR, Мы, по возможности, поддерживаем Вас за Ваш счет в защите от таких претензий.

5. Ваши обязательства

5.1. Вы безотлагательно и во всех деталях уведомляете нас о любом обнаруженном Вами дефекте или несоблюдении положений касательно защиты данных, в результатах Нашей Работы.

provisions on data protection detected by You in the results of Our work.

5.2. Where a data subject asserts any claims against Us in accordance with Article 82 of the GDPR, You shall, where possible, support Us in defending against such claims, at Our cost.

5.3. You shall notify Our point of contact for any issues related to data protection arising out of or in connection with the Agreement.

6. Data Subjects Rights

6.1. Where a data subject asserts claims for rectification, erasure or access to Us, and where We are able to correlate the data subject to You, based on the information provided by the data subject, We shall refer such data subject to You without undue delay. We shall support You, where possible, and based upon Your instruction insofar as agreed upon. We shall not be liable in cases where You fail to respond to the data subject's request completely, correctly, or in a timely manner.

6.2. We shall support You, insofar as is agreed upon by the parties, and where possible for Us, in fulfilling data subjects' requests and claims, as detailed in chapter III of the GDPR and in fulfilling the obligations enumerated in Articles 33 to 36 GDPR.

7. Options for Documentation

7.1. We shall document and upon request provide such documentation Our compliance with the obligations agreed upon in this DPA by appropriate measures.

7.2. If You require an audit of our compliance under this DPA, such audits and inspections will be conducted upon 30 days prior written notice, at most once per calendar year, during regular business hours, without interfering with Our operations, and subject to the execution of confidentiality agreement. We shall be entitled to reject auditors that are competitors of Ours. You hereby consent to the appointment of an independent external auditor by Us, provided that We provide a copy of the audit report to You.

7.3. We shall be entitled to request from You a reimbursement of costs for Our support in conducting audits where such costs have been agreed upon in the Agreement or otherwise in writing by the parties.

7.4. Where a data protection or other applicable supervisory authority conducts an audit, para. 2 above shall apply *mutatis mutandis*. The execution of a confidentiality agreement shall not be required if such supervisory authority is subject to professional or statutory confidentiality obligations whose breach is sanctionable under the applicable criminal code.

8. Sub-processing

8.1. We shall not sub-process any of Our obligations under this Agreement except as set forth in this DPA.

8.2. You hereby consent to Our use of the sub-processors listed in the Exhibit to this DPA in connection with

5.2. В случае выдвижения претензий против Нас субъектом данных в соответствии со статьей 82 GDPR, Вы, по возможности, поддерживаете Нас за Наш счет в защите от таких претензий.

5.3. Вы уведомляете Наш контактное лицо обо всех вопросах, относящихся к защите данных, проистекающих из или в связи с данным Соглашением.

6. Права субъектов данных

6.1. В случаях, когда субъект данных выдвигает Нам требования касательно уточнения, удаления данных или предоставления доступа к ним и если в этих случаях Мы можем соотнести субъекта данных с Вами, на основании информации, предоставленной субъектом данных, Мы незамедлительно перенаправим данного субъекта данных к Вам. По возможности и на основании Ваших инструкций, при наличии соответствующего согласования с Нами, Мы будем оказывать Вам поддержку в этой ситуации. Мы не несем ответственность в случаях, когда Вы не предоставляете полного или своевременного ответа на соответствующие запросы субъекта данных.

6.2. Мы окажем Вам поддержку, если об этом между Сторонами существует договоренность, и там, где это для Нас возможно, в выполнении запросов и требований субъектов данных, как подробно описано в главе III GDPR, а также в выполнении обязательств, перечисленных в статьях 33 – 36 GDPR.

7. Параметры документации

7.1. Мы обязуемся соответствующими способами документировать соблюдение Нами обязательств согласно настоящему DPA и по запросу предоставлять такую документацию.

7.2. В случае Вашего требования провести проверку соблюдения Нами наших обязательств по DPA, такое требование будет выполнено при условии, получения Нами соответствующего письменного уведомления за 30 дней до такой проверки и ее проведения не чаще чем один раз в календарный год, в обычное рабочее время без вмешательства в нашу работу и с заключением с Нами договора о соблюдении конфиденциальности. Мы вправе отказаться от аудиторов, которые являются нашими конкурентами. Настоящим Вы соглашаетесь на назначение независимого внешнего аудитора Нами, при условии, что Мы предоставляем Вам копию отчета аудиторов.

7.3. Мы вправе требовать у Вас компенсации расходов за наше содействие при проведении аудита, если такие расходы были согласованы сторонами в Соглашении или иным образом в письменном виде.

7.4. В тех случаях, когда надзорный орган по защите данных или другой надзорный орган проводит аудит, подлежат применению положения параграфа 2 выше *mutatis mutandis*. При этом заключения договора о конфиденциальности не требуется, если такой надзорный орган подпадает под действие профессиональных или юридических обязательств о конфиденциальности, за нарушение которых ему грозят санкции согласно применимому уголовному законодательству.

8. Обработка по субподряду

8.1. Мы обязуемся никому не поручать выполнение никаких наших обязательств по данному Соглашению, если иное не предусмотрено в DPA.

8.2. Настоящим Вы соглашаетесь на использование Нами тех обработчиков данных на субподряде, которые перечислены в Приложении к DPA в связи с

the performance of the Agreement. We shall, prior to the use of further sub-processors, obtain Your prior approval, such approval not to be withheld except for important reasons related to compliance with Data Protection Laws.

8.3. We shall conclude, with such sub-processors, contractual terms necessary to ensure an appropriate level of data protection and information security.

8.4. We will be liable for the acts and omissions of Our sub-processors to the same extent We would be liable if we were performing the Services for each sub-processor directly under the terms of this DPA, except as otherwise set forth in the Agreement.

8.5. You acknowledge and agrees that We and Our permitted sub-processors may engage further sub-processors in connection with the provision of the Services. In such case, We or the respective sub-processor will enter into a written agreement with each sub-processor containing data protection obligations not less protective than those in this Agreement with respect to the protection of Customer Data to the extent applicable to the nature of the Services provided by such sub-processor.

9. Obligations to Inform, Mandatory Written Form, Choice of Law

9.1. Where Customer Data becomes subject to search and seizure, an attachment order, confiscation during bankruptcy or insolvency proceedings, or similar events or measures by third parties while in Our control, We shall notify You of such action without undue delay. We shall, without undue delay, notify to all pertinent parties in such action, that any Customer Data affected thereby is Your sole property and area of responsibility, that Customer Data is at Your sole disposition, and that You are the responsible body under the GDPR.

9.2. No modification of this DPA, including but not limited to, Our representations and obligations, if any, shall be valid and binding unless made in writing, and only if such modification expressly states that such modification applies to the terms of this DPA. The foregoing shall also apply to any waiver or change of this mandatory written form.

9.3. In case of any conflict, the terms of this DPA shall take precedence over the terms of the Agreement. Where individual terms of this DPA are invalid or unenforceable, the validity and enforceability of the other terms of this DPA shall not be affected.

9.4. This DPA is subject to Section 16.4 and the parties submit to the exclusive jurisdiction referenced in that clause for any disputes arising out of or in connection with this DPA.

10. Liability. The Limitation of Liability Section of the Terms shall apply except as explicitly agreed otherwise in this DPA.

11. International Transfers

выполнением данного Соглашения. Использование дополнительных обработчиков данных на субподряде допускается только с Вашего одобрения, в котором не может быть отказано, кроме как по уважительным причинам, относящимся к соблюдению Законодательства о защите Данных.

8.3. Мы обязуемся предусмотреть в договорах с указанными обработчиками данных на субподряде условия, необходимые для обеспечения соответствующего уровня защиты данных и информационной безопасности.

8.4. Мы обязуемся отвечать за действия и бездействие наших обработчиков данных на субподряде в той же степени, в которой Мы отвечали бы за собственные действия и бездействие, как если бы Мы сами оказывали Услуги на условиях данного DPA вместо каждого такого обработчика, если иное не предусмотрено в настоящем Соглашении.

8.5. Вы подтверждаете и соглашаетесь, что Мы и Наши утвержденные субподрядчики по обработке данных могут нанимать дополнительных субподрядчиков в связи с предоставлением Услуг. В таком случае Мы или соответствующий субподрядчик по обработке данных заключим письменный договор с каждым таким дополнительным субподрядчиком, который будет содержать обязательства по защите данных не менее строгие, чем те, которые содержатся в данном Соглашении относительно защиты Клиентских Данных с учетом содержания и сути Услуг, оказываемых таким дополнительным субподрядчиком по обработке данных.

9. Обязательства информировать, обязательная письменная форма, выбор права

9.1. В тех случаях, когда в отношении Клиентских Данных во время их нахождения под Нашим контролем третьими лицами проводятся обыски и выемка, производится арест или конфискация в период проведения процедур банкротства или несостоятельности, Мы обязуемся безотлагательно уведомлять Вас обо всех таких действиях. Мы обязуемся незамедлительно уведомлять все стороны, задействованные в таких мероприятиях, о том, что любые Клиентские Данные, затрагиваемые такими мероприятиями, являются Вашей единоличной собственностью и областью ответственности, что Клиентские Данные находятся только в Вашем распоряжении и что согласно GDPR Вы являетесь ответственным лицом в отношении таких Клиентских Данных.

9.2. Никакое изменение настоящего DPA, включая, помимо прочего, Наши обещания и обязательства, если таковые имеются, не имеет законной силы и не является обязательным к исполнению, если только оно не оформлено письменно, и не указывает однозначно, что оно применимо к условиям данного DPA. Вышесказанное также применяется к любому отказу от права требовать, чтобы изменение в обязательном порядке вносилось только в письменной форме, а также к изменению такого права.

9.3. В случае любого противоречия условия данного DPA имеют преимущественную силу по отношению к условиям Соглашения. Если отдельные положения настоящего DPA оказываются недействительными или не могут быть приведены в исполнение, это не влияет на действительность и исполнимость его других положений.

9.4. Данное DPA подпадает под действие Раздела 16.4 и стороны подчиняются исключительной юрисдикции, упомянутой в указанном разделе, в отношении любых споров, возникающих из или в связи с DPA.

10. Ответственность. Раздел 3 Пределы ответственности И Условий применяется, если иное явным образом не указано в настоящем DPA.

11. Международная передача данных

11.1. We will only transfer Personal Data outside the European Economic Area where We have complied with Our obligations under applicable Data Protection Laws in ensuring adequate safeguards in relation to such transfer.

11.2. Celonis, Inc. self-certifies and complies with the EU-U.S. and Swiss-U.S. Privacy Shield Frameworks, as administered by the US Department of Commerce, and We shall ensure that Celonis, Inc. maintains its self-certifications to and compliance with the EU-U.S. and Swiss-U.S. Privacy Shield Frameworks with respect to the Processing of Personal Data that is transferred from the European Economic Area and/or Switzerland to the United States. To the extent Celonis, Inc. is providing Services as Our sub-processor, its EU-U.S. and Swiss-U.S. Privacy Shield self-certifications apply to the Services.

11.1 Мы передаем персональные данные за пределы Европейской Экономической Зоны только при условии выполнения Нами Наших обязательств по обеспечению достаточных мер предосторожности в отношении такой передачи согласно применимому Законодательству о защите Данных.

11.2 Компания Celonis, Inc. соблюдает Рамочные Соглашения о защите Частной Информации между ЕС и США и между Швейцарией и США, которое администрируется Министерством торговли США, и осуществляет само-сертификацию по указанным Соглашениям. Мы обязуемся обеспечивать, чтобы компания Celonis, Inc. продолжала поддерживать в силе такую само-сертификацию и соблюдать Рамочные Соглашения в отношении Обработки Персональных Данных, при их передаче из Европейской Экономической Зоны и/или из Швейцарии в США. В той степени, в которой компания Celonis, Inc. оказывает Услуги в качестве Нашего обработчика процессов по субподряду, ее само-сертификация по Рамочным Соглашениям между ЕС и США и между Швейцарией и США применяется к Услугам.

Exhibit – Purpose and Scope of Data Processing
(as per the specifications in an Order, which may be in addition to the below)

1. Scope of data processing

Cloud Service: As directed by the Controller, names and e-mail addresses may be inserted in the Cloud Service to automatically send reports relating to process analyses to the respective persons. User names are uploaded into the Cloud Service which then are pseudonymized. Controller can upload process data into the Cloud Service. This data may contain Personal Data of employees and/or customers of the Controller which Processor will host as part of the Cloud Service.

Support Services: Processor's personnel may access Controller's instance or be provided Controller's data excerpted from Controller's Cloud Service instance on a case-by-case basis if requested by the Controller in the context of Support Services (e.g. "shadowing"). In addition, Personal Data of Controller's employees issuing Support Services requests ("tickets") may be stored by Processor for the purposes of administrating the Support Services.

Online Training Cloud: Controller's personnel contact details (e-mail addresses) are stored and used for the transmission of training materials, the execution of trainings and for its certification.

Professional Services: Processor's personnel may access Controller's instance, or be on Controller's premises, or be provided Controller's data excerpted from Controller's Cloud Service instance on a case-by-case basis if requested by the Controller in the context of Professional Services (e.g. "shadowing").

2. Procedures of data processing

Cloud Service: The Processor provides the functionalities of the Cloud Service including the data sets uploaded and processed by Controller in a third-party data center.

Support Services: The Support Ticketing Tool used by Processor is externally hosted in a data center and used by Processor's personnel for the purposes of administering the support tickets. Shadowing of Users or otherwise accessing of data sets as part of Support Services only occurs where explicitly required by the Controller.

Online Training Cloud: Online Training is hosted in a data center. The training tool may be used to transmit invitations and certifications and for evidencing its participation.

Professional Services: During the course of providing Professional Services for implementation, configuration or evaluation of the Cloud Services, Our personnel may have access to Customer Data containing Personal Data.

3. Purpose of data processing

Cloud Service: The Cloud Service provides the tools to analyze processes based on data from IT systems of the Controller.

Приложение. Цель и область Обработки Данных
(согласно спецификациям в Заказе, которые могут дополнять описанное ниже)

1. Пределы обработки данных

Облачный Сервис. В порядке, установленным Контролером, имена и адреса электронной почты могут быть вставлены в Облачный Сервис, чтобы автоматически посылать соответствующим лицам отчеты, относящиеся к анализу процессов. Имена пользователей загружаются в Облачный Сервис и затем им присваиваются псевдонимы. Контролер может загрузить данные процесса в Облачный Сервис. Эта информация может содержать Персональные Данные работников и/или клиентов Контролера, которые Обработчик размещает как часть Облачного Сервиса.

Услуги Поддержки. Персонал Обработчика вправе от случая к случаю получать доступ к области Облачного Сервиса Контролера или получать данные Контролера, выбранные из области Облачного Сервиса Контролера, по запросу Контролера в контексте оказания Услуг Поддержки (например, при наблюдении за действиями Контролера [*'shadowing'*]). Кроме этого, Персональные Данные работников Контролера, направляющих заявки на Услуги Поддержки («заявки»), могут храниться Обработчиком для целей администрирования Услуг Поддержки.

Облачный Сервис Онлайн-обучения. Данные контактов персонала Контролера (адреса электронной почты) хранятся и используются для передачи учебных материалов, проведения обучения и для их сертификации.

Профессиональные Услуги. Персонал Обработчика может получать доступ к области Контролера в Облачном Сервисе или находиться в его помещениях, или ему могут быть предоставлены данные Контролера, выбранные из области Облачного Сервиса Контролера, по запросу Контролера в контексте оказания Профессиональных Услуг (например, при наблюдении за действиями Контролера [*'shadowing'*]).

2. Процедуры обработки данных

Облачный Сервис. Обработчик обеспечивает функционал Облачного Сервиса, включая наборы данных, загружаемых и обрабатываемых Контролером в дата-центре третьей стороны.

Услуги Поддержки. Средство Обработки Заявок на Поддержку, используемое Обработчиком, размещается в дата-центре и используется персоналом Обработчика для целей администрирования заявок на Поддержку. Удаленное наблюдение [*'shadowing'*] за Пользователями или получение доступа к наборам данных иным образом, как часть Услуг Поддержки, могут иметь место, только если это было явным образом затребовано Контролером.

Облачный Сервис Онлайн-обучения. Онлайн-обучение размещается в дата-центре. Данное средство обучения может быть использовано для передачи приглашений и сертификатов и для подтверждения участия в обучении.

Профессиональные Услуги. Во время оказания Профессиональных Услуг для внедрения, конфигурирования или анализа Облачного Сервиса Наш персонал вправе иметь доступ к Клиентским Данным, содержащим Персональные Данные.

3. Цель обработки данных

Облачный сервис. Облачный сервис предоставляет инструменты анализа процессов на основании данных из ИТ-систем Контролера. Персональные Данные

Personal Data is primarily used to provide the affected person with information (e.g. the person would like to receive scheduled reports). If Personal Data is used for process analysis in which case usernames will be pseudonymized.

Support Services: Support of the Cloud Service through provision of Support Services for the Controller.

Online Training Cloud: Execution and administration of Online Training Cloud Services.

Professional Service: Implementation, configuration and evaluation projects regarding the Cloud Service.

4. Categories of data which is processed under the instructions of the Controller

Name, identification number, emails, business address, Communication data (e. g. phone, cellphone, email), Process Log data, Usernames from the Controller's IT / ERP system.

Further data or categories of data (please specify):

5. Data subjects

Employees, customers, vendors, agents, or consultants of the Controller based on Services provided.

6. Data Protection Officer of the Processor: Dr. Kraska, Sebastian; +49 89 1891 7360; skraska@iitr.de

7. Contact for the Processor: Wolfgang Döring; +49 89 4161596-745; w.doering@celonis.com

8. Permitted Sub-processors

Processor may use the following sub-processors (based on the respective Services according to the relevant Order):

Sub-processor name and location	Description of processing
AbsorbLMS Technology Ltd., Dublin, Republic of Ireland	Hosting of Online Training Cloud
Mail.Ru LLC, Moscow, Russia	Hosting of Cloud Service and processing of data provided by the Controller
HappyFox Inc., Irvine, CA, USA	Operation of the Support Ticketing Tools
Our Affiliates (as applicable): Celonis B.V., The Netherlands Celonis, Inc., United States Celonis K.K., Japan Celonis Ltd., United Kingdom Celonis L.L.C., Kosovo Celonis SE, Germany	Support of the Services through personnel of such Affiliate.

в основном используются, чтобы предоставлять соответствующему лицу информацию (например, лицо хотело бы получить запланированные отчеты). Если Персональные Данные используются для анализа процессов, то имена пользователей будут заменены псевдонимами.

Услуги Поддержки: Поддержка Облачного Сервиса посредством предоставления Услуг Поддержки для Контролера.

Облачный Сервис Онлайн-обучения: Исполнение и администрирование Услуг Облачного Сервиса Онлайн-обучения.

Профессиональные Услуги: Внедрение, конфигурирование и анализ проектов в отношении Облачного Сервиса.

4. Категории данных, обрабатываемых по инструкциям Контролера

Имя, идентификационный номер, адреса электронной почты, рабочий адрес, контактные данные для связи (например, телефон, мобильный телефон, электронная почта), данные Журнала регистрации процесса, имена пользователей из системы IT/ERP Контролера.

Более подробные сведения или категории данных (пожалуйста, укажите):

5. Субъекты данных

Работники, клиенты, поставщики, агенты или консультанты Контролера в зависимости от вида предоставляемых Услуг.

6. Ответственный за Защиту Данных со стороны Обработчика: Dr. Kraska, Sebastian; +49 89 1891 7360; skraska@iitr.de

7. Контактные данные Обработчика: Wolfgang Döring; +49 89 4161596-745; w.doering@celonis.com

8. Разрешенные Обработчики на субподряде

Обработчик вправе использовать следующих обработчиков на субподряде (в зависимости от вида Услуг согласно соответствующему Заказу):

Наименование и адрес обработчика на субподряде	Описание обработки
АбсорбЛМС Текнолоджи Лтд. Дублин, Ирландская Республика	Размещение/хостинг Облачного Сервиса Онлайн-обучения
ООО «Мейл.Ру» Москва, Россия	Размещение/хостинг Облачного Сервиса и обработка данных, предоставленных Контролером
ХэппиФокс Инк., Ирвин. Калифорния, США	Управление Средством Обработки Заявок на Поддержку
Наши Аффилированные Лица (в зависимости от конкретного случая): Селонис Би. Ви. Нидерланды Селонис Инк., США. Селонис К.К., Япония Селонис Лтд. Великобритания Селонис Л.Л.Си., Косово Селонис С И, Германия	Поддержка оказания Услуг с помощью персонала данного Аффилированного Лица